

Memoria Integrada

2024



Contenidos

Presentación

- + Carta del Presidente del Directorio
- + Entrevista del Gerente General

01

Transbank, creciendo juntos

- + ¿Quiénes somos?
- + 2024 en cifras
- + Reconocimientos que consolidan nuestra trayectoria
- + 35 años liderando la transformación de los medios de pago en Chile
- + Recorriendo los momentos claves del 2024

02

Visión para el futuro

- + Estrategia 2024-2026
- + Plan de inversión
- + Gestión de la sostenibilidad
- + Grupos de interés

03

Cultura de integridad y transparencia

- + Regulación y marco normativo
- + Gobierno corporativo
- + Integridad y cumplimiento
- + Gestión de riesgos

04

Digitalización en las finanzas

- + Creando puentes entre clientes y soluciones
- + Transformando la experiencia de los clientes
- + Innovación, datos y digitalización

05

Compromiso con el entorno

- + Desarrollo para las personas y los comercios
- + Desarrollo de proveedores y trabajadores externos
- + Compromiso con una operación sostenible

06

Personas y cultura

- + Evolucionamos con nuestro propósito y principios culturales
- + Modelo de trabajo ágil
- + Gestión del desarrollo de talentos
- + Composición y diversidad del equipo
- + Bienestar del equipo
- + Relaciones laborales

07

Estados Financieros

08

Información adicional



Gonzalo Campero Peters
Presidente del Directorio

Carta del Presidente del Directorio

Estimados accionistas:

Al cumplirse 35 años transformando en crecimiento los sueños de miles de personas y comercios, es motivo de orgullo presentarles, a nombre del Directorio de Transbank, nuestra Memoria Integrada correspondiente al ejercicio 2024. Este fue un año que se enmarcó en un escenario económico desafiante y ralentizado, donde el consumo exhibió una moderada alza, el desempleo se mantuvo en niveles elevados, la inflación alcanzó el 4,5% y la expansión económica se empujó a un 2,6%, cifra aún lejana del desempeño que nos permita retomar la senda del crecimiento, competitividad y desarrollo que requiere el país.

A pesar de ello, una realidad que se mantiene en franco progreso y penetración es el uso de los medios de pago electrónicos, constituyendo un elemento clave en el desarrollo del sistema financiero, mejorando su eficiencia y otorgando una mayor seguridad. Así lo destacó en agosto el Banco Central de Chile en su Informe de Sistemas de Pago (ISIP), donde evidenció que gran parte de la población del país tiene acceso a medios de pago digitales, con lo cual el número de transacciones por persona se compara con el de economías más desarrolladas.

El mismo reporte ratificó una tendencia que ha seguido fortaleciéndose en los últimos años: una menor utilización del efectivo en el pago del consumo de los hogares y el

incremento del uso de alguna tarjeta, ya sea de débito, crédito o prepago, observándose que actualmente el 66% utiliza alguna tarjeta como sistema de pago.

Nos enorgullece ser pioneros y protagonistas de todo este proceso, dando respuestas eficientes y poniendo a disposición de las personas y los comercios soluciones de pago sin efectivo, que facilitan y garantizan transacciones amigables, confiables y seguras para nuestros más de 300.000 comercios afiliados. Sin duda, una transformación que hemos impulsado y que ha impactado positivamente en la vida de las personas.

Ese es nuestro propósito y continuaremos firmemente enfocados en ello, para lo cual podemos exhibir un uptime operacional del 99,95%. Esto nos permite garantizar la continuidad operacional, que en el año 2024 nos llevó a procesar más de 8 millones de transacciones en promedio diarias en tiempo real, estableciendo un récord de 581 transacciones por segundo el día 24 de diciembre de 2024.

Toda esta capacidad y excelencia en el servicio nos sitúa en una posición de liderazgo en la industria, tanto a nivel local como internacional, siendo reconocidos como uno de los cinco mayores adquirentes de Latinoamérica por volumen de ventas, y en el lugar 34 a nivel mundial por ventas y transacciones.

Esta positiva valoración, también se expresó en los reportes del año 2024 de las

clasificadoras de riesgo Humphrey's y Feller Rate, que reconocieron nuestras fortalezas financieras al otorgar a la compañía la clasificación de grado de inversión de AA en ambos casos, basadas en la capacidad de Transbank de generar ingresos que permiten abordar un crecimiento orgánico, una adecuada gestión de riesgos, fuerte respaldo patrimonial y sólidos niveles de fondeo, liquidez y endeudamiento, entre otras variables.

En efecto, al cierre de diciembre del 2024, los ingresos por comisiones y servicios para Transbank (margen adquirente) aumentaron 7,2%, obteniendo una cifra de \$157.718 millones, mientras que el Ebitda tuvo una variación positiva interanual de 6,7 %, alcanzando a \$ 98.227 millones. Por línea de negocios, la adquirencia continuó siendo la principal fuente de ingresos de la empresa (70% del total), con un alza de 8,7% respecto del año anterior. Por otra parte, el patrimonio de la compañía se incrementó en un 8,5%, logrando un valor de \$146.817 millones.

Asimismo, una eficiente gestión administrativa nos ha permitido mantener un adecuado control de gastos y concretar un gran anhelo, como es el de avanzar significativamente en la autonomía financiera de la compañía, al reducir considerablemente las obligaciones financieras con los bancos y mantener un adecuado nivel de caja, mostrando sólidos indicadores financieros.

Las utilidades netas, en tanto, fueron \$9.845 millones, un 63,3% menores respecto al ejercicio de 2023, como consecuencia de una combinación de variables, siendo la de mayor importancia el aumento de los gastos por provisiones a raíz de litigios de ya larga data, a consecuencia de los cambios tarifarios que la compañía ha debido enfrentar durante los últimos años y que son de público conocimiento.

Adicionalmente, el bajo nivel de consumo interno se vio reflejado en menores ventas y transacciones en los comercios afiliados en comparación al año anterior, además de ingresos inferiores en servicios de red y servicios de valor agregado. Sin estos impactos, las utilidades se habrían mantenido respecto del cierre de 2023. Sin embargo, la caída en la utilidad neta es consecuencia, además de los factores antes mencionados, de algunas prohibiciones establecidas por el regulador. Estas han significado, en primer lugar, no poder ofrecer el producto adelantamiento de cuotas -especialmente beneficioso para los comercios medianos y pequeños- y, en segundo lugar, la prohibición de prestar el servicio de boleta electrónica por transacciones en efectivo efectuadas en nuestros terminales.

Lo anterior, resulta paradójico por cuando se trata de medidas en contra de la política pública de incrementar recaudación tributaria,

en un contexto de déficit fiscal significativo, y limitando -al mismo tiempo-, las posibilidades de Transbank de competir en igualdad de condiciones que otros actores del mercado, en una industria en permanente expansión. Es de esperar que esto pueda ser revisado por el regulador bajo una mirada integral, equitativa y de futuro.

Lo hemos expresado en las instancias correspondientes: en una industria que ha cambiado y se ha modernizado significativamente en pocos años, donde hay nuevos actores que exhiben amplia capacidad de competir en distintas líneas de negocios y un modelo de cuatro partes que funciona completamente interoperable, se requiere que las incertidumbres regulatorias se sigan despejando y la normativa se adapte a una velocidad adecuada a las transformaciones del sector.

En este marco, valoramos la reciente resolución del Tribunal de Defensa de Libre Competencia respecto de nuestro nuevo modelo tarifario para el Margen Adquirente, único componente del Merchant Discount que controla Transbank -siendo las otras dos variables la Tasa de Intercambio y el Costo de Marca. Se trata de una definición estratégica de cara al futuro.

Esperamos que hacia adelante prime una mirada integral, que proyecte el futuro de la

industria con una cancha pareja para todos. Solo así los distintos actores, incluyendo Transbank, tendrán la misma capacidad de competir y diversificar ingresos a partir de las actividades que tienen autorizados desarrollar.

A pesar de las restricciones que enfrentamos, el 2024 nos desafió a seguir brindando el mayor ecosistema de soluciones tecnológicas, ágiles, seguras y flexibles del país a nuestros clientes, quienes continúan prefiriendo nuestras soluciones de pago presenciales y no presenciales. Ello se vio reflejado en el stock de clientes, que creció un 4,6% respecto a 2023.

La confianza de todos ellos nos motiva a continuar mejorando continuamente la experiencia de quienes forman parte de nuestro ecosistema de pagos, que se refleja en los crecientes niveles de aprobación alcanzados por nuestra compañía durante el ejercicio, que aumentó en 8 puntos el NPS durante el año, llegando a un promedio de 44 puntos en el indicador y alcanzando los 50 puntos en el último trimestre móvil octubre a diciembre 2024.

Cerramos un año de grandes progresos en lo institucional, celebrando 35 años junto a un gran equipo de profesionales multidisciplinarios, comprometidos con transformar en crecimiento los sueños de personas y comercios. En equipo, hemos construido una cultura de empresa tecnológica y atractiva

para trabajar, donde las personas están en el centro de nuestra gestión.

Un hito relevante de este año ha sido el traslado a nuestras nuevas oficinas corporativas. Un moderno espacio que se adapta a una cultura y a un modelo de trabajo flexible e inclusivo que venimos impulsando desde 2020, que propicia la colaboración e innovación entre equipos. Cada uno de los detalles de este nuevo lugar de trabajo refuerzan nuestro compromiso en materias de sostenibilidad ambiental.

Como empresa de servicios tecnológicos que lidera la transformación digital en medios de pago, apostamos fuertemente a la exploración y uso de herramientas de IA generativa para mayor inteligencia de negocios y mejora de la experiencia de usuarios. Esto nos permitirá, además, mejorar procesos internos, así como aplicar modelos predictivos de prevención de fraude, entre otros.

Al finalizar este mensaje, quisiera agradecer el compromiso de nuestros accionistas, clientes, proveedores y colaboradores, quienes trabajaron arduamente para sacar adelante las distintas iniciativas que nos hemos propuesto para seguir siendo líderes en excelencia operacional, seguridad y eficiencia, y una de las marcas más valoradas por los chilenos por el impacto positivo que generamos en la sociedad.

Entrevista del Gerente General (I)



Vicente Tredinick repasa los avances, logros y desafíos que enfrentó la compañía durante 2024, un período en que se acentuó el crecimiento de la empresa tecnológica, donde se incorporaron herramientas de inteligencia artificial generativa en distintos procesos internos, se lanzaron nuevos productos, de cara potenciar la oferta de valor, y por sobre todo, se fortaleció la experiencia de atención al cliente mediante el desarrollo de distintas iniciativas.

Todo esto, basado en una cultura única en la forma de hacer las cosas, simple, ágil y flexible, con el logro de distintos indicadores claves de la gestión, como es el cuidado de los bajos índices de fraude en relación al resto de la región, y un uptime operacional del 99,95%.

¿Qué visión estratégica guio a la compañía el último año?

Seguir agregando valor a nuestros clientes, ofreciendo soluciones de pago seguras, eficientes y accesibles para todos, es una responsabilidad permanente para nuestra compañía, y durante 2024 continuó en el centro de nuestra actividad. Este período fue esencial para consolidar nuestra estrategia, donde dimos pasos fundamentales en nuestro desarrollo como empresa tecnológica, cerrando así un proceso de transformación importante a nivel compañía.

Prueba de ello fue que logramos un aumento de 6,7% en nuestro EBITDA gracias al compromiso de todo un equipo, lo que nos permitirá seguir impulsando con fuerza nuevos proyectos, y el desarrollo de nuevas soluciones de pago, en respuestas a las distintas necesidades del comercio y también de las nuevas tendencias.

Este compromiso permitió también potenciar nuestro foco en el cliente, incorporando nuevos procesos que faciliten la experiencia única en el proceso de atención. Prueba de ello es que durante 2024 logramos un 44% de Net Promoter Score (NPS), mejorando así 15 puntos en los últimos tres años.

Asimismo, renovamos nuestro propósito y los principios culturales que guían nuestro actuar como compañía, reforzando así nuestra

“La satisfacción y confianza que el mercado sigue depositando en nosotros confirman que estamos en el camino correcto”

visión de crecimiento sostenible y colaborativo, y asegurando que cada decisión tomada esté alineada con nuestros valores y con el compromiso de seguir siendo un actor clave en la digitalización de los pagos.

¿Qué destacaría del ejercicio 2024?

Fue un año de transformación, de desafíos y crecimiento. En un entorno dinámico y altamente competitivo, la industria de pagos continúa evolucionando con la irrupción de nuevos actores, regulaciones más exigentes y una acelerada digitalización del ecosistema financiero.

En ese contexto, reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia operativa, la innovación tecnológica y, sobre todo, con nuestros clientes, quienes están en el centro de nuestra estrategia.

También fue un año especialmente significativo, ya que celebramos 35 años liderando la transformación digital de los pagos en Chile. A lo largo de este camino, hemos impulsado soluciones que han redefinido significativamente la manera en que las personas y comercios realizan sus transacciones, siendo hitos clave la creación de Redcompra como pieza clave en la democratización del débito, como también Webpay, Pinpass y Contactless.

Durante estas más de tres décadas, nuestra evolución ha estado marcada por la capacidad de anticiparnos a los distintos cambios del mercado, a las nuevas demandas tecnológicas y cambios en los hábitos de pago de los consumidores, siempre con el propósito de facilitar y agilizar la economía digital del país. Es una vocación que se mantiene intacta y nos guía de cara al futuro, en cada decisión que tomamos.

Son ya 35 años de crecimiento, desarrollo, y evolución, de la mano de nuevas soluciones y desarrollos. Es esta trayectoria la que nos ha permitido ser referentes en la región por nuestro liderazgo en la industria, de la mano de los bajos niveles de fraude que tenemos en relación al resto de la región; la implementación de nuevas tecnologías como Contactless, que hoy posicionan a Chile como líder en América, en lo que respecta al uso de pagos sin contacto; y ser reconocidos dentro de los Top 5 de la región y entre los 40 adquirentes globales por cantidad de transacciones y volumen de venta, según el prestigioso reporte internacional Nilson.

¿Cuáles fueron los hitos más importantes del ejercicio?

Una prioridad fue consolidar la continuidad operacional, garantizando un 99,95% de uptime en nuestras plataformas centrales. Eso ha sido posible gracias a una infraestructura resiliente y a una gestión operativa de excelencia, asegurando que cada transacción se realice con la confiabilidad y eficiencia que nos caracteriza, y en todas nuestras plataformas.

La seguridad es otro de nuestros ejes centrales, en concordancia con el crecimiento exponencial de los pagos digitales. Por ello, reforzamos nuestra estrategia de prevención de fraude, gracias a la implementación de tecnologías avanzadas de autenticación como 3D Secure y el fortalecimiento de nuestros sistemas de monitoreo en tiempo real. En esta línea, la ciberseguridad es una piedra angular de nuestra operación, con controles alineados a estándares internacionales y un equipo especializado que trabaja para mitigar riesgos y anticiparse a amenazas emergentes.

En 2024 concretamos una reorganización que nos permitió generar mayores eficiencias y avanzar en nuestra cultura de innovación y data driven. Como resultado, la fusión de las gerencias divisionales de Data & Analytics y Productos para dar paso a la División Producto e Inteligencia de Negocios, nos ha permitido avanzar en una oferta de soluciones basada en datos, que optimizan la toma de decisiones de nuestros clientes, al mismo tiempo que generan una nueva línea de ingresos para la compañía.

Por otro lado, el proyecto Journey to Cloud siguió avanzando en el cronograma, trazado para migrar nuestras plataformas a la nube y robustecer su seguridad, lo que nos permite ser más ágiles, flexibles y escalables. Hoy hablamos de Cloud TBK, que incorpora todo un proyecto de migración, desde un entorno on-premise hasta la migración total de datos a la nube.

Respecto de nuestra oferta de productos y servicios, lanzamos nuevas soluciones de pago, como los tótems de autoservicio, que ofrecen experiencias de pago más fluidas y alineadas con las nuevas necesidades de los comercios; Smart Pinpad, que permite gestionar lo que es atención y venta en un único dispositivo y similar a un smartphone; y los servicios de Autoservicio Vending, diseñados para espacios de autoatención, tales como máquinas expendedoras.

No puedo dejar de mencionar que la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas, como las de IA generativa en distintos procesos ha sido un punto importante en nuestro desarrollo como empresa tecnológica. Durante 2024 creamos soluciones en la operación de la compañía, con el desafío de mejorar la experiencia de nuestros clientes, integrando modelos analíticos que permiten tomar decisiones más informadas y anticiparse a las necesidades del mercado.

¿Cómo se fortaleció la relación con los clientes y usuarios?

Un pilar fundamental ha sido la mejora en la experiencia de nuestros clientes. En 2024, alcanzamos un NPS histórico del 44%, un crecimiento de 15 puntos en los últimos tres años. Este gran logro es el resultado de un trabajo sistemático en la optimización de procesos, el fortalecimiento de nuestra oferta de productos y el desarrollo de un servicio más accesible y flexible para cada segmento. La satisfacción y confianza que el mercado sigue depositando en nosotros confirman que estamos en el camino correcto.

Un factor clave ha sido nuestro Programa Campeones, una iniciativa que nos ha permitido abordar con precisión los principales desafíos de nuestros clientes mediante equipos interdisciplinarios y metodologías ágiles.

Gracias a este enfoque multidisciplinario -en el que han participado los equipos de Datos, Operaciones, Tecnología, Experiencia Clientes, Comercial, Productos, Servicio al Cliente, Logística, entre otros- hemos fortalecido nuestra capacidad de respuesta, reducido la tasa de problemas y mejorado significativamente la calidad del servicio y la satisfacción de nuestros clientes.

Estos resultados refuerzan nuestra visión de seguir evolucionando con una visión centrada en el cliente, asegurando que cada interacción sea una experiencia única de valor y confianza.

¿Qué desafíos enfrenta Transbank y la industria de pagos digitales?

En 2024 afrontamos grandes retos. Por un lado, la consolidación del modelo de cuatro partes y la entrada de nuevos actores han intensificado la competencia en la industria de medios de pago, y por otra parte, el entorno regulatorio impuso nuevas restricciones a nuestros servicios, limitando nuestra capacidad de competir en igualdad de condiciones con los otros players de la industria y desacoplándose de la evolución acelerada que experimenta nuestro sector.

Si bien el marco normativo ha limitado algunas de nuestras operaciones, seguimos trabajando colaborativamente con los reguladores para fomentar condiciones más equitativas y transparentes para todos los participantes del sector.

Mientras se resuelven algunos temas normativos, seguimos adelante fortaleciendo algunas alianzas estratégicas con fintechs y otros partners clave para integrar nuevas capacidades, diversificar el portafolio de productos y potenciar nuestra oferta de servicios.

De esta manera, el desarrollo de Transbank continúa, con el compromiso de ofrecer soluciones de pago más flexibles, eficientes y alineadas con la nueva realidad digital.

¿Cómo se integró la sostenibilidad en la estrategia y operaciones?

Integramos de manera estructurada y transversal los criterios ambientales, sociales

y de gobernanza en nuestra estrategia corporativa, estableciendo objetivos específicos para desarrollar un indicador claves en el panel estratégico de metas 2025.

En lo ambiental, continuamos avanzando en la reducción de nuestros impactos. Obtuvimos certificaciones como los sellos de Reducción y Cuantificación del programa Huella Chile del Ministerio del Medio Ambiente y participamos por primera vez en la medición internacional CDP (Carbon Disclosure Project).

Respecto al fortalecimiento de nuestra cultura diversa e inclusiva, sellamos alianza con la Red de Empresas Inclusivas (ReIN) y Pride Connection, referentes nacionales que nos han acompañado en la implementación de nuestra Política de Diversidad e Inclusión, promoviendo el respeto por las personas y la colaboración entre equipos.

Estamos convencidos de que promover una operación responsable con nuestro entorno, industria y sociedad es el camino que queremos seguir cimentando y que también es una oportunidad para innovar, fortalecer nuestra competitividad y seguir transformando el ecosistema de pagos en Chile.

¿Cómo fue el desempeño del equipo humano?

Uno de los grandes activos de Transbank es su gran grupo humano resiliente, motivado y con una fuerte orientación a la excelencia, a quienes quiero agradecer su compromiso con la consecución de nuestros objetivos.

Las personas están en el centro de nuestra gestión y por eso seguimos impulsando una cultura organizacional más colaborativa, ágil y enfocada en la innovación como parte del proceso de transformación que iniciamos ya hace algunos años.

Este nos ha permitido atraer y retener a los mejores talentos de nuestra industria y en 2024 nos permitió situarnos por tercer año consecutivo entre las tres principales empresas tecnológicas más atractivas para trabajar en nuestro país en el ranking Merco Talento.

En esta línea, otro gran hito de 2024 fue el cambio a nuestras nuevas oficinas, que han sido diseñadas para fomentar la creatividad y el trabajo en equipo, facilitando la sinergia entre áreas y la generación de ideas que nos permitan seguir creciendo.

¿Qué oportunidades miran hacia adelante?

De cara a los próximos años, tenemos la oportunidad de seguir liderando la industria de pagos con soluciones innovadoras, infraestructura de clase mundial y una cultura orientada a la excelencia.

Nuestra meta es continuar conectando con las necesidades de nuestros clientes, ampliando nuestra oferta de valor, y asegurando que Transbank siga siendo sinónimo de calidad, confianza y seguridad.

El sector de medios de pago atraviesa una evolución profunda y la competencia

nos desafía a ser mejores, innovar y seguir consolidándonos como un actor clave en la transformación digital del país, con los más altos estándares en tecnología, digitalización y experiencia del cliente. Y en eso continuaremos concentrados este 2025.

Agradezco a nuestros más de 300.000 clientes por su confianza, a nuestros más de 650 colaboradores por su dedicación y a nuestros socios estratégicos por construir junto a nosotros este camino. Seguimos creciendo juntos, mirando hacia el futuro con determinación y entusiasmo.

Vicente Tredinick
Gerente General (i)
Transbank

CAPÍTULO 1

Transbank, creciendo juntos

- ✦ **¿Quiénes somos?**
- ✦ **2024 en cifras**
- ✦ **Reconocimientos que consolidan nuestra trayectoria**
- ✦ **35 años liderando la transformación de los medios de pago en Chile**
- ✦ **Recorriendo los momentos claves del 2024**

¿Quiénes somos?

Transbank S.A. es una Sociedad de Apoyo al Giro Bancario que opera en el modelo de cuatro partes y lidera el ecosistema de medios de pago digitales en Chile.

La compañía desempeña un papel clave en la transformación del comercio nacional. Desde su creación, se ha consolidado como un operador de tarjetas de crédito, débito y prepago, con la misión de conectar personas y comercios mediante soluciones tecnológicas de pago que apoyen el desarrollo y la evolución del país, consolidándose como un aliado estratégico para la digitalización del comercio y la inclusión financiera.

Nuestra actividad principal radica en la afiliación de comercios —personas naturales y jurídicas— para que puedan recibir pagos de sus productos o servicios a través de tarjetas, procesando de manera eficiente y segura dichas transacciones. La compañía

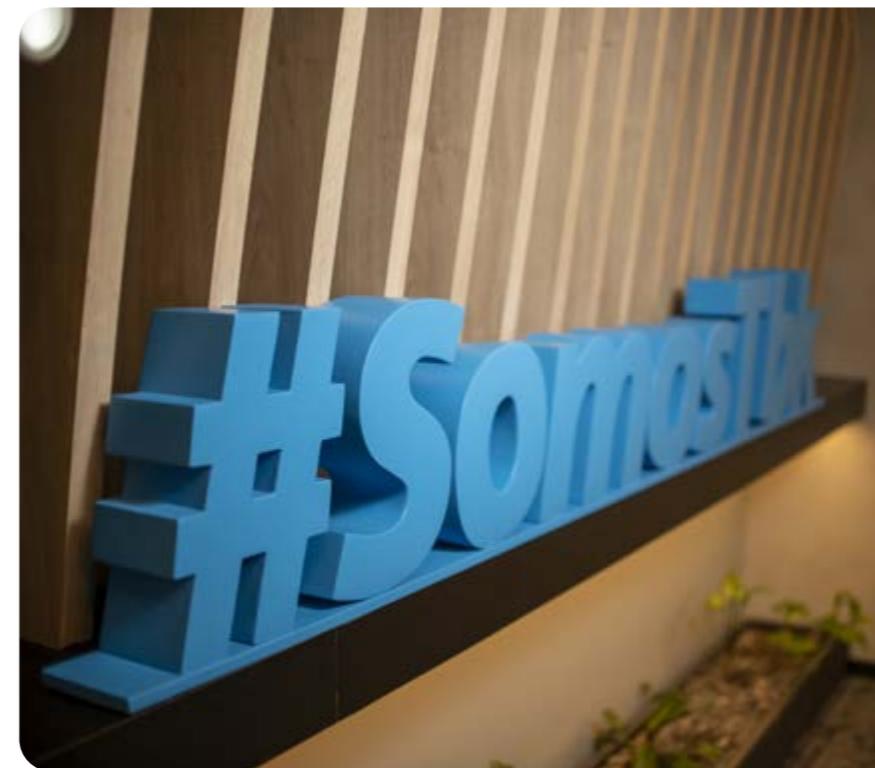
ofrece una amplia gama de soluciones tanto presenciales como no presenciales, a través de su marca madre Transbank que representa a toda la operación. Entre las submarcas existe Webpay para el segmento no presencial, la billetera Onepay enfocada en soluciones para personas y Redcompra submarca reconocida para pagos presenciales con tarjeta de débito.

Con presencia en todo Chile, a través de los miles de clientes que confían sus transacciones de pago, cuenta con oficinas administrativas ubicadas en la comuna de Las Condes, y con un centro logístico en Enea, en la comuna de Pudahuel, ambos en Santiago de Chile.¹

Operando en una industria dinámica y competitiva, Transbank continúa siendo un actor relevante en el ecosistema de pagos en Chile, enfrentando la competencia de empresas como Klap (Iswitch S.A.), Compraquí (Red Global S.A.), Getnet (Santander Getnet

Chile S.A.), BCI Pagos (Pagos y Servicios S.A.), Kushki, Mercado Pago y SumUp. Su trayectoria y capacidad de adaptación a los cambios normativos y tecnológicos le han permitido evolucionar junto al mercado, consolidando su presencia y destacándose como el [quinto adquirente más relevante de Latinoamérica](#).

Con el propósito de generar un impacto positivo en la sociedad, la compañía ha mantenido una estrategia de crecimiento y transformación que apunta a evolucionar de una empresa financiera a una tecnológica, manteniéndose a la vanguardia para ofrecer un ecosistema de soluciones flexibles, ágiles, eficientes y seguras. De este modo, su quehacer se orienta a no solo facilitar transacciones, sino que, a crear oportunidades transversales y equitativas de crecimiento para personas y comercios, impulsando el desarrollo económico y social del país.



¹ Ambas instalaciones no son propiedad de Transbank, existiendo contratos de arriendo para su uso.

Propósito:

Existimos para liderar la industria de soluciones tecnológicas de pago, transformando en crecimiento los sueños de las personas y comercios.

Cliente:
Clínica Indisa

2024 en cifras

Electrónicos reciclados

Kg
50.233

Proveedores

MM\$
888.114

Colaboradores(as)

656



dotación de mujeres

42%

eNPS colaboradores

89,7



Proveedores

754

Clientes

344.555

Proveedores MIPymes

55%

Crecimiento anual
de nuevos clientes

4,6

Aumento Índice
de Madurez Digital

16,8%

Transacciones procesadas

2.782.401.876

Uptime en plataformas
centrales

99,95%

*Comparación de últimos trimestres del 2023 y 2024

Reconocimientos que consolidan nuestra trayectoria

En 2024, Transbank fue reconocida con diversos premios que reflejan su compromiso con la excelencia, la sostenibilidad, la ética y la innovación. Estos reconocimientos destacan su liderazgo en la industria de medios de pago y su impacto positivo en la sociedad.



Otorgado por la Fundación Generación Empresarial, destacó la ética corporativa de Transbank y su adhesión al Barómetro de Valores e Integridad Organizacional, instrumento que evalúa las percepciones de los colaboradores sobre la integridad empresarial de más de 180 instituciones del país.



Mejores Empresas Pagadoras 2024 de la Asociación de Emprendedores de Chile (ASECH) y Bolsa de Productos de Chile (BPC)

Incluida entre las 58 mejores empresas pagadoras del sector financiero, este reconocimiento se basó en información oficial de facturas ingresadas a la custodia de la Bolsa de Productos.



Reconocida en el 7° lugar de la categoría Tecnología y en el 55° del ranking general, por ser una de las empresas más valoradas para trabajar entre los universitarios y futuros profesionales chilenos.



Sello Impulsa Pyme 2024

Este reconocimiento destacó el compromiso de Transbank con las pequeñas y medianas empresas, promoviendo su inclusión en el ecosistema digital y facilitando su acceso a soluciones de pago innovadoras.



Webpay destaca como N°1 en la categoría plataformas y medios de pagos, posicionándose entre las top 30 en el ranking general.



Reconocida como una de las tres principales empresas en la categoría Tecnología y ocupando el puesto 39 en el ranking general por su capacidad para atraer y retener talento en el mercado chileno.



Reconocida como una de las seis empresas con mejor reputación en la categoría Tecnología y dentro de las 50 principales en el ranking general, destaca su percepción positiva entre consumidores, colaboradores y grupos de interés.



Transbank recibió dos sellos del programa, incluyendo el Sello de Reducción, como reconocimiento a su gestión en la reducción de emisiones de carbono y su compromiso con la sostenibilidad.



Transbank es reconocida como líder en la categoría de medios de pagos electrónicos, ocupando el lugar N°11 en el ranking general. Las submarcas Redcompra y Webpay se mantienen entre las preferidas de los consumidores destacando por su confianza, relevancia y valor entre los consumidores.



Reconocida internacionalmente como una de las 34 mejores adquirentes del mundo en cantidad de transacciones y volumen de ventas, ubicándose en el Top 5 de América Latina.

35 años liderando la transformación de los medios de pago en Chile

Hace 35 años se creó la Sociedad Interbancaria Administradora de Tarjetas de Crédito, actualmente Transbank S.A., hito que marca el inicio del desarrollo del ecosistema de pagos nacional, que hoy permite posicionar a Chile como uno de los países con mayor digitalización de pago en la región.

Su trayectoria ha estado marcada por su aporte a la democratización de los medios de pago, con foco en el crecimiento en cobertura, abarcando todos los rincones de Chile, y los distintos segmentos: personas, emprendimientos, comercios y empresas. Esto solo ha sido posible gracias a su pasión por el cliente, el espíritu ágil e innovador y su vocación por el aprendizaje continuo.

1989

Nace la Sociedad Interbancaria Administradora de Tarjetas de Crédito, hoy Transbank S.A., creada por un grupo de bancos.

1991

Mediante una negociación con Bancard S.A., se incrementa la red de comercios a 35.000. Comienza la administración de las tarjetas MasterCard y Magna.

1993

Constitución de la sociedad por escritura pública e inscrita en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

1995

Comienza a operar la primera tarjeta de débito en Chile. Se inicia el Plan de Transformación de Transbank, que pone foco en el desarrollo del rol adquirente.

2002

El Pago Automático de Cuentas con Tarjetas de Crédito (PAT) logra importantes avances en el negocio.

2000

Para pagos con tarjeta de débito se lanza Redcompra y la modalidad Webpay para las ventas a través de Internet.

2006

Se desarrolla la red de comercios de recarga de la tarjeta bip! de Transantiago. Comienza la modalidad "Redcompra te da vuelto".

El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) aprueba el Plan de Autorregulación Tarifaria.

2009

Lanzamiento de PinPass, proyecto impulsado por la banca nacional y coordinado por Transbank.



1990

Comienza a operar la primera tarjeta de crédito de un emisor local y empieza la afiliación de establecimientos comerciales.

Tarjetas de Chile S.A. traspasa a la compañía la administración de Diners Club.

1992

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

1998

Fusión con Edibank, institución dedicada al intercambio electrónico de información, naciendo la marca Transbank.

1998

La sociedad se independiza de los servicios de procesamiento del rol emisor.

2008

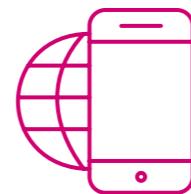
Se implementa Webpay Plus, que refuerza la autenticación de ventas por Internet.



2011

Inauguración de PatPass, nueva versión del pago automático con tarjeta.

Comienza a operar www.webpay.cl, que permite hacer pagos por Internet a comercios sin plataforma web.

**2015**

Concluye el proyecto Consolidación de Data Centers, que refuerza la continuidad de nuestros servicios.

**2018**

Inicia el Programa de Gobierno de Datos con nuevas perspectivas para nuestra compañía.

Lanzamiento de Onepay y se anuncia la operación del producto Prepago.

2020

Inician operaciones bajo el Modelo de Pago de Cuatro Partes.

Se obtienen licencias propias con las marcas Visa, Mastercard y American Express para operar como adquirente en Chile.

**2021**

Se firma crédito bancario a un año por \$65.000 millones, convenido con algunos bancos accionistas y un tercero.

Se lanza una nueva maquinita portátil, la primera que se ofrece para la venta y no en modalidad arriendo.

2023

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

Se realiza el lanzamiento de la nueva Línea Ética de la compañía, plataforma externa, anónima y confidencial, disponible en el portal público para plantear consultas y denuncias.

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

La compañía, junto al sindicato de colaboradores, firman un convenio colectivo, con vigencia de dos años.

2014

Se ejecuta una migración masiva de terminales para transacciones de tarjetas con Chip EMV.

Implementación del pago Sin Contacto.

**2017**

Se lanza Mobile POS, sistema que facilita a pequeñas y medianas empresas ofrecer el pago presencial con tarjetas sin necesidad de contar con un equipo POS.

Comienza a operar el nuevo portal público y el proceso de Incorporación de Clientes en Línea, cambio fundamental en materia de experiencia de servicio y transformación digital.

2019

Comienza la implementación del Modelo de Pago de Cuatro Partes, junto con una serie de mejoras tecnológicas para enfrentar los desafíos futuros del mercado.

**2022**

La Corte Suprema rechaza el sistema tarifario propuesto por Transbank y que fue aprobado por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) a través de la Resolución N°67/2021.

Se realiza la primera sesión del Comité de Sostenibilidad de la compañía.

1
2
3
4
5
6
7
8

Reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia operativa, la innovación tecnológica y, sobre todo, con nuestros clientes, quienes están en el centro de nuestra estrategia.

Cliente:

Farmacias Belén

A man with glasses and a white short-sleeved uniform shirt stands with his arms crossed in a pharmacy aisle. He is surrounded by tall shelves filled with various medications and health products. The pharmacy has a clean, organized appearance with blue and white shelving. In the foreground, there is a promotional sign for a 10% discount on perfumery in January and February.

Recorriendo los momentos claves del 2024

Enero

Activaciones de Trade Marketing en Playa Aguas Blancas, Maitencillo: Iniciamos el año con presencia en actividades de Trade Marketing, promoviendo servicios y soluciones de pago en un entorno veraniego y cercano a los clientes.

Abril

Participación en eCommerce Day Chile 2024: Transbank destacó como sponsor de este importante evento, presentando su caso de éxito en pagos invisibles en colaboración con Aramark. Este hito incluyó la primera tienda 100% autónoma e inteligente, mostrando la capacidad de la compañía para innovar en el ecosistema de pagos digitales.

Junio

Decisión de la Corte Suprema sobre la ICG N°5: La Excelentísima Corte Suprema se pronunció sobre las regulaciones del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), marcando un avance significativo en la promoción de la competencia en el mercado de medios de pago.

Febrero

Chile Fintech Forum 2024: Participamos en este foro que reúne a los principales actores del sector financiero y tecnológico en Chile, contribuyendo con perspectivas sobre innovación y digitalización en medios de pago.

Mayo

Lanzamos TBK Contigo: Esta herramienta, dirigida a equipos que atienden a comercios, ha sido clave para generar métricas y reportes, monitoreando el avance en capacitación, desempeño y adopción de conocimientos, contribuyendo a la mejora continua del servicio.

Julio

El GenAI Roadshow Chile: Fuimos parte de este evento que explora el impacto de la inteligencia artificial generativa en los negocios, mostrando cómo la compañía integra estas tecnologías en sus operaciones.

Inauguración de nuevas oficinas corporativas: Las nuevas instalaciones incorporan tecnología, flexibilidad, innovación y sostenibilidad como pilares centrales, incluyendo tecnologías eficientes como una fachada solar fotovoltaica.

Agosto

Celebración de los 35 años de Transbank:

Se conmemoraron más de tres décadas de liderazgo en la digitalización de pagos en Chile, destacando hitos clave como la creación de Redcompra y Webpay.

Octubre

Renovación de propósito y principios culturales:

Enfocados en el futuro, renovamos nuestro propósito organizacional y principios culturales, alineados con un compromiso de crecimiento sostenible y colaborativo.

E-commerce Innovation Summit:

Transbank se presentó en este evento clave de la industria del comercio electrónico, destacando sus innovaciones en soluciones de pago digital y experiencias de cliente mejoradas.

Diciembre

Nuevas certificaciones Payment Card Industry (PCI):

Nuevamente obtuvimos dos certificaciones PCI. La Certificación PCI PIN Security, cuyo cumplimiento es evaluado cada dos años por un Qualified Pin Assessor, evalúa el estándar de seguridad para la gestión, procesamiento y transmisión de datos del número de identificación personal PIN. A su vez, la Certificación PCI DSS- versión 4.0.1 (Data Security Standard) evalúa alrededor de 400 controles de seguridad exigibles para entidades que procesan, transmiten o almacenan datos de tarjetas de crédito.

InspiraTEC 2024:

Reafirmamos compromiso con la inclusión de mujeres en áreas STEM participando activamente en este evento que promueve la equidad de género y la innovación tecnológica.

Septiembre

IN PAY 2024:

Transbank participó en este evento que reúne a los principales líderes de la industria de pagos, presentando su experiencia y visión sobre el futuro de los medios de pago digitales.

Conectamos la red de salud pública:

Adjudicación de licitación que convierte a Transbank en el operador encargado de gestionar las transacciones presenciales del sistema Fonasa en todo el país, facilitando el acceso a pagos seguros y eficientes para miles de usuarios en el sistema de salud pública.

Noviembre

Summit de País Digital:

Como actor clave, Transbank compartió su visión sobre la digitalización en Chile, destacando iniciativas de inclusión financiera y transformación tecnológica.

Analytics Day 2024:

Nos presentamos en la nueva versión del *Analytics Day*, evento organizado por la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, con nuestra charla "*Datos que Impulsan tu Negocio*".

Lanzamos la Red de Integradores:

Conectando a partners tecnológicos con comercios que buscan soluciones de pago eficientes e innovadoras, el programa facilita la integración de tecnologías, ofrece soporte especializado y abre nuevas oportunidades comerciales,

potenciando el crecimiento de los negocios.

EtMday 2024:

Conectamos con los emprendedores, reafirmando nuestro apoyo a la innovación y el desarrollo de pequeñas y medianas empresas del país.

CAPÍTULO 2

Visión para el futuro

- ✦ Estrategia 2024-2026
- ✦ Plan de inversión
- ✦ Gestión de la Sostenibilidad
- ✦ Grupos de Interés

Estrategia 2024-2026

En los últimos años, Transbank ha experimentado una transformación significativa en respuesta a cambios regulatorios y dinámicas del mercado. La transición al actual modelo de cuatro partes, que involucra emisores, adquirentes, comercios y marcas de tarjetas, ha sido un desafío central, operando en un mercado cada vez más competitivo, con la presencia de Proveedores de Servicios de Pago (PSP) que representan un reto constante.

Mediante el desarrollo de un Modelo de Gestión Estratégica, que abarca seis Programas Estratégicos y se basa en la metodología de Objetivos y Resultados Clave (OKR), Transbank orienta sus inversiones hacia iniciativas y

proyectos enfocados en el crecimiento y generación de valor, eficiencia operativa, diferenciación e innovación, liderazgo en el mercado, desarrollo del talento humano y la gestión de riesgos y continuidad del negocio. Todo ello con el objetivo de maximizar el valor para la compañía y sus clientes.

Para que esta estrategia se haga realidad, el 2023 se desarrolló un Modelo de Gestión de Resultados que orienta el modo en que alcanzamos los objetivos propuestos. Teniendo como base los Programas Estratégicos definidos para el año, sus metas y resultados claves (KR), equipos multidisciplinarios definen las iniciativas que permitirán lograr los

resultados propuestos. En un segundo nivel, contamos además con ejes de trabajo para los Programas Estratégicos, y finalmente los Value Stream se hacen cargo de la ejecución de las iniciativas.

Un pilar fundamental ha sido la continua transformación hacia una organización ágil. Esta evolución se sustenta en una red de equipos con una fuerte orientación al cliente, operando en ciclos de aprendizaje rápidos y decisiones oportunas, impulsadas por la tecnología. Este enfoque ágil permite adaptar estrategias, estructuras y herramientas tecnológicas con flexibilidad y eficacia, identificando y aprovechando oportunidades

para generar y mantener valor de manera sostenible.

Es así como Transbank ha identificado puntos de innovación rentables que le permitirán mantenerse a la vanguardia del sector, tales como el desarrollo de soluciones basadas en Open Banking y la inteligencia artificial (IA), además de fomentar procesos co-creativos con los comercios para generar soluciones a la medida de sus necesidades.

Todo lo anterior ha permitido que seamos empresa sostenible y una marca valorada por nuestros clientes, manteniendo volúmenes transaccionales importantes y sostenidos a pesar de los desafíos económicos y regulatorios.

Objetivos estratégicos



Aumentar el valor de nuestra compañía, manteniendo nuestra rentabilidad con un ROE $\geq 20\%$, incrementando rentabilidad y abriendo nuevas líneas de negocio



Aumentar fuertemente nuestra base de clientes



Diversificar nuestra base de ingresos



Ser líderes en excelencia operacional, seguridad y eficiencia



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



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



La digitalización y la innovación son los principales impulsores que permiten a Transbank alcanzar sus objetivos estratégicos. Mediante la incorporación de tecnologías avanzadas y soluciones disruptivas, la compañía busca diversificar su oferta, optimizar procesos y ofrecer experiencias personalizadas que se ajusten a las necesidades de sus clientes.

Nos enfocamos en alcanzar estos objetivos mediante la implementación de proyectos e iniciativas que generen un impacto positivo en nuestros pilares estratégicos de negocio. Utilizando la metodología de OKR logramos medir de manera precisa el progreso y desempeño en cada uno de ellos.

Pilares estratégicos de negocio



Nuestra estrategia se sostiene sobre seis pilares fundamentales que impulsan nuestro desempeño y aseguran la alineación con nuestros objetivos estratégicos:

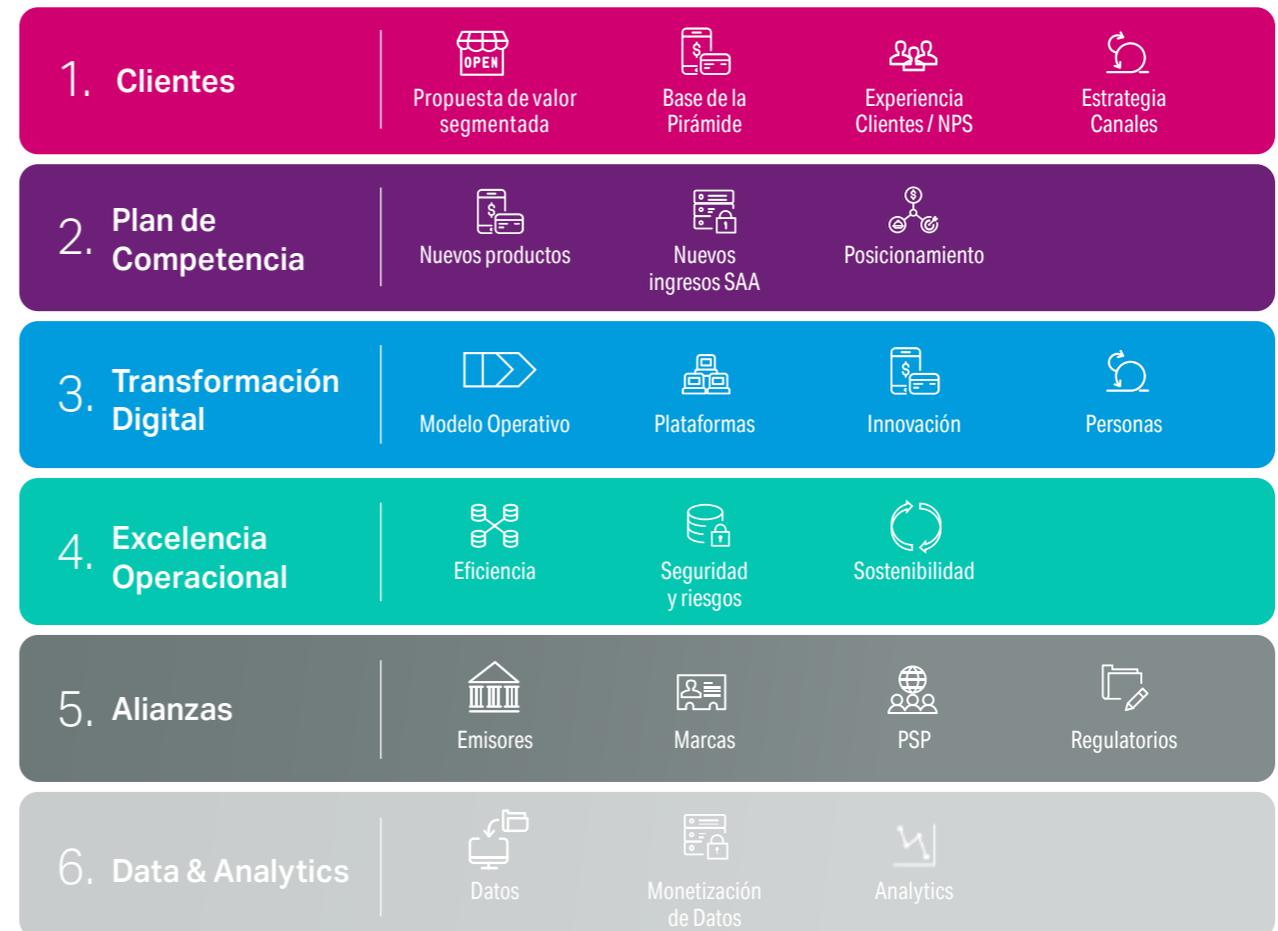
- Crecimiento y valor de la empresa
- Eficiencia
- Diferenciación e innovación
- Liderazgo de mercado
- Gestión de personas
- Gestión de riesgo y continuidad

Desafíos estratégicos

En un entorno dinámico y desafiante, la compañía se ha propuesto una serie de objetivos clave para fortalecer su desarrollo. Entre ellos, se encuentran la diversificación de fuentes de ingresos, la exploración de alianzas estratégicas, y la optimización de la captación y fidelización de clientes. Asimismo, se trabajará en la adaptación al marco regulatorio, con un enfoque en tarifas, nuevos servicios y open banking. La incorporación de tecnologías avanzadas, como la automatización y la inteligencia artificial, será prioritaria para mejorar la eficiencia operativa. Finalmente, se reforzará la seguridad como un pilar estratégico para la sostenibilidad del negocio.

Programas estratégicos y estructura ágil

A fines de 2024, se realizaron ajustes a la estructura estratégica para los próximos años, con el fin de trabajar en la adaptación al marco regulatorio, con un enfoque en tarifas y nuevos servicios, Además, de la incorporación de tecnologías avanzadas, como la automatización e inteligencia artificial para mejorar la eficiencia operativa de la compañía.

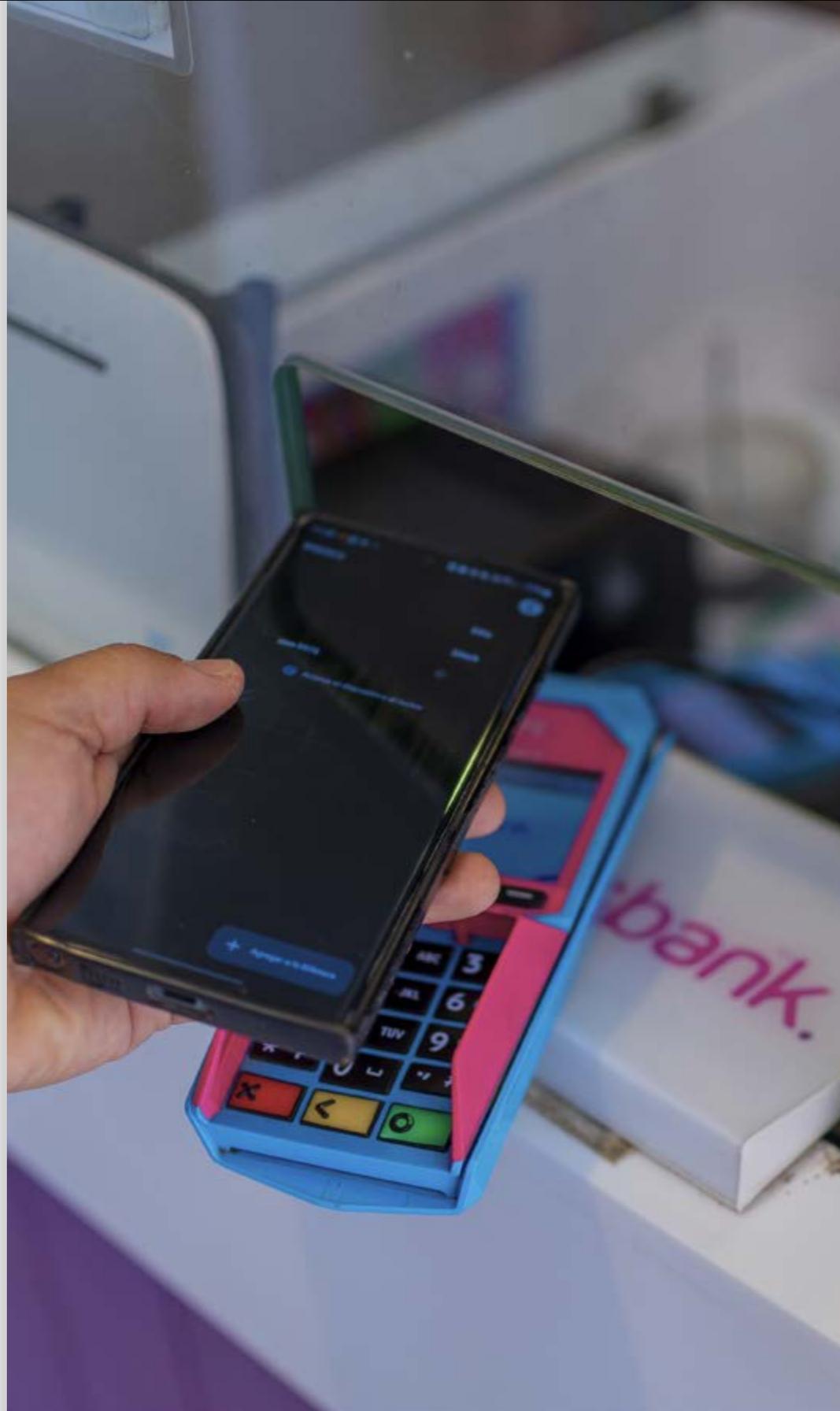


Plan de inversión

En Transbank contamos con un plan de inversión estructurado en función de la materialización de nuestra estrategia corporativa, definiendo proyectos en tres horizontes de tiempo: corto plazo (menos de 12 meses), mediano plazo (entre 12 y 36 meses) y largo plazo (más de 36 meses). Durante el año 2024, nuestras inversiones se han centrado en una serie de proyectos clave, con el objetivo de ofrecer soluciones innovadoras, fortalecer la seguridad y mejorar la experiencia de nuestros clientes. Estas iniciativas representaron una inversión total de \$30.186 millones, reflejando nuestro compromiso con la modernización y la eficiencia operativa.

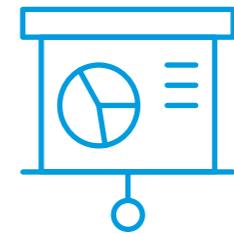
Con estas inversiones, reforzamos nuestro compromiso con la transformación digital, la seguridad y la excelencia operacional, consolidando liderazgo en el ecosistema de medios de pago en Chile. Seguimos avanzando con una visión estratégica que nos permite responder a las demandas del mercado, anticiparnos a los cambios tecnológicos y continuar entregando soluciones innovadoras y confiables a nuestros clientes.

Proyectos	Descripción	Tiempo de implementación	Estado de avance	Fuentes de Financiamiento	Monto total en Inversión MM\$	Monto invertido a la fecha en MM\$
J2C - Programa Journey to Cloud	Migración de los sistemas TBK a la Nube.	60	Ejecución	Fondo de Proyectos	21.396	15.726
Nuevo Abono / Real Diario	Generar un nuevo Servicio de Abono a Comercios.	24	Ejecución		1.629	1.406
Prisma Cloud	Herramienta que entrega código seguro para la infraestructura, las aplicaciones y los ciclos de la cadena de suministro de software.	9	Ejecución		762	762
Anticipo de Abono (CR y DE)	Robustecer la propuesta mediante habilitación de nuevos canales de venta, cuentas de abonos, segmentos, entre otros.	24	Ejecución		797	686
Estrategia Portales	Adecuaciones para integración con fuente de datos y habilita la depreciación de la base de datos onpremise.	12	Ejecución		567	552
Lite POS	Solución de pagos presenciales, que consta de un terminal autónomo móvil sin impresora y de tamaño portátil.	24	Ejecución		668	446
Herramienta Monitoreo Fraude	Implementación de una nueva Herramienta de Monitoreo Fraude.	27	Ejecución		1.523	1.359
3DSecure Doméstico	Implementar protocolo 3DS dentro de las transacciones domésticas, tanto para crédito, débito y prepago.	24	Ejecución		1.698	899
Solución Movilizada Android H2H y OnUs	Un solo dispositivo para integrar la solución de caja del comercio con el medio de pago.	26	Ejecución		500	427
Nuevo Outgoing Crédito	Agregar un nuevo ciclo de procesamiento para el envío de un nuevo outgoing a las marcas.	3	Finalizado		249	249
Genesys a la Nube	Migración a la nube de los distintos Contact Center.	11	Finalizado	397	397	
					30.186	22.909



Estrategia de Financiamiento

La estrategia de financiamiento de Transbank consiste en usar una combinación entre recursos propios generados por el negocio de la compañía y endeudamiento.



Adicionalmente, para asegurar la continuidad del negocio la compañía cuenta con líneas de sobregiro y de capital de trabajo que permiten asegurar la continuidad operacional.

Con fecha 8 de agosto de 2022 Transbank inscribió en la CMF una línea de bonos por UF10.000.000 a 10 años plazo. A la fecha no se ha realizado emisiones bajo esta línea. Constantemente se está analizando las variables y condiciones de mercado para poder negociar las mejores condiciones de financiamiento o refinanciamiento de la compañía.

Al 31 de diciembre de 2024 la compañía tiene los siguientes indicadores financieros:

Indicadores Financieros	Diciembre 2024 (veces)	Diciembre 2023 (veces)	Variación %
Razón de endeudamiento (Deuda financiera neta / EBITDA (LTM))	(6,19)	(0,95)	554,9%
Cobertura de gastos financieros netos (EBITDA / Gastos financieros netos)	12,27	14,21	(13,6%)

Nota:

Deuda financiera = Obligaciones con bancos corrientes y no corrientes + Instrumentos de deuda emitidos corrientes y no corrientes + Obligaciones por contratos de arrendamiento corrientes y no corrientes.

Deuda financiera neta = Deuda financiera – Efectivo y depósitos en bancos – Instrumentos de negociación.

Gastos financieros netos = Gastos por intereses y reajustes + ingresos por intereses y reajustes.

Gestión de la Sostenibilidad

Somos conscientes de que una gestión sostenible e integrada es clave para el crecimiento responsable de nuestro negocio y para contribuir positivamente a la sociedad, el medio ambiente y la economía, asegurando la generación de valor a largo plazo.

Por esta razón, nuestros lineamientos corporativos se actualizan de manera continua, incorporando nuevas perspectivas en sostenibilidad dentro de nuestra planificación estratégica, orientaciones y metas, garantizando su alineación con los desafíos globales y las expectativas de nuestros stakeholders.

En nuestra Política de Sostenibilidad declaramos nuestro compromiso con la sostenibilidad entendida como una apuesta por el progreso social, la transparencia, el equilibrio medioambiental y el crecimiento económico. La organización busca mirar más allá del negocio y ser un aporte para su entorno mediante la relación con sus grupos de interés; liderando con seguridad, agilidad y eficiencia las soluciones de pagos del país. Esta Política se traduce en acciones concretas que buscan gestionar nuestro impacto ambiental, promover la

equidad social y fortalecer nuestras prácticas de gobernanza, consolidándonos como un actor clave en la construcción de un futuro sostenible para todos.

La Política está dirigida a todos los colaboradores a nivel nacional, incluyendo a los miembros del directorio, asegurando un compromiso transversal en toda la organización. Se encuentra alineada con estándares internacionales de sostenibilidad, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, así como también con los Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Empresas de las Naciones Unidas, garantizando un enfoque responsable e inclusivo en nuestra gestión.

Este compromiso se complementa y refuerza mediante nuestro Código de Ética, que aborda de manera integral los derechos humanos, promoviendo prácticas que respeten la dignidad, la igualdad y la diversidad de las personas. Asimismo, nuestra Política de Diversidad e Inclusión fortalece esta visión, creando un entorno inclusivo y equitativo que posiciona la igualdad y el respeto como valores centrales de nuestra organización.

En materia de transparencia, nos basamos en reconocidos estándares internacionales que permiten medir y reportar el desempeño de sostenibilidad de la organización, tales como el Global Reporting Initiative (GRI) y el Carbon Disclosure Project (CDP Worldwide), con un enfoque específico en la gestión del cambio climático.

La gestión de sostenibilidad en Transbank es liderada por la Gerencia Divisional de Personas y Cultura, a la cual el Directorio ha delegado la responsabilidad de implementar nuestra política corporativa. Para garantizar un seguimiento efectivo de los objetivos estratégicos de sostenibilidad, contamos con el Comité de Sostenibilidad, liderado por el gerente general, en el que participan todos los gerentes divisionales. Durante 2024, se llevaron a cabo dos sesiones, en las que se evaluaron los avances en la gestión de nuestros impactos sociales, ambientales y de gobernanza, asegurando una toma de decisiones informada y alineada con nuestro compromiso de desarrollo sostenible.



CMF

2.1

4.2

3.1 II

GRI

2-12

2-13

2-23 A

2-23 E

Estrategia de Sostenibilidad

Con la finalidad de integrar de manera estructurada y transversal los ámbitos de sostenibilidad en la gestión del negocio, durante el 2024 desarrollamos una Estrategia de Sostenibilidad. Esta estrategia busca garantizar el cumplimiento de regulaciones, fortalecer la resiliencia empresarial, generar valor para los grupos de interés y contribuir al desarrollo sostenible, alineando el crecimiento de la compañía con los desafíos globales y las expectativas del mercado.

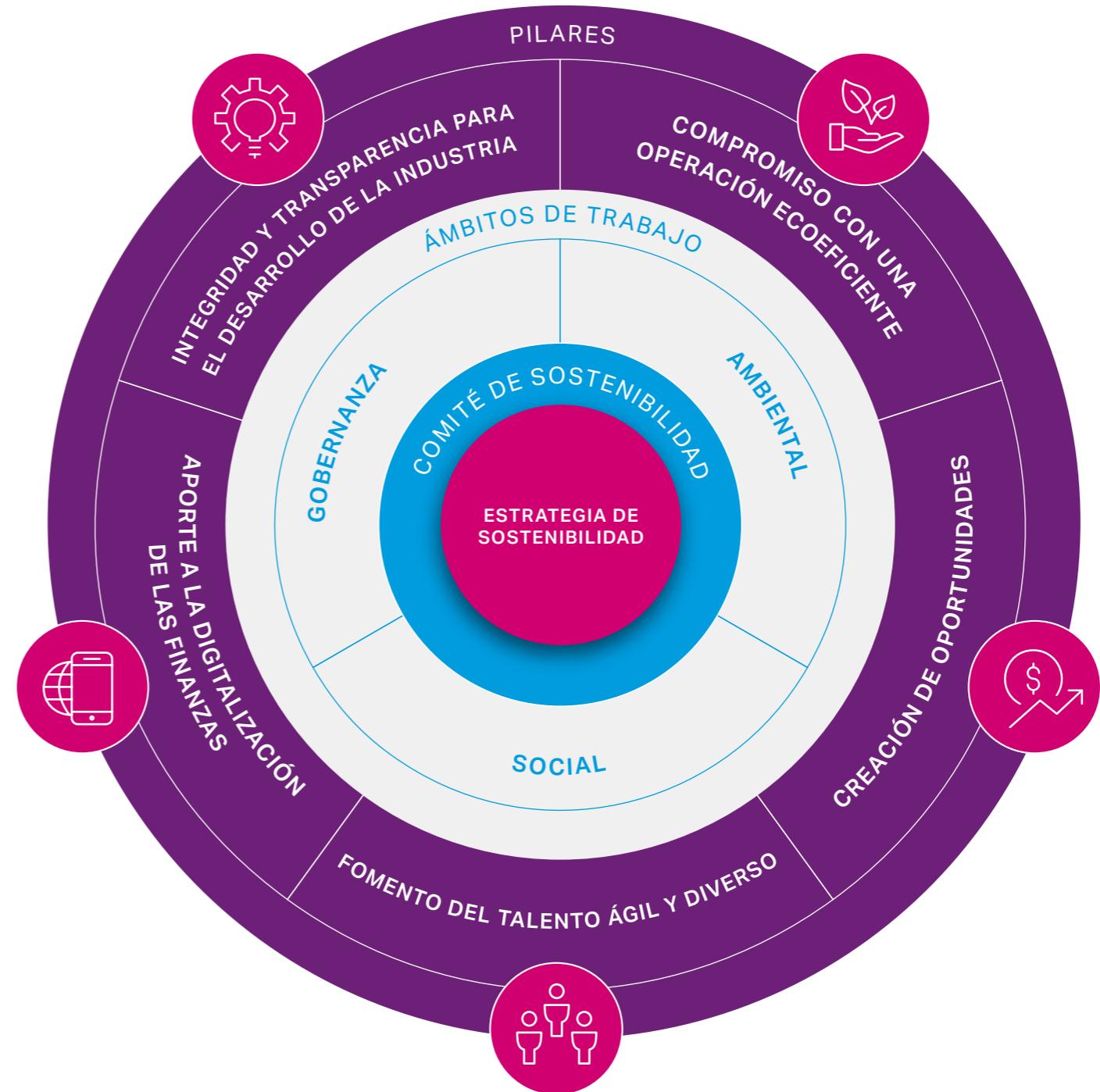
Dicha estrategia fue elaborada de manera colaborativa, incorporando diversas perspectivas internas y externas (de nuestros grupos de interés) para garantizar su efectividad y alineación con los desafíos actuales y futuros del negocio. El proceso de desarrollo incluyó:

- Benchmark de la industria, permitiendo identificar tendencias y mejores prácticas en sostenibilidad adoptadas por actores clave del sector.
- Entrevistas con gerentes divisionales, con el objetivo de comprender las prioridades estratégicas y operativas de la compañía en relación con la sostenibilidad.
- Análisis del contexto de la industria, evaluando los factores externos que influyen en el desarrollo sostenible del negocio.
- Talleres con ejecutivos de primera línea para recoger insumos relevantes que contribuyan a la definición de prioridades estratégicas.
- 8 sesiones de trabajo temáticas, en las que participaron 30 líderes de la compañía, enfocadas en la identificación de iniciativas concretas para abordar los riesgos y oportunidades previamente identificados.

Esta metodología de trabajo permitió construir una estrategia robusta, alineada con los requerimientos regulatorios de la Comisión para el Mercado Financiero y con los compromisos de la compañía en esta materia, promoviendo un crecimiento responsable en el largo plazo.

Vinculamos nuestra gestión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) alineando las iniciativas que se desarrollan en el pilar social, ambiental y de gobierno corporativo.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Grupos de Interés

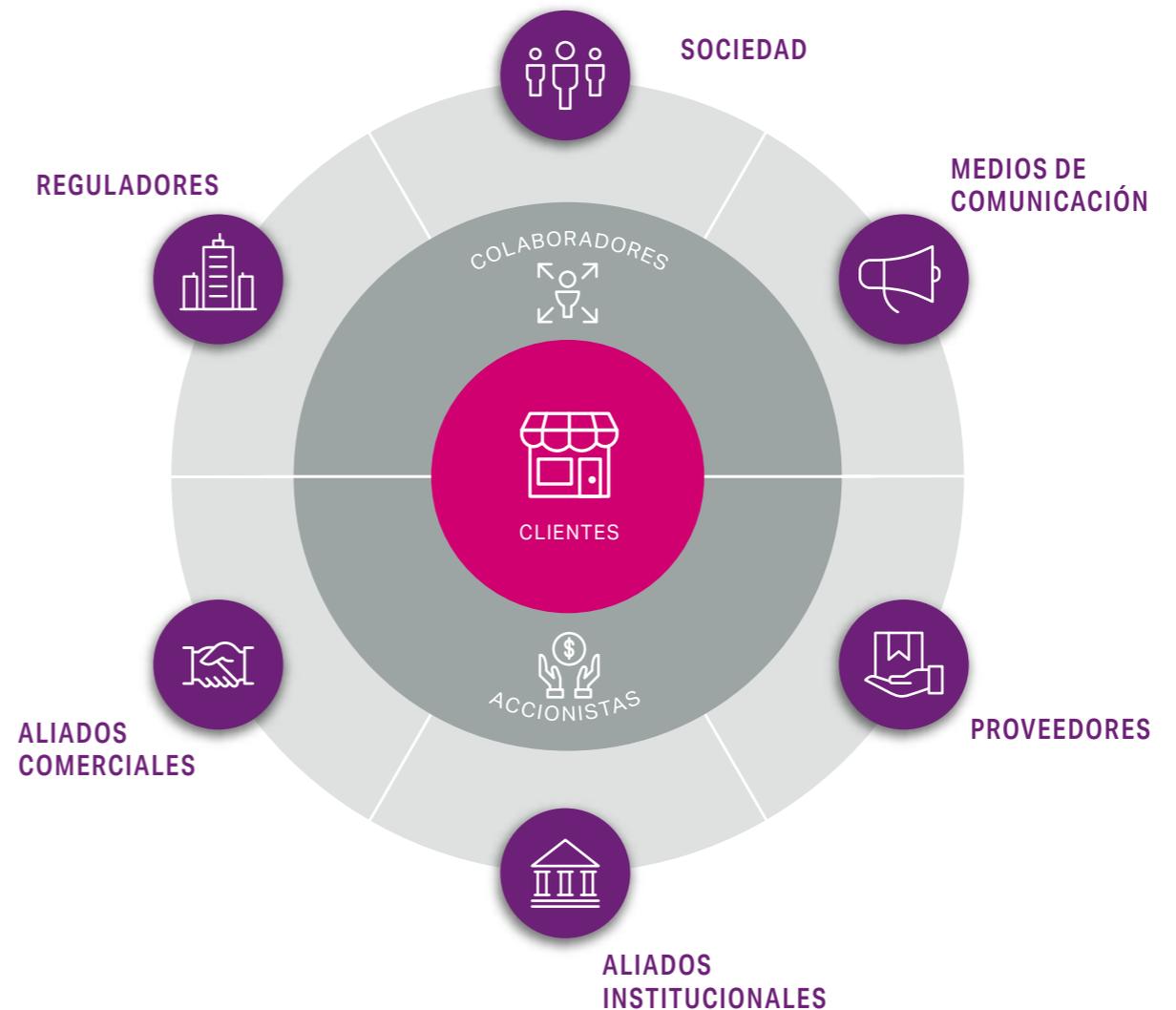
En Transbank, la relación con nuestro entorno es fundamental para generar espacios de valor compartido, mediante una comunicación constante, transparente y oportuna. En línea con nuestro compromiso de conocer en profundidad a nuestras audiencias, incluyendo sus inquietudes, expectativas y sugerencias, hemos habilitado diversos canales de información e instancias de relacionamiento que nos permiten identificar los impactos mutuos derivados de estas interacciones.

La gestión de nuestros grupos de interés es un pilar estratégico que permite fortalecer el ecosistema de pagos en Chile. Por ello, la compañía interactúa permanentemente con colaboradores, clientes, aliados comerciales e institucionales, proveedores, reguladores, la sociedad, medios de comunicación y actores del ecosistema financiero, promoviendo la creación de valor mutuo y el desarrollo de soluciones que faciliten la digitalización y la inclusión financiera.

Adicionalmente, como parte de los principios generales para el gobierno corporativo, se ha definido que la relación con los medios de comunicación externos a la compañía será dirigida por la Gerencia de Marketing e Imagen Corporativa.

Buscamos comprender las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, generando iniciativas y soluciones que respondan a sus inquietudes. Para ello, mantenemos una comunicación activa a través de distintos canales, como encuestas de satisfacción, reuniones estratégicas, comités especializados y alianzas con actores clave.

La definición de nuestros grupos de interés surge a partir de las relaciones que sostenemos con ellos en distintos ámbitos de actividad, así como del contexto en el que nos desenvolvemos.



Nuestras alianzas

La colaboración, entendida como el motor para el desarrollo de un ecosistema de pagos sostenible y dinámico.

En este contexto, las alianzas estratégicas han sido un eje clave para potenciar la innovación y el crecimiento del ecosistema financiero chileno. Desde la Subgerencia de Comunicaciones Externas hemos profundizado su relación con cada uno de sus grupos de interés, promoviendo una gestión más integrada y sostenible. Esto, con el fin de construir un sistema de pagos más accesible, confiable y sostenible para todos.

A la fecha, hemos colaborado con más de 130 organizaciones, participando en aproximadamente 30 eventos y ferias presenciales cada mes. Estas actividades nos permiten acercar nuestra marca y soluciones a pequeños comercios y emprendedores, fortaleciendo su crecimiento. Gracias a este esfuerzo colaborativo, más de 15.000 pequeños comercios se han afiliado a Transbank, impulsando la digitalización y modernización de este importante segmento.

Algunas de estas asociaciones son:



Federación nacional gremial cuyo objetivo es representar al comercio, los servicios y el turismo de Chile, mediante la colaboración y participación del mundo público-privado para lograr el óptimo desarrollo del país.

Tipo de alianza

Empresa socia y auspiciadora. Cuenta además con participación en la Comisión de Mujeres de la CNC



Asociación nacional gremial que reúne a más de 2.400 empresas de distintos tamaños y representa sus inquietudes ante la autoridad, participando activamente en temas legislativos que considera del interés de sus asociados.

Tipo de alianza

Empresa socia, auspiciadora de la CCS y del Comité de Comercio Electrónico (CCE)



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.

Tipo de alianza

Empresa socia.



Espacio de encuentro de los principales actores del ecosistema de pagos del país, cuyo propósito es maximizar la formalidad de la economía y la inclusión financiera, a través de la masificación de los medios de pago digitales.

Tipo de alianza

Empresa socia fundadora, con participación en el Directorio



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.

Tipo de alianza

Empresa auspiciadora, con participación en el Directorio



Comunidad de micro y 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.

Tipo de alianza

Empresa auspiciadora



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.

Tipo de alianza

Empresa auspiciadora



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.

Tipo de alianza

Empresa socia mediante convenio de colaboración



Organización gremial que representa a empresas estadounidenses, chilenas y de otras nacionalidades que hacen comercio y/o invierten en Estados Unidos y/o Chile. Su propósito es crear valor a la sociedad y a los socios a través de la promoción del libre comercio, la inversión y una plena integración entre Chile y EE.UU.

Tipo de alianza
Empresa socia



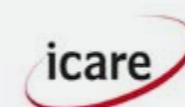
Entidad gremial que vela por los intereses y el desarrollo del sector gastronómico de Chile, y tiene entre sus socios a restaurantes, empresas de fast food, y representantes del rubro de servicio de alimentación institucional y proveedores de hotelería, restaurantes y casinos.

Tipo de alianza
Empresa socia



Máxima organización gremial del comercio detallista del país. Representa a más de 400.000 empresas del comercio detallista, turismo y servicios a lo largo de Chile.

Tipo de alianza
Empresa socia



Corporación privada sin fines de lucro e independiente de intereses gremiales y políticos, fundada en 1953 por empresarios y profesionales vinculados a diversos sectores de la actividad económica nacional con el propósito de promover la excelencia empresarial en el país.

Tipo de alianza
Empresa socia



Iniciativa de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño que destaca a niñas, adolescentes y mujeres líderes y emprendedoras en áreas de ciencia, tecnología, ingeniería o matemáticas (STEM) capaces de inspirar a otras y abordar los desafíos del Desarrollo Productivo Sostenible, como la descarbonización justa, la resiliencia ante la crisis climática y la sofisticación y diversificación productiva del país.

Tipo de alianza
Empresa auspiciadora



Es parte de la Fundación Internacional Technovation, que impulsa el desarrollo de habilidades tecnológicas en niñas entre 8 y 18 años para resolver problemáticas sociales en el mundo, apalancados de los ODS.

Tipo de alianza
Empresa auspiciadora mediante voluntariado



Iniciativa sin fines de lucro que surgió en New Delhi, India, con una visión filantrópica y espíritu de colaboración. Reúne a más de 350.000 mujeres en más de 100 países del mundo, con el objetivo de impulsar iniciativas para el progreso económico de la mujer, tomando en cuenta los ODS.

Tipo de alianza
Empresa auspiciadora



Comunidad que potencia el empoderamiento y desarrollo profesional de la mujer, inspirando desde una mirada humana y empática, educando para el desarrollo laboral, promoviendo contenidos y experiencias, y conectando personas, empresas e instituciones.

Tipo de alianza
Empresa auspiciadora de 50 Genias del año



Empresa tecnológica de recursos humanos, que apoya a grandes empresas en la gestión de la marca empleadora, y en la gestión del talento joven en la región.

Tipo de alianza
Empresa socia



SOFOFA es una federación gremial sin fines de lucro que agrupa a empresas y gremios del sector industrial chileno. El Centro, con apoyo de la OIT, creó la Red de Empresas Inclusivas de Chile (ReIN), cuya misión es apoyar a sus miembros y representar sus intereses ante las autoridades. Su objetivo es impulsar políticas públicas costo-efectivas y fomentar prácticas e incentivos que amplíen las oportunidades laborales para personas con discapacidad.

Tipo de alianza
Empresa socia



Red que busca promover espacios de trabajo inclusivos para la diversidad sexual y generar lazos para la atracción de talento LGBTI a las distintas organizaciones que la componen.

Tipo de alianza
Empresa miembro

Convenios



Organizaciones que apoyan el desarrollo de pequeños negocios con potencial de crecimiento, a través de diferentes actividades formativas, generando espacios y nexos con otras organizaciones que aporten herramientas valiosas para conseguir los resultados buscados.

Tipo de alianza
Aportes no pecuniarios



Organizaciones que se reunieron en el marco de un proyecto puntual que tuvo como objetivo entregar herramientas a los extranjeros refugiados en Chile, de modo de facilitar la generación de un ingreso económico.

Tipo de alianza
Aportes mixtos



Organización que dicta contenidos valiosos para emprendedores y micro comercios, tales como educación tributaria, herramientas de venta y marketing, gestión de negocios, entre otros.

Tipo de alianza
Aportes pecuniarios

Área de Fomento de Municipales como Puento Alto, Cerro Navia, La Florida.

Áreas que apoyan el emprendimiento como fuente de estabilidad y desarrollo económico.

Tipo de alianza
Aportes no pecuniarios



Fundación que entrega apoyo económico a través de Bancas Comunes, para el desarrollo de un emprendimiento que signifique un ingreso adicional para un grupo familiar, y de esa manera, fomentar el desarrollo y estabilidad económica del país.

Tipo de alianza
Aportes no pecuniarios



Fundación que conecta recursos públicos y privados con comunidades vulnerables para brindar soluciones sostenibles, empoderando a las personas, promoviendo la justicia social y generando oportunidades en un Chile más equitativo y humano. Su objetivo es superar emergencias derivadas de terremotos, maremotos, erupciones volcánicas, inundaciones e incendios de gran magnitud, las que requieren de la presencia rápida y activa en el país, con la colaboración de empresas como donantes

Tipo de alianza
Aportes pecuniarios



Plataforma chilena que ofrece servicios para acompañar a los emprendedores en el proceso de formalización de su empresa, facilitando la contabilidad de su negocio mediante tecnología digital y asesoría profesional. Ofrece soluciones en línea para gestionar impuestos, finanzas y documentos contables en tiempo real, optimizando la administración empresarial.

Tipo de alianza
Aportes pecuniarios

CAPÍTULO 3

Cultura de integridad y transparencia

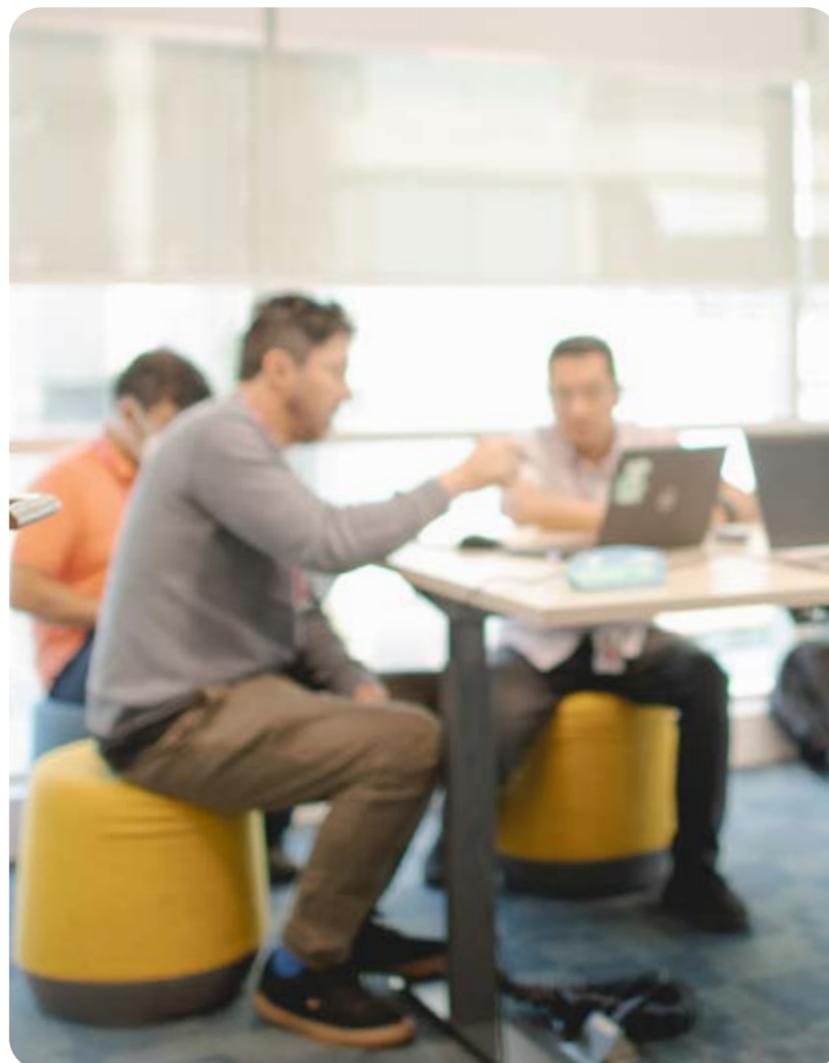
- ✦ Regulación y marco normativo
- ✦ Gobierno corporativo
- ✦ Integridad y cumplimiento
- ✦ Gestión de riesgos

Regulación y marco normativo

Contexto regulatorio de la industria de medios de pagos

El sector de medios de pago en Chile se encuentra inmerso en un entorno regulatorio en constante transformación, marcado por cambios normativos, innovaciones tecnológicas y nuevas expectativas de los consumidores. En este contexto, Transbank S.A., como actor clave del ecosistema de pagos digitales, asume un rol proactivo en la implementación y cumplimiento de regulaciones que promuevan la transparencia, la competencia y la sostenibilidad en la industria.

El entorno regulatorio actual plantea desafíos significativos, como la necesidad de ajustar las operaciones de la compañía a nuevas normativas sectoriales. Sin embargo, también representa una oportunidad para fortalecer el liderazgo y no sólo alinearse, sino ir a la vanguardia anticipándose a estándares globales de transparencia, ética e innovación.



Entidades regulatorias

Con la finalidad de llevar a cabo una supervisión eficiente y asumir las responsabilidades de fiscalización que corresponden, tanto respecto a la empresa como a su sector industrial, se han creado diversas entidades reguladoras. Entre las principales se encuentran:

- Comisión para el Mercado Financiero (CMF)
- Unidad de Análisis Financiero (UAF)
- Servicio de Impuestos Internos (SII)
- Servicio Nacional de Consumidor (SERNAC)
- Banco Central de Chile (BCCh)
- Fiscalía Nacional Económica (FNE)



Marco normativo

La industria de medios de pago, como parte del sistema financiero, opera bajo un marco amplio de normativas que definen y regulan su ámbito de acción. Estas reglas legales y regulatorias son esenciales para estructurar y guiar el funcionamiento del sector, impactando aspectos clave de su operación y garantizando prácticas transparentes e íntegras.

- Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, Capítulo III.J.2
- Circular N°1 Empresas Operadores de Tarjetas de Pago de la CMF
- Circular N°3 Para sociedades de Apoyo al giro de la CMF
- Circular N°23 Para sociedades de Apoyo al giro de la CMF

- NCG N°30 Establece normas de inscripción de valores de oferta pública en el registro de valores, su difusión, colocación y obligaciones de información adicional de la CMF
- RAN 20-7; 20-8, 20-9, y 20-10 de la CMF
- Ley N° 19.913 de la UAF
- Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica
- Ley N°18.045 de Mercado de Valores
- Ley N°18.046 de Sociedades Anónimas
- Decreto con Fuerza de Ley N°3, Ley General de Bancos
- ICG N°5 del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia
- Ley N°21.521 Fintech
- Ley N°21.663 Marco de Ciberseguridad
- Ley N°21.719 de Protección de Datos Personales

Hitos regulatorios 2024

Durante el año 2024, Transbank enfrentó importantes cambios regulatorios que impactaron significativamente su marco de acción. Estos hitos destacan tanto por las modificaciones normativas como por las gestiones realizadas por la compañía para garantizar el cumplimiento y mantener su liderazgo en la industria de medios de pago en Chile.

- **Ley Marco de Ciberseguridad (Ley N°21.663):** Otro avance significativo fue la publicación de la Ley N°21663 el 8 de abril de 2024. Esta legislación clasifica a los prestadores de servicios según su importancia para el país y establece nuevas obligaciones relacionadas con la gestión de incidentes de ciberseguridad. Si bien bajo esta nueva normativa Transbank asume nuevas obligaciones de reporte ante este tipo de incidentes, es importante destacar que los sistemas de seguridad de la compañía cumplen con el estándar PCI – uno de los más exigentes del mundo – y, en consecuencia, no fue necesario tomar nuevas medidas para garantizar la protección de la información y la continuidad de sus operaciones, reforzando que somos un proveedor de servicios confiable y resiliente.
- **Instrucción de Carácter General N°5 (ICG N°5):** Con fecha 7 de junio de 2024, la Ex. Corte Suprema dictó sentencia definitiva en la causa Rol N° 105.997-2022, modificando el contenido de la Instrucción de Carácter General N°5 dictada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia con fecha 16 de agosto de 2022. En ella, se establecen

instrucciones generales de competencia en el mercado de medio de pago con tarjetas de crédito, débito y prepago. Entre otras cosas, la sentencia estableció ciertos criterios y principios aplicables a la industria, como la interoperabilidad, incluyendo medidas técnicas, obligaciones de contar o adoptar protocolos de autenticación e implementación de cuotas; así como ciertas obligaciones específicas para las marcas internacionales, emisores y operadores. Esto implicó un trabajo arduo por parte de los equipos de Transbank buscando dar cumplimiento a las obligaciones de este fallo.

- **Norma de Carácter General N°514 que regula el Sistema de Finanzas Abiertas (Ley N°21.521):** El 2 de julio se publicó la Norma de Carácter General N°514, que regula el Sistema de Finanzas Abiertas bajo la Ley N°21.521. Esta Norma es el resultado de un extenso proceso de mesas consultivas y consultas públicas liderado por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en el cual Transbank tuvo una participación activa. La normativa establece lineamientos en ámbitos clave como la inscripción de participantes, el funcionamiento del sistema, la protección de datos personales y los estándares de seguridad.
- **Actualización de la regulación de emisión y operación de tarjetas de pago:** Habiéndose dictado la sentencia sobre las ICG N°5 por parte de la Corte Suprema, el Banco Central de Chile también realizó actualizaciones relevantes el 2 de julio de 2024, con la modificación de la regulación sobre emisión y operación de tarjetas de pago. Entre las

principales medidas se encuentra la obligatoriedad para los Proveedores de Servicios de Pago (PSP) de constituirse como Operadores de Tarjetas de Pago e inscribirse en los registros de la CMF. Además, se incorporó un marco normativo para la adquirencia y subadquirencia transfronteriza, promoviendo sistemas de pago más inclusivos y eficientes. Transbank se encuentra adaptando sus operaciones y estructuras internas para alinearse con estas exigencias.

- **Ley Delitos Económicos:** El 1 de septiembre de 2024 entró en vigencia la Ley de Delitos Económicos, la cual modifica la Ley N°20.393 sobre responsabilidad penal de la persona jurídica. Esta adecuación redefine las responsabilidades penales de las empresas, sus ejecutivos principales, colaboradores y proveedores, frente a actividades ilícitas de carácter económico e introduce nuevos ilícitos que pueden ser cometidos dentro de las empresas, penalidades más severas y establece controles adicionales para prevenir prácticas indebidas, tales como el lavado de activos, la corrupción y el fraude corporativo. Transbank, en respuesta a esta normativa, comenzó el 2023 la implementación de nuevos procesos de cumplimiento y capacitaciones específicas a sus colaboradores para garantizar una operación alineada con los nuevos requerimientos legales, fortaleciendo su compromiso con la ética y la integridad corporativa.
- **Resolución Exenta N°1 del Comité para la Fijación de Límites a las Tasas de Intercambio:** Con fecha 30 de septiembre de 2024, el Comité resuelve iniciar un nuevo

proceso de revisión de límites y mantener los límites para Tasas de Intercambio vigentes a la fecha de la resolución. Lo anterior se funda en la necesidad de contar con estudios de impacto o técnicos que permitan conocer los efectos de que la fijación de Tasas de Intercambio pudiese tener el mercado y que dicho estudio no ha podido ser realizado. Transbank ha seguido de cerca estas resoluciones para garantizar su cumplimiento y continuar ofreciendo un servicio competitivo y transparente.

- **Implementación del nuevo estándar de mensajería financiera ISO 20022:** En noviembre de 2024, el Banco Central de Chile implementó la primera fase del estándar global de mensajería financiera ISO 20022, que busca mejorar la claridad, interoperabilidad y eficiencia en los pagos de alto valor. Transbank actualizó sus sistemas tecnológicos para cumplir con este nuevo estándar, asegurando que sus operaciones se mantengan a la vanguardia de la tecnología.
- **Ley Protección de Datos Personales (Ley N°21.719):** En el ámbito de protección de datos personales, el 13 de diciembre de 2024 se publicó la ley que regula el tratamiento de datos personales y que establece la creación de la Agencia de Protección de Datos Personales. Su entrada en vigor, prevista en un plazo de dos años tras su publicación, exige a Transbank continuar fortaleciendo sus sistemas y políticas de cumplimiento, especialmente debido a su vinculación directa con el sistema de finanzas abiertas.



1
2
3
4
5
6
7
8

La innovación aplicada a escala ha sido reconocida por importantes premios del sector, consolidando a Transbank como un actor líder en transformación digital, seguridad y excelencia operativa.

Cliente:

Clínica Indisa

Gobierno corporativo

Transbank cuenta con una estructura de gobernanza robusta, basada en una normativa clara y transparente, velando por un gobierno corporativo de calidad. La Política Normativa y Organizacional establece directrices que garantizan el funcionamiento de la empresa bajo principios éticos compartidos por todos sus integrantes. Este marco permite la creación de Políticas que, aprobadas por el Directorio, proporcionan lineamientos generales aplicables a toda la organización. A partir de estas Políticas, se desarrollan Normas y Procedimientos específicos que detallan las responsabilidades, autorizaciones necesarias para llevar a cabo diversas actividades, y los atributos requeridos para asegurar el cumplimiento de cada Política.

La compañía es una sociedad anónima de apoyo al giro bancario, administrada por un Directorio, que rinde cuentas anualmente de la gestión integral de la compañía ante la Junta de Accionistas y delega la administración parcial de sus funciones en los ejecutivos principales de la sociedad, los que, a su vez, rinden cuenta a este órgano. Los estatutos de la sociedad disponen la existencia de un Comité de directores y de los Comités Especiales de directores de Auditoría, Tecnología y Riesgo, este último creado en mayo de 2024.

Para garantizar el buen funcionamiento del gobierno corporativo se establecen una serie de principios generales, entre los que destaca: el apego estricto a la ética; una cultura de cumplimiento irrestricto de la legislación y normativas que afectan a la empresa; clara designación de responsabilidades y segregación de funciones en cada actividad que se desarrolle; y la disponibilidad y resguardo de la información que permita que esta sea íntegra y de calidad para la adecuada toma de decisiones.

Así también destaca el establecimiento, mantención y revisión periódica de controles internos para prevención de infracciones a la normativa, una robusta gestión de riesgos, la autorregulación a través de la normativa interna capaz de regular y facilitar las actividades, una cultura de rendición de cuentas, los resultados de las actividades encomendadas y la evaluación constante de su desempeño.

También se evalúa de forma constante y permanente la existencia de conflictos de interés, de manera de adoptar las medidas correspondientes de forma oportuna.

Principales Políticas de Transbank



Prevención del Delito



Protección de Datos Personales



Código de Ética



Cumplimiento de la Normativa de la Libre Competencia



Manejo de Información para Servicios de Procesadores de Pagos (PSP)



Compensaciones



Comercial de Calidad y de Servicio al Cliente



Diversidad, Equidad e Inclusión



Estratégica de Personas



Aportes y Donaciones



Sostenibilidad



Seguridad de la Información



Relaciones Institucionales



Gestión de Continuidad del Negocio



Control y Gestión de Riesgo



Adquisiciones y Externalización de Bienes y Servicios

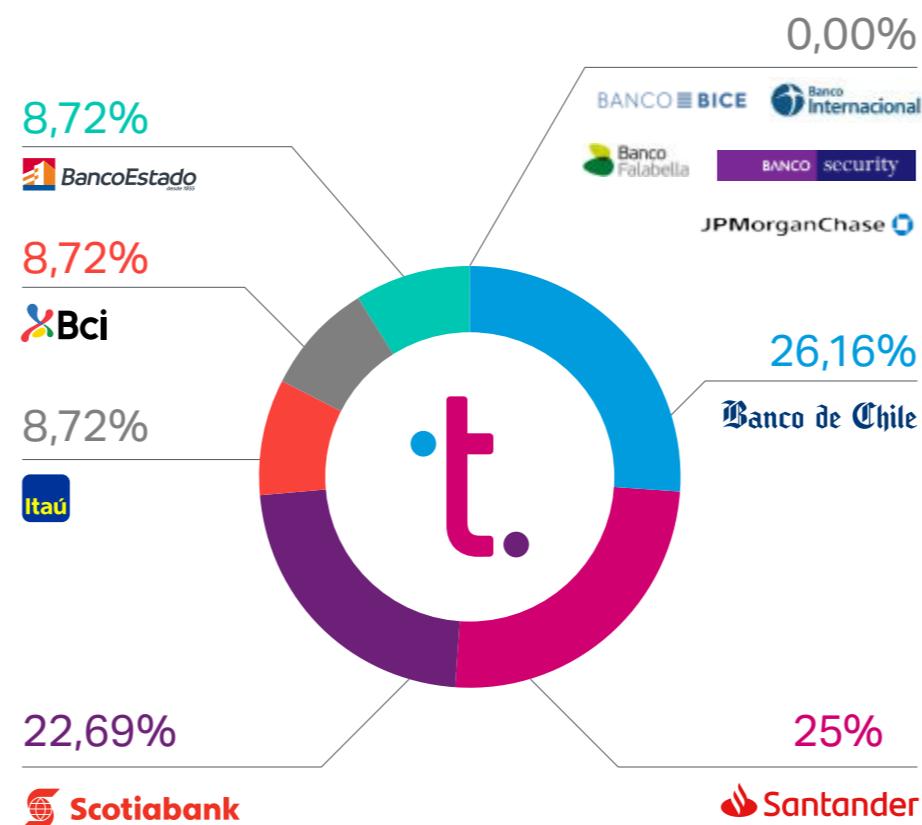
Accionistas

Transbank cuenta con un total de 11 accionistas, conformados por bancos nacionales e internacionales que operan en Chile. Según lo estipulado en el Título XV de la Ley N°18.045, ninguno de estos accionistas ejerce el rol de controlador.

Para prevenir posibles conflictos de interés, Banco Santander, Banco del Estado, Scotiabank Chile, Banco de Crédito e Inversiones y – en julio de 2024 – Banco de Chile han establecido un fideicomiso ciego, el cual actúa como su representante en la administración de la empresa.

Accionistas	RUT	N° de acciones	% de participación
Banco de Chile	97.004.000-5	140.642.662	26,16%
Banco Santander	97.036.000-k	134.424.650	25,00%
Scotiabank Chile	97.018.000-1	121.987.976	22,69%
Itaú Corpbanca	91.023.000-9	46.881.120	8,72%
Banco de Crédito e Inversiones	97.006.000-6	46.881.103	8,72%
Banco del Estado	97.030.000-7	46.881.093	8,72%
Banco Security	97.053.000-2	18	0,00%
Banco Internacional	97.011.000-3	18	0,00%
Banco Bice	97.080.000-k	18	0,00%
Banco Falabella	97.043.000-8	18	0,00%
JP Morgan Chase Bank	90.749.000-9	10	0,00%
Total		537.698.685	100%

Nota: Durante el año 2024 no se producen cambios en la propiedad. La compañía no posee varias clases o series de acciones.



Política de dividendos

En los Estatutos Sociales se establece que cada año, la Junta respectiva decidirá, por la mayoría absoluta de las acciones emitidas con derecho a voto, el monto de las utilidades líquidas del ejercicio que se distribuirá como dividendo en dinero a sus accionistas. Se excluye expresamente la aplicación supletoria del artículo 79 de la Ley de Sociedades Anónimas, sobre la distribución de al menos el 30% de las utilidades líquidas del ejercicio. En el año 2024, en la Junta Ordinaria de Accionistas del 25 de abril aprobó el no reparto de dividendos.

	2021	2022	2023	2024
Pago de dividendos provisorios	\$0	\$0	\$0	\$0
Pago de dividendos definitivos	\$0	\$0	\$0	\$0
% del dividendo que corresponde a la utilidad del año	0%	0%	0%	0%
% del dividendo que corresponde a la utilidad de años anteriores	0%	0%	0%	0%

Directorio

El Directorio se compone de diez miembros, quienes velan por una adecuada gobernanza dentro de la organización y definen los lineamientos estratégicos que la guían. Para esto, realizan sesiones ordinarias de periodicidad mensual, con excepción del mes de febrero. Durante el 2024 todas las sesiones ordinarias de Directorio fueron efectuadas de forma presencial en las oficinas de la compañía, disponiendo también del recurso telemático para ofrecer la posibilidad de participación remota de los directores que así lo requirieran.

Sin perjuicio de haberse fijado un calendario con la fecha de cada sesión ordinaria, su citación se realiza con al menos siete días de anticipación. Los antecedentes necesarios para su buen entendimiento se encuentran disponibles para todos los directores en un sitio documental digital exclusivamente para ellos. No existe dedicación ni asistencia mínima al Directorio.

En todas las sesiones ordinarias de Directorio se presenta la cuenta de la administración en donde se incluye:

- a. Cifras relacionadas a la actividad de la compañía del mes y acumuladas
- b. Cifras sobre clientes y clientes PSP
- c. Información sobre participación de Mercado
- d. Estado de resultado acumulado
- e. Indicadores normativos
- f. Análisis de riesgo
- g. Correspondencia y regulación (dónde se informan las reuniones y correspondencia con autoridades, estado de juicios, entre otros)

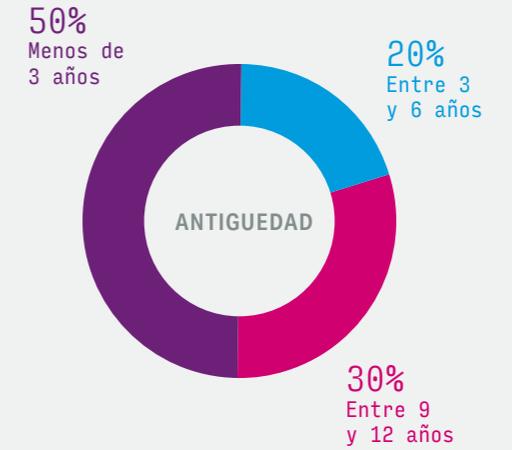
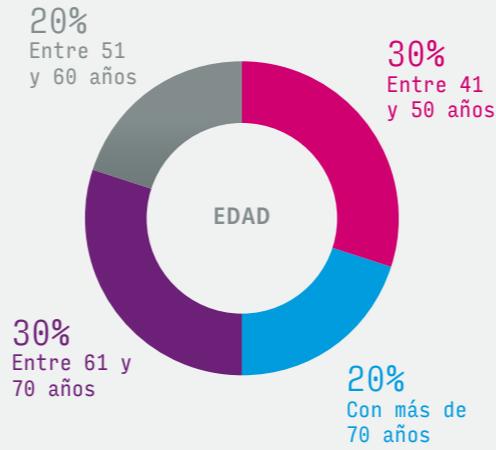
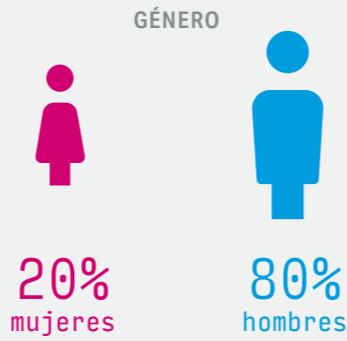
También, se programan las cuentas semestrales de los Comités Especiales, presentaciones de la Encargada de Prevención de Delitos y de la Oficial de Cumplimiento ante la UAF, información del área de proveedores y seguimiento de las metas corporativas, entre otras temáticas propuestas por la administración o el Directorio.

Adicionalmente, se realizan 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.

Durante los meses de junio el Directorio revisa y aprueba las políticas corporativas, mientras que, en el mes de octubre, se define la planificación estratégica, metas corporativas y presupuesto de la compañía.

El Directorio cuenta con un abogado asesor que asiste a todas las sesiones, existiendo a veces otros asesores designados a medida que se considere necesario.

Diversidad de Directorio



Nombre	Nacionalidad	Asistencia	Otros Directorios	Experiencia en sostenibilidad	Experiencia en Gestión de Riesgos	Experiencia en la industria financiera	Experiencia TI y ciberseguridad
Julio Guzmán Herrera	Chileno	100%	No	-	✓	✓	✓
Gonzalo Alberto Campero Peters	Chileno	100%	Si	-	✓	✓	✓
Álvaro Juan Alliende Edwards	Chileno	100%	No	-	✓	✓	✓
Alejandro José Leay Cabrera	Chileno	100%	No	-	✓	✓	✓
Fernando Cañas Berkowitz	Chileno	100%	Si	-	✓	✓	✓
Martín Bameule Bertuzzi	Argentino	100%	No	-	✓	✓	✓
Ricardo Roberto Fry Vanni	Chileno	100%	No	-	✓	✓	✓
Isabel Margarita Cabello Silva	Chilena	100%	No	✓	✓	✓	✓
Claudia Herrera García	Chilena	88%	Si	✓	✓	✓	✓
Sergio Muñoz Gómez	Español	100%	Si	✓	✓	✓	✓

Con fecha 26 de julio de 2024, el accionista Banco de Chile informó la designación de PricewaterhouseCoopers Consultores Auditores y Cía. Ltda. como administrador fiduciario, quien en adelante representará todos los derechos de Banco de Chile como accionista de Transbank S.A. Al 31 de diciembre de 2024 no hay directores en situación de discapacidad. A esta fecha tampoco hay directores que ejerzan cargos ejecutivos en la compañía.

CMF
3.2 I
3.2 IV
3.2 VII
3.2 X
3.2 XII
3.2 XIII

GRI
2-9
2-12
405-1

Composición de directorio



Julio Guzmán Herrera
Presidente*
Ingeniero Comercial

Nombramiento: 14.04.2022
Rut: 6.373.692-9



Álvaro Alliende Edwards
Director
Ingeniero Matemático

Nombramiento: 20.04.2017
Rut: 7.380.053-6



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

Nombramiento: 20.03.2013
Rut: 5.853.136-7



Ricardo Fry Vanni
Director
Ingeniero Civil Industrial

Nombramiento: 23.07.2021
Rut: 6.997.994-7



Claudia Herrera García
Director
Ingeniera Comercial

Nombramiento: 25.04.2024
Rut: 8.852.172-2



Gonzalo Campero Peters
Vicepresidente
Ingeniero Comercial

Nombramiento: 20.04.2017
Rut: 8.039.607-4



Alejandro Leay Cabrera
Director
Ingeniero Comercial

Nombramiento: 22.04.2021
Rut: 14.165.486-1



Martín Bameule Bertuzzi
Director
Licenciado en Economía
Empresarial

Nombramiento: 14.04.2022
Rut: 24.308.628-0



Isabel Cabello Silva
Directora
Abogada

Nombramiento: 20.04.2023
Rut: 10.488.187-4



Sergio Muñoz Gómez
Director
Abogado

Nombramiento: 25.04.2024
Rut: 27.485.978-4

Composición del Directorio al 31 de diciembre de 2024.

* Presenta su renuncia con fecha 03 de marzo de 2025 al cargo de Director y Presidente del Directorio. En su reemplazo asume la Presidencia de la compañía el señor Gonzalo Campero Peters.

Prácticas de gobierno corporativo

Contratación de expertos

Transbank no cuenta con una política de contratación de expertos o presupuesto específico destinado a las asesorías. Sin embargo, el Directorio y los respectivos Comités cuentan con la facultad para solicitar a la administración cualquier tipo de asesoría externa que consideren necesaria.

Inducción de nuevos directores

Una vez que un nuevo director o ejecutivo principal asume el cargo, desde la administración se coordinan las tareas de inducción correspondientes para su buen ejercicio, tareas que se detallan a continuación.

Documentación y accesos:

Se le otorga acceso a una plataforma de documentación del Directorio, que incluye información relacionada con su labor como director, además de la asignación de una firma electrónica avanzada.

Reuniones con la administración

Con el objetivo de que los nuevos directores tomen conocimiento de las labores que desarrolla cada área de la compañía, se estima que, dentro del primer mes, se realicen reuniones de trabajo a lo menos con:

- **Gerencia General:** se presenta al nuevo director de la compañía sus principales actividades y negocios en el que se desarrolla, informando la estructura y la historia, dando énfasis en los principales acuerdos que se han adoptado los dos últimos años y los que se están ejecutando actualmente.
- **Gerencia División Administración Finanzas y Procesos:** se informa al nuevo director(a) los resultados y estados financieros de los ejercicios anteriores, los criterios contables aplicados, funcionamiento de las gerencias de contabilidad y administración general.
- **Gerencia División Marketing y Estrategia:** se informa al nuevo director(a) sobre la estrategia corporativa de Transbank.
- **Fiscalía:** se presenta al nuevo director(a) la normativa legal que rige a la sociedad,

así como los principales litigios y asuntos regulatorios que enfrenta la compañía.

- **Encargada de Prevención de Delito:** se informa al nuevo director(a) el Modelo de Prevención de Delito de la Ley N°20.393 de Transbank S.A.

Junto a lo anterior, el nuevo director puede solicitar reuniones con las demás gerencias divisionales en el marco de su inducción.

Visitas

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

Evaluación del Directorio

Transbank no cuenta actualmente con un proceso formal de evaluación del desempeño del Directorio. No obstante, está previsto que se lleve a cabo próximamente, con el objetivo de fomentar una gestión más transparente y eficiente, además de reforzar la rendición de cuentas y promover una mejora continua en la toma de decisiones.

Plan de Continuidad Operacional

La empresa cuenta con un plan detallado de continuidad operativa que define tanto las ubicaciones físicas como los procedimientos remotos para situaciones excepcionales. Este plan garantiza una respuesta rápida y eficiente ante cualquier eventualidad, asegurando la operatividad del Directorio y la continuidad en la toma de decisiones estratégicas, incluso en contextos adversos.

En situación de crisis o renuncia de alguno de los integrantes del Directorio, aquellos miembros activos pueden elegir al o los reemplazantes hasta la siguiente Junta Ordinaria de Accionistas.



	2023	2024
Firma auditora a cargo de la auditoría de estados financieros	KPMG	KPMG

	2023	2024
Firma auditora a cargo de la auditoría de estados financieros	KPMG	KPMG
Monto pagado a la firma de auditoría	72.980.000	79.800.000

	2022	2023	2024
Número total de sesiones de directorio	13	13	13
Requisito de asistencia	-	-	-

CMF

3.2 II

3.2 III

3.2 V

3.2 VIII

3.2 IX

3.2 IXA

3.2 XI

3.2 XII

3.3 V

GRI

2-17

2-19

2-20

2-21

Sitio documental y otras informaciones

Transbank cuenta con un sitio digital seguro en donde cada director puede encontrar desde el 2017, las sesiones de directorios pasados, presentaciones y actas.

Un equipo compuesto por la Subgerencia de Control de Gestión, dependiente de la División Administración Finanzas y Procesos, y la Encargada Cumplimiento Normativo, son los encargados de la administración del sitio documental. Además de contener todos los documentos fundantes, una semana antes de la realización del Directorio, para que los directores puedan preparar su asistencia, pueden acceder a través de la plataforma usuaria y solicitar otros documentos.

En relación con el canal de denuncias -Línea Ética- los directores tienen acceso a través de la plataforma pública. Adicionalmente dos veces al año, la Encargada de Prevención del Delito informa al Directorio la cantidad de casos y las temáticas – en forma general - de que se han tratado las denuncias.

Los libros sociales - libros de juntas de Accionistas/Directorios/Comités, registro de accionistas y registro de ejecutivos principales- se encuentran desde la Constitución de Edibank (sociedad iniciadora de Transbank) de 1989 en una sala segura y especialmente acondicionada en las oficinas sociales, encontrándose las actas digitalizadas desde el año 2003.

El secretario del Directorio realiza el borrador del acta de directorio, compartiéndola luego con el Presidente del Directorio y el Gerente General para sus comentarios dentro de los 10 días hábiles siguientes a la celebración del Directorio, enviando posteriormente el acta provisoria con la firma del gerente general a la CMF. El mismo día del envío se comparte con el resto de los directores en la plataforma documental para sus comentarios y posterior aprobación en la próxima sesión de Directorio.

Capacitaciones

La administración es la responsable de detectar las necesidades que existen o puedan surgir en materia de formación del Directorio.

Los miembros del 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.

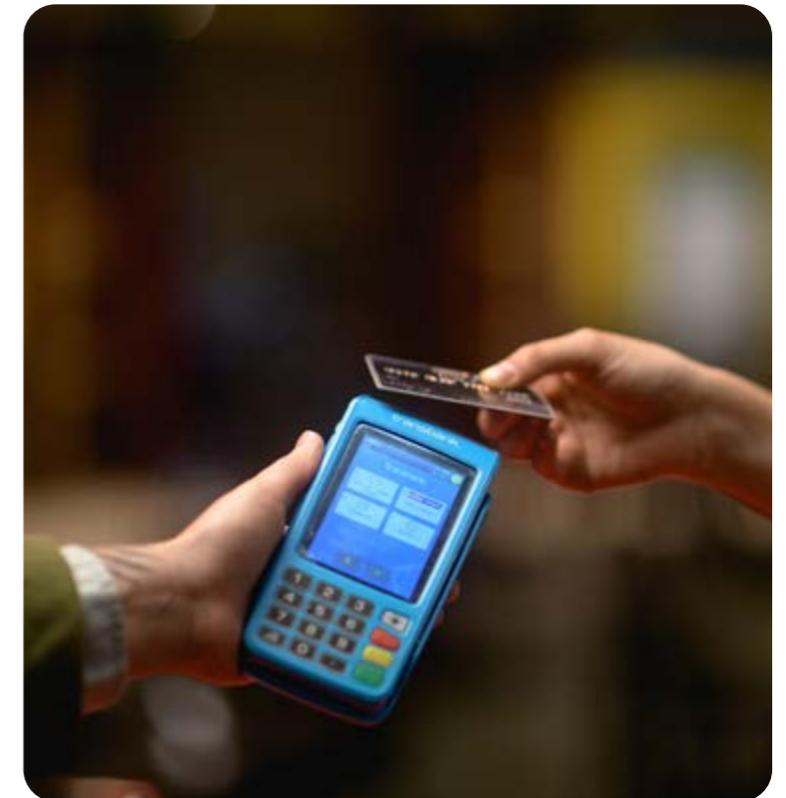
En Sesión de Directorio Ordinario N°341 del 26 de septiembre 2024 se realizó una capacitación sobre el conflicto de interés y el tratamiento de la información comercialmente sensible en el ámbito de la libre competencia con la abogada Nicole Nehme, además de una capacitación sobre la implementación de la Ley Karin, realizada por la Gerenta de División de Personas y Cultura, señora María

Victoria Sáinz y el Subgerente de Relaciones Laborales, señor Rodrigo Alvarado.

Reuniones con área de Riesgo y Auditoría externa

En cada Directorio ordinario la Gerenta Divisional de Riesgo presenta el panel de riesgos del mes anterior junto a los indicadores específicos, tales como el panel de eventos de riesgo operacional, indicadores de seguridad de la información, entre otros. Adicionalmente, en caso de que exista alguna solicitud extra del Directorio, se presentará dicha información durante el Directorio ordinario siguiente.

Para la aprobación de los Estados Financieros del mes de junio y los anuales correspondientes, asiste al Directorio los socios de la firma de auditoría externa, acompañados del Gerente Divisional de Auditoría, mientras que para todos los Directorios ordinarios y extraordinarios asiste el Gerente General, Gerenta de División de Administración, Finanzas y Procesos y el Fiscal, en su doble rol de Secretario de Actas. También presentan en todos los Directorios ordinarios el Gerente Divisional Comercial, con el fin de presentar el informe comercial, y luego, el Gerente Divisional de Marketing y Estrategia para presentar el informe de PSP.





Remuneración del Directorio

Las remuneraciones del Directorio se acuerdan cada año en la Junta Ordinaria de Accionistas. En 2024 se aprobó fijar la remuneración en UF 90 por asistencia a sesión para los directores, con un tope de 20 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. En virtud de esta política no se presentan brechas de remuneración por género.

Durante el 2024, las remuneraciones pagadas a directores corresponden a un total de 18.270 UF.

Nombre	Remuneración Total 2023 (UF)	Remuneración Total 2024 (UF)
Julio Guzmán Herrera	3.240	3.420
Gonzalo Alberto Campero Peters	1.620	1.710
Álvaro Juan Alliende Edwards	1.530	1.710
Víctor Hugo Orellana Ángel	1.620	450
Alejandro José Leay Cabrera	1.620	1.710
Fernando Enrique Cañas Berkowitz	1.620	1.710
Martín Bameule Bertuzzi	1.620	1.710
Ricardo Roberto Fry Vanni	1.620	1.710
Isabel Margarita Cabello Silva	1.260	1.710
Claudia Herrera García	N/A	1.170
Sergio Muñoz Gómez	N/A	1.260
Eduardo Paulsen Illanes	360	N/A
Juan Enrique Vilajuana	720	N/A
Catherine Carolina Tornel León	540	N/A

Comités

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

Comité de Riesgo

Objetivo	Revisar y aprobar las materias que digan referencia con los lineamientos y acciones relacionadas con la gestión de los riesgos de la empresa.
Periodicidad con que sesiona	Se reúne al menos seis veces al año y, adicionalmente, las que considere pertinente para abordar temáticas atinentes a sus labores.
Miembros 2024	Ricardo Fry (Presidente) Julio Guzmán Martín Bameule
Nº de sesiones año 2024	3
Principales actividades del año	Entregar al Directorio una visión integral sobre la gestión de riesgos de la organización.
Periodicidad con que reporta al Directorio	Dos veces al año.

Remuneraciones del Comité de Riesgo (UF)

Nombre	2023	2024
Ricardo Fry		270
Martín Bameule		270
Julio Guzmán		540

Nota: El Comité de Riesgo se crea en mayo de 2024.

Comité de Auditoría

Objetivo	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.
Periodicidad con que sesiona	Se reúne al menos seis veces al año y, adicionalmente, las que considere pertinente para abordar temáticas específicas con las empresas de auditoría externa a cargo de los estados financieros, aparte de reunirse dos veces al año con el Directorio y la empresa auditoría en una sesión formal.
Miembros 2023	Fernando Cañas (Presidente) Isabel Margarita Cabello Silva Gonzalo Campero Ricardo Fry
Miembros 2024	Fernando Cañas (Presidente) Isabel Margarita Cabello Silva Gonzalo Campero
Nº de sesiones año 2024	6
Principales actividades del año	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.
Periodicidad con que reporta al Directorio	Dos veces al año.

Remuneraciones del Comité de Auditoría (UF)

Nombre	2023	2024
Fernando Cañas	540	540
Isabel Margarita Cabello	360	540
Gonzalo Campero	450	540
Ricardo Fry	450	270

Comité de Tecnología

Objetivo	Revisa y aprueba lineamientos y acciones relacionadas 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.
Periodicidad con que sesiona	Se reúne al menos seis veces al año y, adicionalmente, las que considere pertinente para abordar temáticas atinentes a sus labores.
Miembros 2023	Álvaro Alliende (Presidente) Martín Bameule Julio Guzmán Alejandro Leay
Miembros 2024	Álvaro Alliende (Presidente) Claudia Herrera Alejandro Leay Sergio Muñoz
Nº de sesiones año 2024	6
Principales actividades del año	Transformación digital de nuestra compañía, Digital management, Experiencia y cultura digital, Seguridad de la información.
Periodicidad con que reporta al Directorio	Dos veces al año.

Remuneraciones del Comité de Tecnología (UF)

Nombre	2023	2024
Álvaro Alliende	540	540
Martín Bameule	540	270
Julio Guzmán	1.080	540
Alejandro Leay	540	540

Ejecutivos principales

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

Remuneración de ejecutivos principales

La compensación de la plana ejecutiva de Transbank se basa en su Política de Compensaciones, a excepción del Gerente General, la cual es revisada directamente por el Directorio. Esta política establece los principios para determinar las remuneraciones de toda la organización y regula procesos como la revisión de estructuras salariales y promociones.

Dentro de este marco, se incluye una bonificación anual como parte de la compensación, calculada en función de metas corporativas, el cumplimiento de objetivos de utilidad, y la evaluación del desempeño individual. Las metas corporativas consideradas incluyen aspectos como el crecimiento y generación de valor para la empresa, eficiencia operativa, diferenciación e innovación, liderazgo en el mercado y gestión del talento. Cabe destacar que los miembros de la plana gerencial no poseen participación societaria en Transbank.

	2022	2023	2024
Remuneraciones de ejecutivos principales (MM\$)	8.313	10.713	9.943



1. **María Mercedes Mora**
Gerenta Divisional de Riesgos
Licenciada en Sistemas
Rut: 21.392.123-1
Nombramiento: 01/12/2015

2. **Mauricio Jara Vásquez**
Gerente Divisional de Operaciones y Tecnología (i)
Ingeniero Civil Informático
Rut: 9.132.484-9
Nombramiento: 01/02/2024

3. **Vicente Tredinick Rogers**
Gerente General (i)
Ingeniero Civil Eléctrico
Rut: 9.081.856-2
Nombramiento: 01/02/2024

4. **Maureen Doren Roig**
Gerenta Divisional de Desarrollo de Productos e Inteligencia de Negocios
Ingeniera Comercial
Rut: 13.197.506-6
Nombramiento: 13/03/2023

5. **Ricardo Blümel Araya**
Gerente Divisional de Marketing y Estrategia
Ingeniero Civil Industrial
Rut: 10.931.187-1
Nombramiento: 19/04/2007

6. **María Victoria Sáinz Reyes**
Gerenta Divisional Personas y Cultura
Psicóloga
Rut: 17.087.920-1
Nombramiento: 01/08/2024

7. **Andrea Álvarez Marshall**
Gerenta Divisional de Administración, Finanzas y Procesos
Ingeniera Comercial
Rut: 8.534.134-0
Nombramiento: 01/06/2021

8. **Javier Aravena Carvallo**
Gerente Divisional Contraloría
Ingeniero Civil Industrial
Rut: 10.977.080-9
Nombramiento: 01/01/2020

9. **José Bellagamba Baldovino**
Fiscal
Abogado
Rut: 15.319.372-k
Nombramiento: 16/08/2022

10. **Guillermo González Sánchez**
Gerente Divisional Comercial
Ingeniero Civil Industrial
Rut: 16.172.004-6
Nombramiento: 01/09/2021

1
2
3
4
5
6
7
8



Integridad y cumplimiento

En Transbank, la ética e integridad comprenden pilares esenciales que guían todas sus acciones. Estos valores se reflejan en el compromiso de actuar bajo los más altos estándares de responsabilidad, transparencia, respeto, rectitud, honradez, honestidad y coherencia, no solo cumpliendo con la normativa vigente, sino también superando la misma.

Para fomentar y reforzar la integridad corporativa, la compañía ha implementado políticas, programas y herramientas que aseguran que sus decisiones y acciones estén alineadas con estos principios, consolidando una cultura organizacional basada en el cumplimiento y la prevención.

Transbank reafirma su compromiso con los Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Empresas de las Naciones Unidas, manteniendo un respeto inquebrantable por los derechos humanos internacionalmente reconocidos. Además, garantiza el estricto cumplimiento de las leyes relacionadas con condiciones laborales justas, prohibiendo el trabajo infantil y forzado en toda su cadena de valor.

La conducta empresarial de Transbank se rige por altos estándares éticos, promoviendo la integridad en cada etapa de su operación, así como en sus relaciones comerciales y con sus proveedores.

Código de Ética

El Código de Ética de Transbank tiene como objetivo principal fijar el marco ético general en el desempeño laboral en todas y cada una de las actividades de la compañía, definiendo en este documento los principios generales que guían las decisiones y acciones de los colaboradores.

Comité de Ética

El Comité de Ética es encabezado por la Gerenta de la División de Personas y Cultura e integrado por el Fiscal, la Gerenta de División de Riesgos y la Encargada de Prevención de Delitos, participando también el Gerente de la División de Contraloría 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.

También es función del Comité apoyar a la Encargada 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.

Línea Ética

Desde agosto de 2023, está en funcionamiento la Línea Ética de Transbank, plataforma desarrollada y administrada por Deloitte de manera independiente. Su propósito es permitir el ingreso de casos, de manera anónima, confidencial y segura, relativos a una conducta irregular que pudiese implicar alguna transgresión a cualquier ley o normativa nacional, así como también al Código de Ética, cualquier política y/o normativa interna de la compañía.

Por medio de la Línea Ética, cualquier persona - tanto de sus colaboradores, proveedores, contratistas, socios comerciales o terceros relacionados - puede comunicarse con la compañía para dar cuenta de acciones contrarias a la Ley y al Código de Ética, hacer consultas respecto de su aplicación o posible existencia de conflictos de interés, así como para realizar sugerencias que permitan mantener un lugar de trabajo saludable, seguro y respetuoso.



[Accede a nuestra línea ética aquí](#)

La plataforma cuenta con sistema de mensajería entre el usuario y el equipo, por tanto, existe la posibilidad de solicitar más información por equipos de investigación y estado del reporte por parte del usuario.

Entre los temas que se pueden reportar en la Línea Ética se encuentran:

- Sugerencias o consultas.
- Levantamiento de preocupaciones
- Cohecho, corrupción o soborno
- Lavado de activos
- Administración fraudulenta, administración desleal o fraude
- Financiamiento del terrorismo
- Acoso laboral o sexual
- Violencia en el trabajo
- Conflicto de Interés
- Código de Ética
- Apropriación o abuso de los recursos de la compañía
- Seguridad
- Medio ambiente
- Delitos informáticos
- Delitos económicos
- Protección de datos personales
- Libre competencia



Modelo de Prevención de Delitos

En un entorno de pagos cada vez más dinámico y digital, cobra importancia la capacidad de anticiparse a la posible ocurrencia de delitos. El Modelo de Prevención de Delitos de Transbank, vigente desde su primera certificación en 2012, tiene como objetivo prevenir el incumplimiento de normativas regulatorias, con especial énfasis en corrupción y fraude, delitos laborales y de seguridad social, delitos tributarios, delitos de mercado de valores y delitos informáticos. Asimismo, incluye otros delitos contemplados en el artículo 1 de la Ley N°20.393 sobre responsabilidad penal de la persona jurídica, que pueden representar un riesgo para Transbank, vigente desde la entrada en vigor desde el 1 de septiembre de 2024, por la Ley N°21.595 sobre delitos económicos.

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

Actividades de Prevención

Comprende las acciones y protocolos implementados para evitar la ocurrencia de conductas delictivas o que van en contra de los lineamientos éticos de la compañía. Esto incluye la identificación y evaluación de riesgos a través de una Matriz de Riesgos, la cual es una herramienta medible y actualizable que permite monitorear los riesgos a los cuales está expuesta la organización con relación a la Ley N°20.393. Por otro lado, el establecimiento de políticas, normas, procedimientos

y con el apoyo de los procesos atinentes al negocio y a las exigencias de la normativa, así como la capacitación específica y continua para crear una cultura organizacional ética y legal, para cada área de nuestra compañía.

Actividades de Detección

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

Actividades de Respuesta

Implica la actuación inmediata y efectiva frente a la detección de posibles delitos y/o irregularidades, abarcando desde la investigación interna de potenciales irregularidades hasta la colaboración con autoridades competentes, de sanciones internas, y la revisión y ajuste continuo del Modelo de Prevención de Delitos para prevenir recurrencias.

Para mantener un Modelo de Prevención de Delitos robusto y efectivo, éste se actualizará

al menos anualmente o cuando se sucedan cambios relevantes en las condiciones del negocio y/o en la normativa aplicable a éste, entendiéndolo como un modelo vivo, actividad de la cual será responsable la persona Encargada de Prevención de Delitos.

En virtud de estos lineamientos, Transbank se compromete a prevenir conductas que puedan dar lugar a la comisión de delitos, promoviendo una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y el cumplimiento de las normativas. Esto implica que todos los colaboradores, independientemente posición jerárquica, deben cumplir con las capacitaciones de las leyes aplicables y comprender la importancia de su cumplimiento para el bienestar de la empresa y la sociedad en su conjunto.

En concordancia con el Código de Ética de Transbank, éste exige que todos sus colaboradores y terceros con los cuales interactúa revisen y conozcan este Modelo, encontrándose disponible en la base documental de la Intranet corporativa y la página web del Transbank.

El año 2024 se realizó una cápsula de la Ley de Delitos Económicos, para todos los colaboradores y adicionalmente se desarrollaron 15 capacitaciones específicas sincrónicas, para cada área de la compañía.

Para un mayor orden de los 89 delitos aplicables a Transbank, estos fueron clasificados en 23 a delitos transversales, 13 delitos de alta administración y 53 delitos aplicables a una o más divisiones específicas.

CMF

3.6 XIII

3.1 III

8.1.5

GRI

2-27

205-1

205-2

205-3

En noviembre de 2024, la compañía implementó una plataforma de gestión de elementos de su programa de compliance, con los más altos estándares internacionales que permite gestionar por completo el ciclo de vida de los registros y formularios de compliance, junto con proveer herramientas ágiles de reportería y seguimiento, aumentando la precisión de los procesos y garantizando un acceso en tiempo real para observar el cumplimiento de la normativa de la empresa.

Además, se incorporó un registro de conflicto de interés para colaboradores, directores y ejecutivos principales, proveedores y postulantes a cargos; registro de regalos, invitaciones y cortesías; registro de relacionamiento con funcionarios públicos y autoridades; registro de donaciones, aportes, auspicios y membresías.



Directorio



Gerencia general



Fiscalía



Comité de Ética



Encargado(a) de Prevención de Delitos



Modelo de Prevención de Delitos



Código de Ética

Ley 20.393

Reportes al Directorio

Reportes al Regulador

1
2
3
4
5
6
7
8

Transbank impulsa el desarrollo de nuevas funcionalidades para e-commerce y marketplace, promoviendo la adopción de tecnologías innovadoras que permiten escalar negocios de forma sostenible.

Cliente:
Casa Amarilla



Prevención de Fraude

Transbank, en su calidad de sujeto obligado frente a la Unidad de Análisis Financiero (UAF), por las disposiciones de la Ley N° 19.913 y las circulares de la UAF debe reportar transacciones sospechosas de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.

Debido a lo anterior y dado el compromiso de la compañía con la integridad corporativa, Transbank ha implementado un robusto sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (LA/FT), diseñado para cumplir cabalmente con los estándares establecidos en la Ley N°19.913 y las normativas dictadas por la UAF.

Este sistema, integral y dinámico, no se limita al mero cumplimiento normativo, sino que incorpora controles y procedimientos específicos para identificar y mitigar los riesgos inherentes a estas actividades ilícitas. A través de una gestión proactiva, se asegura la detección temprana de operaciones sospechosas y el cumplimiento oportuno de las obligaciones de reporte ante la UAF, tanto para los Reportes de Operación Sospechosa (ROS) como para los Reportes de Operaciones en Efectivo (ROE), este último se presenta trimestralmente de forma negativa, ya que Transbank no capta dinero.

La Gerencia de Prevención de Fraude y Riesgo Comercio, con el objetivo de brindar la máxima seguridad a los clientes y al ecosistema de pagos en general, ha implementado un robusto sistema de prevención y detección de fraudes.

El equipo de expertos, respaldado por tecnología de punta, monitorea las transacciones

en tiempo real para identificar y prevenir cualquier actividad sospechosa. A través de controles preventivos personalizados y sistemas de alerta temprana, Transbank garantiza la confianza de sus clientes comercios, PSP y tarjetahabientes.

Lo anterior, ha permitido mantener a la compañía con índices fraude bajo el promedio regional y global, lo que se desarrolla a través de un trabajo y perfeccionamiento constante de sus equipos y las herramientas tecnológicas utilizadas.

Todas las transacciones financieras realizadas en la red de comercios de Transbank, son monitoreadas por sistemas y herramientas, de manera tal de generar alertas desde las perspectivas de prevención de fraude adquirente, y antilavado de activos, de acuerdo a las exigencias de la UAF, y las mejores prácticas internacionales en la materia.

	2023	2024
Número de casos de corrupción confirmados	0	0
Número de casos de corrupción confirmados en los que se ha despedido a algún trabajador	0	0
Número de casos de corrupción en que se haya terminado relación con algún proveedor	0	0
Número de casos jurídicos públicos en relación a corrupción hacia la organización o sus trabajadores	0	0

Conflicto de interés

Comprometidos con la integridad corporativa, Transbank ha desarrollado una serie de acciones para prevenir el conflicto de interés. En noviembre de 2024, fue lanzado el módulo para las declaraciones de conflicto de interés automatizadas, para los colaboradores, directores y ejecutivos principales, aspirantes a cargos y proveedores.

Anualmente se realiza la declaración de conflictos de interés de todos los colaboradores. Adicionalmente, en los meses de abril se realiza una declaración de conflictos de interés reforzada para el Directorio y los integrantes del Comité de Gerentes. La Encargada de Prevención de Delitos de la compañía es quien se encarga de gestionar dichas temáticas.

Libre competencia

Transbank ha jugado un papel clave en el crecimiento de la industria de medios de pago y está convencido de que una competencia justa y equilibrada trae beneficios a los consumidores, fomenta la innovación y fortalece la economía en su conjunto.

Como parte de su misión de apoyar el desarrollo económico, la empresa se compromete

a cumplir con todas las leyes y regulaciones vigentes, promoviendo un mercado donde todas las compañías puedan competir en igualdad de condiciones. Este compromiso con la libre competencia cumple un elemento central de su cultura corporativa, orientando las decisiones de la compañía en cada aspecto.

Respecto de ICG N°5, la Corte Suprema en su sentencia instruyó a los participantes del Modelo de 4 Partes realizar ajustes o cambios que están siendo adoptados en particular por la compañía, entre los que destaca:

- Adaptación del Protocolo 3DS
- Eliminación de Surchage, ajuste tarifario y modificación de contrato acorde a ello
- Modificación de contratos por productos
- Implementación de switch-on
- Modificaciones de on-boarding
- Adaptación para aceptación pre-pago y Amex.
- Actualización de normas acerca de “muralla ética”
- Regularización de adquirencia transfronteriza
- Condiciones y exigencias públicas, generales y objetivas (no discriminatorias) para los rubros riesgosos
- Procesos de información de tarifas a comercio
- Rediseño de procesos de cumplimiento normativo de marcas
- Información a PSP

	2023			2024		
	Pendientes	Finalizadas	% ingresos pagados en multas	Pendientes	Finalizadas	% ingresos pagados en multas
Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	0	0	0	0	0	0

Nota: Durante el año 2024 hubo en total una acción jurídica finalizada relacionada a competencia desleal y las prácticas monopólicas contra la libre competencia, además de 3 acciones jurídicas (previas a los años que indica la tabla), pendientes de resolución.

Acoso laboral y sexual

En Transbank existe un marco normativo para la prevención y gestión del acoso laboral y sexual, establecido en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (RIOHS) y en el Código de Ética. Ambos documentos son de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores, quienes reciben una capacitación sobre este marco normativo durante su proceso de inducción.

El año 2024 se realizó un programa obligatorio sobre la denominada Ley Karin para todos los colaboradores de la compañía cuyos objetivos fueron:

Identificar conceptos generales relacionados con el acoso sexual en contexto laboral.

Distinguir situaciones y acciones que se tipifican como acoso sexual en el trabajo.

Aplicar procedimientos de denuncia ante situaciones de acoso sexual en contexto laboral.

Identificar procedimientos de prevención, investigación y denuncia ante situaciones de acoso laboral.

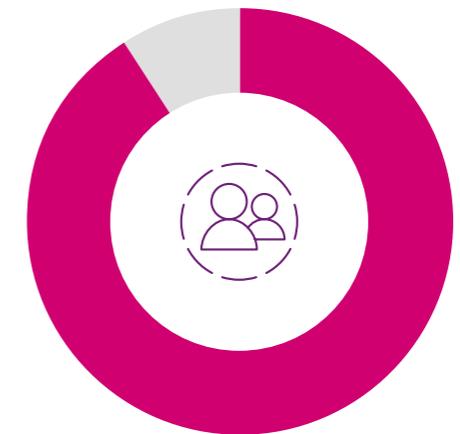
Aplicar procedimientos de prevención, investigación y denuncia ante situaciones de violencia de terceros ajenos a la relación laboral.

	2023	2024
Número de denuncias recibidas a través del canal de denuncia vinculadas con acoso laboral	1	1*
Número de denuncias recibidas a través del canal de denuncia vinculadas con acoso sexual	1	1
Número de denuncias recibidas a través de la Dirección del Trabajo vinculadas con acoso laboral	0	0
Número de denuncias recibidas a través de la Dirección del Trabajo vinculadas con acoso sexual	0	0

	Mujeres	Hombres
Número de denuncias de acoso sexual 2024 presentadas en la empresa	1	0
Número de denuncias de acoso sexual 2024 presentadas en DT	0	0
Número de denuncias de acoso laboral 2024 presentadas en la empresa	1*	0
Número de denuncias de acoso laboral 2024 presentadas en DT	0	0
Número de denuncias de violencia en el trabajo 2024 presentadas en la empresa	0	0
Número de denuncias de violencia en el trabajo 2024 presentadas en DT	0	0

Nota: Denuncia anónima recibida por Línea Ética. No fue investigada por falta de antecedentes.

	2023	2024
Total de trabajadores capacitados en materias de acoso laboral y sexual	424	596
% de trabajadores capacitados en materias de acoso laboral y sexual	63,7%	91%



91%
de los colaboradores fueron capacitados en materias de acoso laboral y sexual durante el 2024.

Gestión de riesgos

En un contexto financiero dinámico y desafiante, la gestión de riesgos es clave para preservar la estabilidad del mercado. Por ello, la compañía trabaja para identificar y minimizar los riesgos, asegurando la prestación de sus servicios de forma puntual, segura y confiable. Además, se esfuerza constantemente por optimizar sus prácticas de gestión de riesgos para fortalecer la confianza de sus clientes y socios comerciales, además de asegurar la sostenibilidad del negocio.

A finales del 2022 el 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 los PSP. Con el fin de materializar este principio, la Política describe estructuras, procedimientos y deberes de comportamiento transversales a todos los colaboradores. En mayo de 2023 se dictó la Política de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia, la cual se alinea a los principios estructurales de la normativa del Decreto Ley N°211, así como normativa complementaria. Ambas Políticas se hacen cargo de la obligación de los colaboradores de asistir a las capacitaciones semestrales para toda la compañía.



Gobernanza de la gestión de riesgos

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, manteniéndose integrado en todas las actividades de la organización.

Para la gestión 2024 destaca la matriz de riesgo integrada a nivel de compañía, contando con el apoyo directo desde el Directorio.

La Política de Control y Gestión de Riesgos integra riesgos operacionales, financieros en los cuales destacan:

- Riesgo Estratégico
- Riesgo Financiero (Liquidez, Crédito y Mercado)
- Riesgo de la Operación
- Riesgo Reputacional
- Riesgo de Cumplimiento Normativo y Legal
- Riesgo de Continuidad de Negocios
- Riesgo de Fraude Interno
- Riesgo de Fraude Externo
- Riesgo de seguridad de la Información y Ciberseguridad
- Riesgo de Comisión de Delitos (Leyes N° 19.913 y 20.393)
- Riesgo Tecnológico
- Riesgo Climático

Rol del Directorio en la gestión de riesgos

Corresponde al Directorio aprobar la Política de Control y Gestión de Riesgo, así como las directrices respecto de los niveles de apetito al riesgo y las metodologías de gestión de estos y sus modificaciones. En esta instancia se informa acerca de los riesgos relevantes, generando pronunciamiento, de tal manera que se adopten las medidas necesarias para vigilar y controlar cualquier riesgo significativo de conformidad con las estrategias aprobadas y el apetito de riesgo establecido.

Comité Especial de Directores de Riesgo

Este año 2024 se crea el Comité Especial que define roles de la alta administración. Está compuesto por la participación de 3 directores designados, Gerente General, Gerente División Riesgo, Gerente División Administración, Finanzas y Procesos, además del Fiscal de la compañía, quien actúa como secretario de actas. Este nuevo Comité ha colaborado en fortalecer una cultura de riesgo dentro de la organización.

Principales funciones:

- Aprobar el plan de gestión de riesgos de la compañía, que deberá ser elaborado por la Gerencia División Riesgos.
- Dar a conocer al Directorio los proyectos más importantes y relevantes para la compañía, indicando su estatus e hitos.
- Conocer y dar seguimiento al estado de los riesgos de la compañía y aprobar el Panel de Riesgos y sus correspondientes indicadores.
- Conocer los incidentes operacionales, tecnológicos, de ciberseguridad, de continuidad, financieros o cualquier otro incidente relevante para la Compañía y dar seguimiento a los mismos.

Rol de la Administración en la gestión de riesgos

La administración de Transbank participa a través del Comité de Riesgos, cuyo objetivo es garantizar que los niveles de riesgo de la organización sean identificados, evaluados y se mantengan dentro del límite establecido, además de analizar y tomar decisiones relacionadas con la gestión de riesgos. Este Comité incluye entre sus integrantes al Gerente General.

Entre las principales funciones del Comité de Riesgos destaca; velar por el cumplimiento del Modelo de Gestión de Riesgo plasmado en la Política de Control y Gestión de Riesgos, aprobar diversas metodologías de gestión de riesgos, así como el plan de riesgos y su seguimiento, velando por la adecuada asignación de recursos, apoyando la comunicación y promoción de cultura de gestión de riesgos, entre otras.

La Unidad de Riesgo de Transbank, responsable de la identificación, evaluación, monitoreo y comunicación de riesgos, forma parte de la División de Riesgo. Esta División opera a través de las siguientes áreas que le reportan: Gerencia de Seguridad de la Información, Gerencia de Prevención de Riesgos y Riesgo Comercio, así como la Subgerencia de Riesgo y Continuidad de Negocios.

Adicionalmente Transbank ha adoptado tres líneas de defensa para el gobierno de la gestión de riesgos de la compañía.

01

Primera línea de defensa:

Corresponde a las unidades de negocio y operativas, entre sus principales funciones destaca:

- Llevar a cabo las actividades del negocio bajo los lineamientos de la Política de Control y Gestión de Riesgos y normativa que derive de ella.
- Velar por el cumplimiento del marco de referencia y del proceso de gestión de riesgo en cada una de las actividades de Transbank
- Realizar autoevaluaciones, riesgos controles y mantenerlas actualizadas
- Facilitar recursos necesarios para realizar la gestión de riesgo
- Informar situaciones de riesgo que puedan conducir a una situación adversa
- Promover a internalizar la cultura de riesgo en las actividades que conducen sus equipos.

02

Segunda línea de defensa:

Corresponde a la División de Riesgo, División de Finanzas y Fiscalía. Entre sus principales funciones destaca:

- Crear y proteger el valor de Transbank generando lineamientos para la conducción, control y monitoreo del riesgo
- Proponer el marco de apetito del riesgo y su tratamiento
- Proponer límites de exposición al riesgo en los distintos ámbitos para la aprobación de la Alta Administración.
- Monitorear y controlar el cumplimiento de los límites internos de exposición
- Controlar el cabal cumplimiento de la legislación y normativa externa vigente
- Disponer de herramientas que soporten el proceso de gestión de riesgo Medir periódicamente la efectividad de la gestión de riesgo, detectar desviaciones y oportunidades de mejora
- Establecer el sistema de información y reportes
- Apoyar a la primera línea de defensa en la conducción y gestión de sus riesgos
- Promover cultura de riesgo.

03

Tercera línea de defensa:

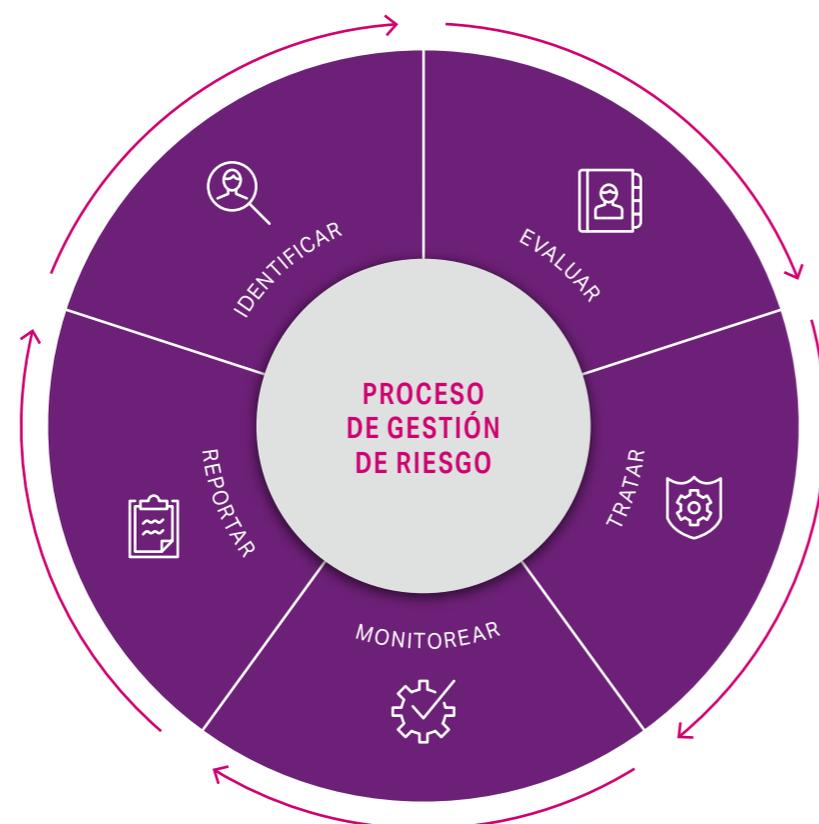
Corresponde a la División de Contraloría. Entre sus principales funciones destaca:

- Supervisar y evaluar de forma independiente el cumplimiento de los objetivos de la gestión del riesgo, asegurando el cumplimiento de roles y responsabilidades.
- Detectar necesidades de adecuación y mejoras al marco normativo interno para la gestión del riesgo.
- Evaluar y aportar en la mejora continua de la gestión de riesgo alineando al cumplimiento del objetivo de la compañía.
- Ayudar a promover una cultura de riesgo.

El Comité Especial de Directores de Auditoría y la Gerencia División Contraloría componen la función de Auditoría Interna en Transbank, siendo responsable de verificar la efectividad y el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y controles asociados a la gestión de riesgos.

Gestión de Riesgos

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



Cultura de riesgos

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



Principales riesgos

01

Riesgo Estratégico

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

Acciones de mitigación

Seguimiento periódico del negocio interno y las tendencias que nos permite adaptarnos ante cambios.

Priorización de proyectos e iniciativas que apalanquen la consecución de los resultados, con flexibilidad de escenarios para anticiparnos a cambios en la industria.

02

Riesgo Financiero (liquidez, crédito y mercado)

Riesgo de liquidez: Incapacidad de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a las obligaciones de corto, mediano y largo plazo.

Riesgo crediticio: La posibilidad de que cualquiera de las partes en un contrato no será capaz de satisfacer sus obligaciones financieras.

Riesgo de mercado: La posibilidad de que un activo o un instrumento financiero disminuya de valor derivado a cambios en las condiciones del mercado, tales como variaciones en las tasas de interés, del tipo de cambio o fluctuaciones en los precios.

Acciones de mitigación

Riesgo de liquidez: constitución y reporte mensual de una Reserva de Liquidez, conforme a las exigencias de la CMF. Adicionalmente, la compañía maneja su deuda vigente evaluando constantemente opciones de refinanciamiento.

Riesgo de crédito: Descuento en comisiones y costos relacionados con ventas y transacciones en disputa directamente de las liquidaciones a comercios afiliados. Además, invierte los fondos disponibles en fondos mutuos y depósitos a plazo con bancos de reconocido prestigio y alta calificación crediticia.

Riesgo de mercado: Transbank aplica una Política de Riesgo Financiero que regula las operaciones de compra y venta de dólares y compensa pasivos en USD con inversiones activas en la misma moneda. Concentra sus inversiones en fondos money market conservadores y mantiene un nivel de endeudamiento bajo.

03

Riesgo de la operación (Riesgo Operacional)

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

Acciones de mitigación

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

04

Riesgo reputacional

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

Acciones de mitigación

Las acciones se basan en las Políticas de Comunicaciones y de Relaciones Institucionales, enfocándose en:

- Registrar reuniones conforme a la Ley N° 20.730 de Lobby.
- Verificar instituciones para convenios, alianzas, y donaciones, con evaluación de la Encargada de Prevención de Delitos según el Modelo de Prevención de Delitos.
- Prohibir vínculos con entidades que contravengan leyes, derechos fundamentales o principios éticos de la compañía.
- Mantener la comunicación efectiva, oportuna y veraz a través de canales oficiales para cualquier solicitud de stakeholders externos.

05

Riesgo de cumplimiento normativo y legal

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

Acciones de mitigación

Implementamos un plan de cumplimiento normativo anual dirigido por la Encargada de Cumplimiento Normativo de la Fiscalía. Este plan incluye:

Actividades Permanentes:

- Monitoreo de cambios legales o normativos relevantes.
- Actualización del contexto de cumplimiento, garantizando la alineación entre la Normativa externa e interna.
- Generación y envío de alertas normativas.
- Actualización de la base normativa externa.
- Apoyo en auditorías y tareas relacionadas con los Estados Financieros.

Actividades Especiales:

- Revisión del cumplimiento de temas que requieren aprobación o conocimiento del Directorio.
- Fomento de la conciencia sobre la actualización de la Normativa interna.
- Capacitaciones internas sobre cumplimiento normativo y temas relacionados, ej Ley marco sobre ciberseguridad.
- Actualización constante sobre la Ley Fintech, incluyendo mesas consultivas y normativas en revisión por la CMF.

06

Riesgo de continuidad de negocio

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

Acciones de mitigación

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

07

Riesgo de fraude interno

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

Acciones de mitigación**Ambiente de control:**

- Gobierno Corporativo: Directorio, Comité de directores, Comité Especial de Directores de Auditoría, Comité Especial de Directores de Tecnología, Comité de Gerentes, Comités de la Administración.
- Normativa interna: políticas, normas, procedimiento y estándares, que permite a los colaboradores tener la información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene las instrucciones, responsabilidades e información de las diferentes operaciones, actividades y procesos de la empresa.

Actividades de control:

- Control de gestión.
- Procesamiento de información.
- Controles físicos y lógicos.
- Segregación de funciones.
- Disciplina de supervisión.
- Controles generales de tecnología de la información.
- Controles sobre procesos manuales y automatizados o de aplicaciones.

Aplicación de mejores prácticas:

- De forma semestral y anual se realiza una auditoría independiente parcial y completa, respectivamente, de estados financieros y evaluación de control interno, que valida la confiabilidad de sus reportes financieros.
- Anualmente una auditoría independiente de evaluación del control interno sobre los servicios que provee (SSAE-21), que valida el cumplimiento de sus declaraciones de control interno.

- Anualmente realiza una auditoría independiente de evaluación de seguridad de la información, continuidad del negocio y riesgo operacional, bajo el estándar AT-205.
- Certificación de sus aplicaciones de front end, bajo los estándares internacionales emitidos por las marcas (VISA, MasterCard, AMEX) cuando se incorpora un nuevo dispositivo o frente a un cambio significativo de sus aplicaciones.
- Anualmente un proceso de certificación internacional de seguridad definido por las marcas, llamado PCI/DSS.
- Actividades de sensibilización con los establecimientos comerciales, sobre la responsabilidad por el uso y comunicación de transacciones donde hay datos de alto riesgo desde la perspectiva de fraude.
- Un servicio de información interna actualizada a través de intranet y mailing u otros similares, que permite a sus colaboradores estar informados de las responsabilidades personales, de unidad y de procesos.
- La emisión de un conjunto de reportes de gestión e índices que le permiten tener instrumentos de control y gestión, como el panel de metas corporativas de la compañía e informar el estado regularmente a los distintos entes que apliquen.
- Un programa de auditoría interna anual, que evalúa los procesos operacionales, administrativos, financieros, tecnológicos y de gestión de la empresa en función de la evaluación de riesgos y de los intereses específicos en estas materias que manifiesta el Directorio.

08

Riesgo de fraude externo

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

Acciones de mitigación

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

09

Riesgo de seguridad de la información

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

Acciones de mitigación

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

10

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

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

Acciones de mitigación

Transbank cuenta con un modelo de prevención de delito. Está comprometido en prevenir y evitar los delitos de la Ley N°20.393 y en diciembre de 2023, se aprobó por directorio el nuevo modelo de prevención de delito de la compañía, con la adecuación del modelo con la Ley N°21.595 de Delitos Económicos, identificando riesgos en 89 de los 246 delitos.

Las acciones son:

- Inducciones a todos los colaboradores nuevos.
- Realización de cursos obligatorios para toda la compañía, sobre Modelo de Prevención de Delito, Código de Ética y Ley N°19.913 sobre la UAF. Además de la cápsula de nuevo modelo de prevención de delitos y capacitaciones específicas a cada una de las áreas de la compañía y los nuevos delitos incorporados a partir de septiembre de 2024.
- Auditorías periódicas.
- Actividades de comunicación interna con énfasis en los regalos y entretenimiento para sus clientes y proveedores.
- Identificación del relacionamiento con autoridades y empleados públicos.
- Declaración de conflicto de interés
- Encuesta externa realizada a los colaboradores sobre la conducta de ética empresarial.
- Mantenimiento de la Línea Ética.

11

Riesgo tecnológico

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

Acciones de mitigación

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

12

Mayores requisitos de divulgación por parte de regulaciones e inversionistas

La CMF publicó la NCG N°461 que obliga a las empresas listadas en bolsa, entre otros temas ambientales, a reportar sobre sus riesgos climáticos. Esto incluye describir el rol del directorio en la gestión de riesgos climáticos, los principales riesgos climáticos identificados y sus impactos financieros, el impacto de los riesgos y oportunidades climáticas en la estrategia empresarial y decisiones comerciales, Descripción de los escenarios usados para determinar impactos, entre otros. Si bien Transbank, como sociedad anónima cerrada, no debe responder a las obligaciones de esta norma en este momento, sienta un precedente de las expectativas del mercado.

Acciones de mitigación

Implementar sistemáticamente un proceso de integración de los riesgos climáticos en el sistema de gestión de riesgo de la organización, creando las capacidades y responsabilidades habilitantes para sostener el proceso.

13

Riesgo de libre competencia

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

Acciones de mitigación

Transbank cuenta con una Política de Cumplimiento de la Normativa de la Libre Competencia, que guía en las acciones para competir de forma justa, libre y leal. Además de una Política de Manejo de Información de los Procesadores de Servicios de Pago, las acciones que se realizan en este contexto son las siguientes:

- Charlas semestrales obligatorias a toda la compañía.
- Comunicación periódica con los colaboradores de medidas para adoptar para manejar información comercial sensible.
- Asesoría directa a colaboradores.
- Existencia de Murallas éticas para área comercial/PSP.
- Anexos de contrato de trabajo para áreas comerciales/PSP y servicios transversales.
- Existencia de Clean Teams.
- Realización de capacitaciones a cargos expuestos a riesgos.
- Línea Ética – incluye clasificación de libre competencia.



CAPÍTULO 4

Digitalización en las finanzas

- ✦ Creando puentes entre clientes y soluciones
- ✦ Transformando la experiencia de los clientes
- ✦ Innovación, datos y digitalización

Creando puentes entre clientes y soluciones

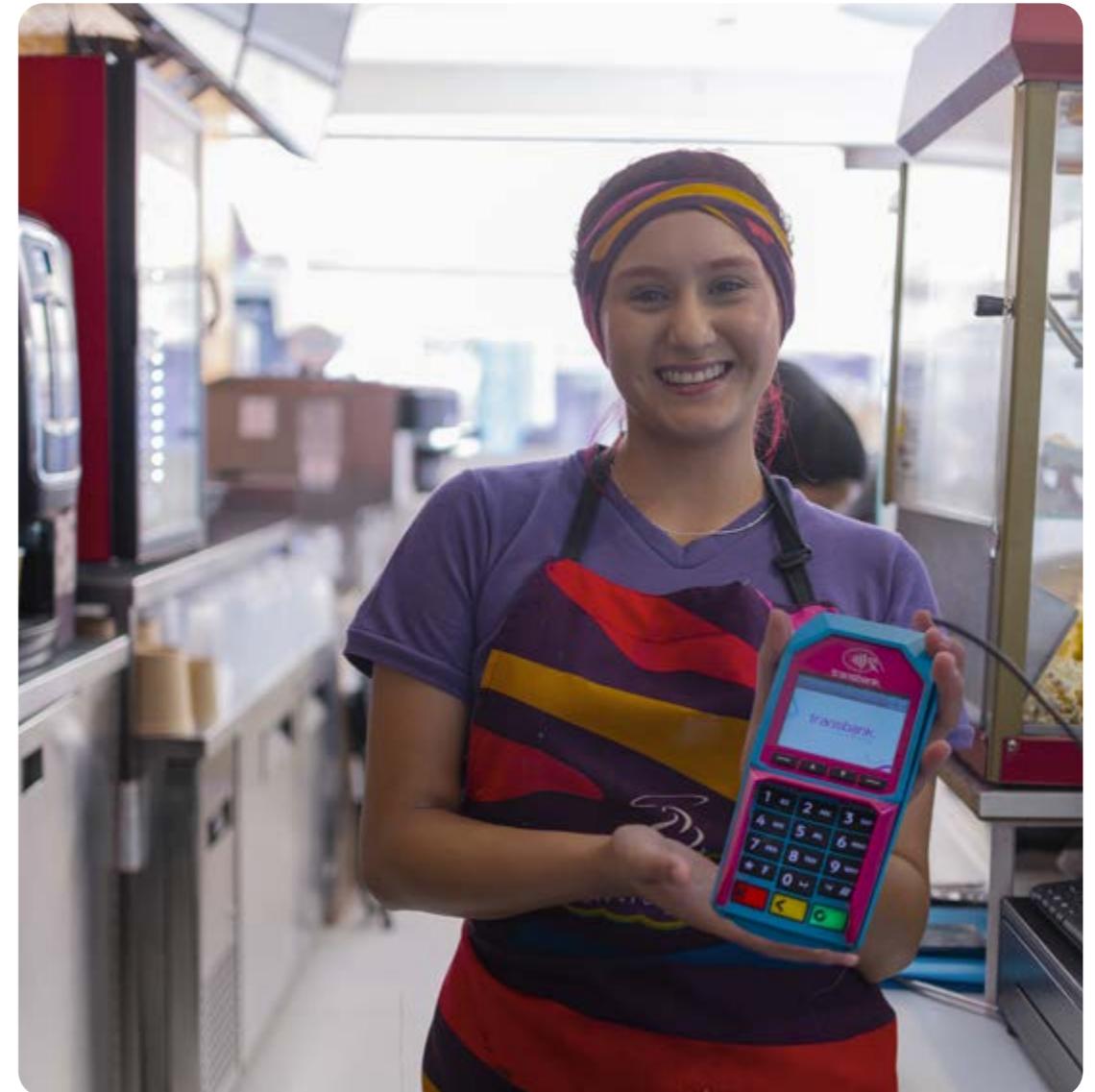
El aporte de Transbank al país ha sido decisivo para la transformación del ecosistema de pagos, consolidando su rol como catalizador de la modernización financiera en el país. Desde su creación, la compañía ha liderado la transición hacia la digitalización, fomentando la inclusión financiera, el crecimiento del comercio electrónico y la innovación tecnológica.

Más del 40% del consumo nacional se realiza actualmente a través de sus soluciones, reflejando nuestro liderazgo en la creación de una red confiable de terminales y plataformas de pago. Su aporte a la democratización del acceso a soluciones de pago digitales ha permitido que comercios de todos los tamaños adopten herramientas modernas para facilitar sus operaciones y fortalecer sus negocios. Esto refleja nuestro claro compromiso con la inclusión digital, al incorporar a pequeños negocios al sistema de pagos electrónicos, además de promover la formalización económica, ampliando las oportunidades para emprendedores y microempresas.

La implementación del modelo de cuatro partes y la llegada de nuevos actores al mercado han representado desafíos significativos para la compañía. Frente a esta evolución, hemos respondido con una estrategia de

diversificación y valor agregado, expandiendo el portafolio de productos y servicios para adaptarnos a un ecosistema dinámico y en constante evolución. En este contexto, hemos fortalecido la oferta con soluciones de valor que no solo optimizan la gestión financiera de los comercios, sino que también contribuyen a su sostenibilidad y competitividad en un entorno cada vez más exigente. Hemos integrado herramientas avanzadas que mejoran la experiencia de pago y fortalecen la seguridad de las transacciones, demostrando ser una empresa que pone al cliente en el centro.

En 2024, avanzamos en nuestra transformación digital y en el desarrollo de soluciones alineadas con las demandas del mercado, consolidándonos como un aliado estratégico para comercios y consumidores. Este enfoque se ha reflejado en la optimización de nuestra oferta de productos, el fortalecimiento de la experiencia del cliente y la resiliencia de su sistema de pagos.



Cliente:
Santo Gelato

Segmentación para responder de forma estratégica a cada cliente

En Transbank, entendemos que cada cliente tiene necesidades y desafíos únicos. Por ello, hemos desarrollado un modelo de segmentación que nos permite atender de manera personalizada a los distintos actores del ecosistema de pagos, desde microempresas y pymes hasta grandes corporaciones, emisores, PSP y tarjetahabientes, a lo largo de todo el país. Este enfoque segmentado nos permite diseñar soluciones tecnológicas específicas, optimizar nuestra propuesta de valor y construir relaciones de largo plazo con cada uno de nuestros clientes.

Emisores:

Son instituciones financieras u otras entidades autorizadas que emiten tarjetas de débito, crédito y/o prepago a los usuarios finales (tarjetahabientes). Estas tarjetas pueden ser utilizadas para realizar transacciones en los comercios afiliados a una red de pagos como la de Transbank. De esta forma, somos un aliado de ellos en el desarrollo de un ecosistema de pagos amplio y seguro, colaborando mediante el desarrollo de soluciones QR, la expansión de las billeteras digitales, como también en la entrega de soporte operativo y técnico.

Comercios:

son el principal cliente de Transbank, siendo la base del ecosistema de pagos, incluyendo desde microempresas y pymes hasta grandes corporaciones que operan en canales físicos y digitales. A través de soluciones de pago ágiles, eficientes y seguras, la compañía les facilita distintos servicios asociados a la adquierencia como venta digital, pagos en cuotas sin interés y análisis de datos, entre otros, permitiéndoles optimizar transacciones, aumentar ventas y mejorar la experiencia de sus clientes.



Proveedores de Servicios de Pago (PSP) y Operadores:

Son intermediarios que facilitan la aceptación de pagos en múltiples plataformas y comercios. Transbank colabora con ellos para fortalecer la interoperabilidad en el ecosistema de pagos, a través de la integración tecnológica avanzada, una amplia oferta de productos tanto presenciales como no presenciales, modelos operacionales customizados, soporte especializado y reportes de información.

Tarjetahabientes:

Este grupo incluye a los consumidores finales que utilizan tarjetas de débito, crédito y prepago para realizar transacciones. A ellos buscamos poder entregarles una experiencia de usuario simple, confiable y segura, respondiendo así a sus preferencias y a las distintas tendencias del consumo.

Soluciones para transformar en crecimiento los sueños de nuestros clientes

En un mercado dinámico y en constante transformación, Transbank se posiciona como un socio estratégico al ofrecer una amplia gama de soluciones diseñadas para satisfacer las diversas necesidades de sus clientes. Estas soluciones abarcan tanto el mundo físico como el digital, con productos y servicios que mejoran la experiencia de pago, impulsan la eficiencia operativa y fortalecen la seguridad de las transacciones. De esta forma, Transbank garantiza la integración de la tecnología necesaria para habilitar un ecosistema de pagos ágil, confiable y adaptable.

Soluciones para los comercios presenciales

La experiencia en el punto de venta sigue siendo fundamental para los comercios, razón por la cual Transbank ha desarrollado una amplia gama de soluciones presenciales diseñadas para optimizar las operaciones diarias, mejorar la experiencia del cliente y garantizar transacciones rápidas y seguras. Estas soluciones integran tecnología de vanguardia con la flexibilidad necesaria para adaptarse a las necesidades de distintos tipos de negocios.

Contamos con cuatro familias de productos: POS Estándar, POS Integrados, Host to Host, y Autoservicio, cada una con características, beneficios y propuestas de valor únicas.

POS Estándar: diseñada para comercios de diversos tamaños que requieren terminales de pago versátiles y fáciles de operar. Su propuesta de valor se orienta a simplificar las operaciones de pago con equipos accesibles, ligeros, móviles y confiables, que permiten a los comercios centrarse en su negocio principal y operar en cualquier lugar, funcionando con opciones de red móvil. En esta categoría encontramos productos como:

- **POS Estándar:** terminal confiable para operaciones en puntos de venta físicos, ideal para comercios pequeños y medianos.
- **Mobile POS:** dispositivo compacto que se conecta a través de Bluetooth al equipo smartphone, diseñado para ofrecer movilidad total a los comercios.
- **SmartPOS:** terminal avanzado con sistema operativo Android, que permite la integración de aplicaciones personalizadas para mejorar la experiencia del cliente y la gestión del comercio.
- **POS de Nichos:** diseñados para necesidades específicas, como POS para eventos, puntos de venta temporales o rubros con requerimientos particulares.



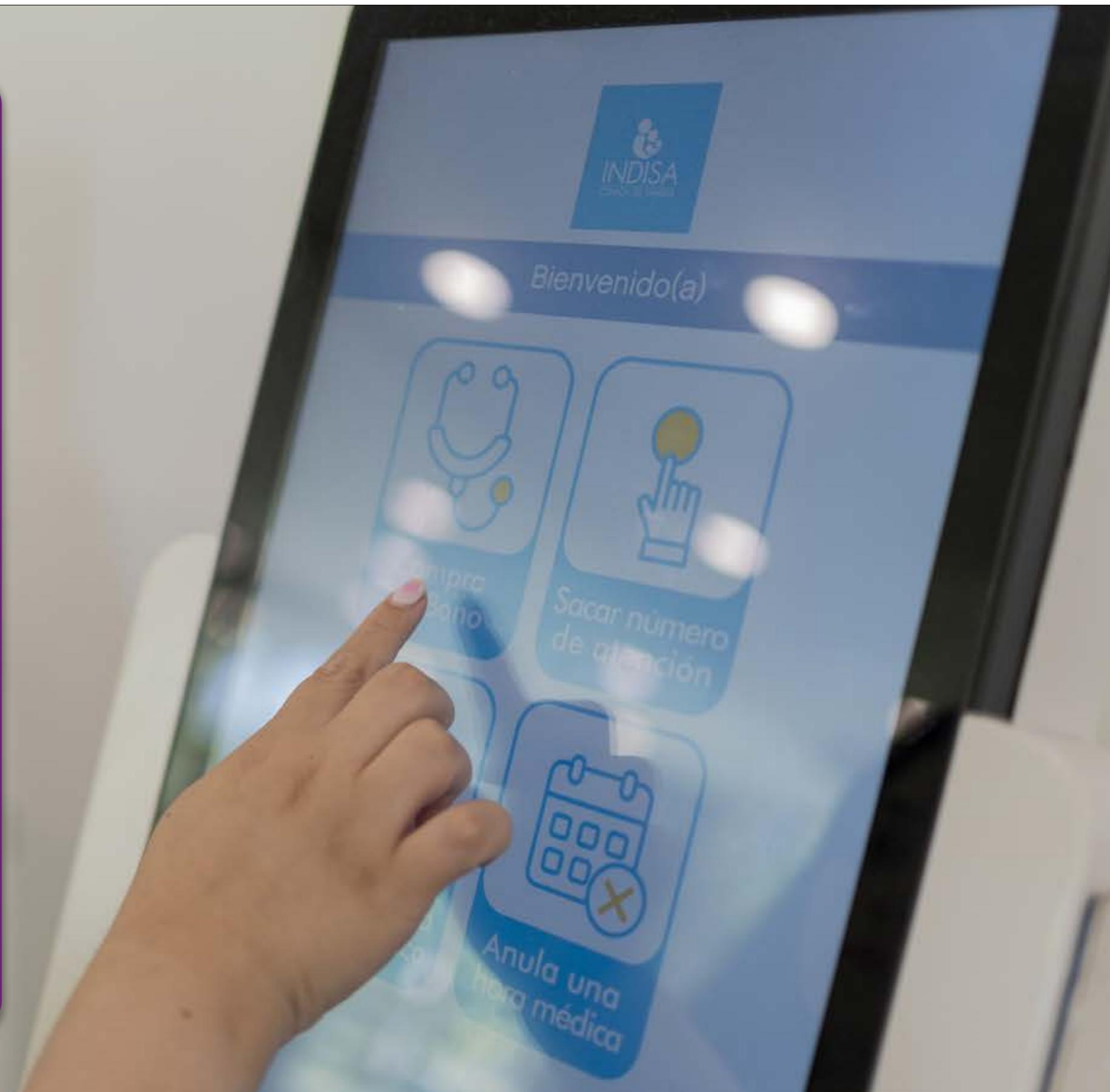
POS Integrados: estos terminales se integran directamente con los sistemas de gestión de los clientes, lo que permite solucionar los problemas de cuadratura de caja, generando orden, ahorros en tiempo y un mayor control sobre las ventas.

- **POS Integrado:** terminal que se conecta directamente al sistema de caja del comercio, facilitando la conciliación de pagos.
- **POS Integrado con Bluetooth:** similar al anterior, pero con conexión inalámbrica para mayor movilidad dentro del punto de venta.
- **Host to Host:** esta solución está orientada a grandes cadenas y comercios que requieren una integración total entre sus sistemas y el ecosistema de pagos de Transbank. Con un alto nivel de integración a las cajas del comercio para integrarse a los equipos provistos por Transbank, entrega robustez y gran velocidad al proceso de pago y flujo de información.
- **Autoservicio:** esta familia de productos está diseñada para ambientes donde los tarjetahabientes realizan sus propias transacciones, promoviendo la autonomía y reduciendo la necesidad de intervención del personal del comercio.



Durante el 2024, innovamos en nuevas soluciones presenciales:

- **SmartPOS Integrado:** solución tecnológica avanzada que combina la funcionalidad de caja registradora y punto de venta en un único equipo Android. Esta solución todo en uno está diseñada para optimizar la operación de los comercios al integrar aplicaciones personalizadas, como sistemas de caja o inventarios, directamente con los sistemas de pago de Transbank.
- **Pocket POS:** permite a los comercios contar con una solución versátil, al aceptar pagos con chip, contactless y wallets NFC; autónoma, ya que no requiere de un segundo dispositivo para poder operar; robusta, al tener todas las funcionalidades de nuestro SmartPOS; ecológica, ya que no cuenta con impresora, enviando los documentos a través de mail y más económica. Este producto fue lanzado en 2024 como piloto, con miras a masificarlo en 2025.
- **Smart Pinpad:** solución todo en uno que permite gestionar el proceso de atención y venta en un único dispositivo amigable, similar a un smartphone, utilizando todas las potencialidades del canal Host en un mismo equipo.
- **Tótems Autoservicio:** solución innovadora diseñada para optimizar la atención en comercios, casinos, hoteles y otros entornos de alto tráfico. Estos equipos reducen la necesidad de múltiples dispositivos, ofreciendo una experiencia de pago completamente integrada y autónoma desde una única pantalla táctil.
- **Autoservicio Vending:** dispositivo diseñado específicamente para entornos de autoservicio, como máquinas expendedoras y kioscos. Compacto y robusto, este equipo optimiza la operación mediante tecnología avanzada que permite gestionar pagos de manera fluida y eficiente, ofreciendo una experiencia superior tanto para los usuarios como para los comercios.

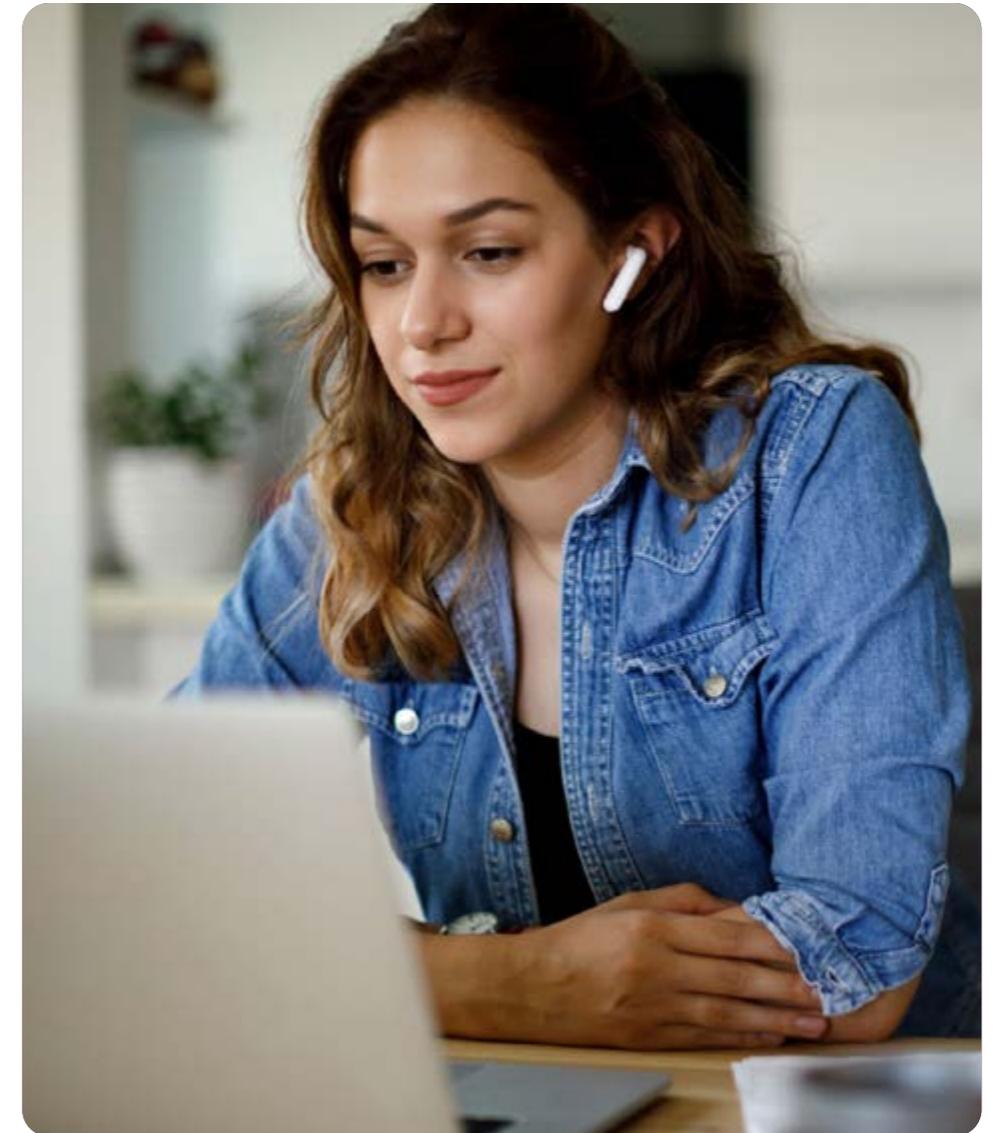


Soluciones para comercios no presenciales

Las soluciones no presenciales de Transbank se posicionan como el motor que impulsa el comercio electrónico y las transacciones digitales en Chile. Estas herramientas permiten a los negocios adaptarse a las demandas de un mercado dinámico y conectarse con sus clientes de manera ágil y segura, sin importar las barreras físicas, potenciando el crecimiento de los negocios en el entorno digital.



- **Webpay Plus:** Solución para pagos online, sin costo de mantención, que gestiona pagos web a través de un formulario de pago desarrollado y mantenido por Transbank. Está dirigido a comercios que cuentan con sitio web propio, utilizan carrito de compras y desean gestionar una cantidad ilimitada de productos a distintos precios.
- **Webpay OneClick:** producto web que facilita a comercios pagos frecuentes de servicios o productos con un solo click desde su sitio web, sin tener que completar los datos de su tarjeta en cada transacción.
- **Webpay.CL:** portal transaccional pensado para que el comercio pueda recibir pagos a través de Webpay Plus, sin necesidad de un sitio web. El comercio crea un link de pago para compartir con sus clientes a través de correo, WhatsApp o redes sociales, permitiendo la realización de pagos de forma rápida y sencilla.
- **Webpay Transacción Completa:** producto de la familia Webpay, que permite realizar pagos sin autenticación bancaria, disponible para pagos con tarjetas de crédito con o sin cuotas, prepago y débito, nacionales y extranjeras. Está dirigido a clientes con alta capacidad tecnológica que permita garantizar la seguridad de datos de los usuarios y de las tarjetas que capturará, debiendo contar con Certificación PCI Nivel 1.
- **PatPass:** es la solución ideal para pagos recurrentes de cuentas con cargo a la tarjeta de crédito, como por ejemplo seguros de vida, aportes a fundaciones, mensualidad de centros educativos y variados comercios e instituciones.
- **Captura Diferida:** son transacciones que permiten a los comercios generar una retención temporal en la tarjeta de crédito de un usuario, por un monto y plazo establecido.



Ecosistemas de billeteras

El ecosistema de billeteras se ha consolidado como una solución innovadora y estratégica en el mercado chileno de medios de pago, marcando un hito en la forma en que usuarios y comercios interactúan en entornos digitales y presenciales. Este ecosistema integra diversas modalidades de pago, incluyendo billeteras QR y billeteras NFC, con el objetivo de ofrecer a los usuarios una experiencia de compra ágil, segura y sin fricciones.

Los pagos a través de códigos Quick Response (QR) de Transbank han revolucionado las transacciones al ofrecer una modalidad ágil, segura y sin contacto, disponible tanto en comercios físicos como en el comercio electrónico. Este sistema permite la integración de todos los actores del ecosistema, desde emisores hasta comercios, quienes pueden conectar sus aplicaciones al sistema, convirtiéndolas en billeteras digitales y facilitando la aceptación universal de pagos con QR.

Actualmente, el ecosistema QR de Transbank cuenta con la integración de 9 billeteras digitales, destacando entre ellas:



- **Billetera Digital Onepay:** Diseñada para tarjetahabientes, permite realizar transacciones rápidas y seguras con tarjetas de crédito, débito y prepago, mejorando la experiencia del cliente y reduciendo errores en el ingreso de datos.
- **Billeteras en alianzas estratégicas con emisores:** estas colaboraciones han permitido la incorporación progresiva de nuevas billeteras al ecosistema QR, aumentando la variedad de opciones disponibles para los usuarios y promoviendo la inclusión financiera.

Además del ecosistema QR, Transbank ha incorporado billeteras NFC (Near Field Communication), ampliando su oferta de soluciones tecnológicas avanzadas. Estas billeteras utilizan la tecnología de comunicación de campo cercano para realizar pagos digitales de forma segura y eficiente.

Actualmente, hemos integrado 4 billeteras NFC: Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay y Fitbit Pay.

Servicios Asociados a la Adquirencia (SAA)

En un contexto de creciente competencia en la industria de medios de pago, Transbank ha fortalecido su enfoque en los servicios asociados a la adquirencia como una estrategia clave para diversificar sus fuentes de ingresos y generar mayor valor para los comercios. Este enfoque no solo responde a la necesidad de adaptarse a un entorno más dinámico, sino que también busca ser un motor para el crecimiento de los negocios que confían en nuestras soluciones.

- **Boleta electrónica en alianza con Sovos:** permite la generación automática de documentos tributarios electrónicos a través de la maquinilla POS, sólo para pagos con tarjeta de crédito, débito y prepago.
- **Cuotas sin interés:** entrega la opción de pago hasta en 12 cuotas sin interés a comercios para que lo ofrezcan a sus clientes y estos puedan satisfacer la necesidad inmediata de adquirir productos y/o servicios, independiente de las promociones que tiene el emisor de la tarjeta.
- **Anticipo de Abonos:** permite a los comercios contar con los depósitos de sus ventas de forma rápida y simple todos los días de la semana y más de una vez al día, incluyendo fines de semana y festivos.
- **Devoluciones Parciales:** servicio a comercio para efectuar abonos a cuentas corrientes o cuentas vistas de tarjetahabiente relacionadas a una devolución parcial de ventas con débito, crédito o prepago.
- **Abono Comercios Secundarios:** consiste en abonar directo a los comercios secundarios del PSP mediante una nómina de instrucción de abonos desde el PSP a Transbank.
- **Alianza VTEX:** Transbank, en alianza con VTEX, ofrece transaccionar de forma segura en sitio que incluye un carrito de compras integrado a Webpay Plus más Reporte Estratégico Trimestral.
- **Paneles y reportería estratégica:** generación de reportes presentados mediante Dashboards (paneles gráficos) o informes con indicadores estratégicos como son la información de ventas, transacciones, abonos, medios de pago, fraudes, contracargos entre otros, para facilitar a los comercios, emisores y PSP el proceso de toma de decisiones.
- **Marketplace de Apps:** ofrece aplicaciones que pueden ser descargadas por los comercios para ser utilizadas en sus SmartPOS de Transbank, para mejorar su propuesta de valor o facilitar la gestión de sus negocios. Esto incluye aplicaciones para gestión de inventario, administración de restaurantes y estacionamientos entre otras, a las cuales se van sumando permanente las mejores y más innovadoras Apps del mercado.

1
2
3
4
5
6
7
8

En 2024 la satisfacción de nuestros clientes es un pilar central de la estrategia, impulsando iniciativas para fortalecer la experiencia del usuario y construir relaciones de largo plazo con comercios, tarjetahabientes y otros actores clave del ecosistema.

Cliente:
La Berlín



somos
merengue,
manjar, **chocolate**
y caramelo.
Somos Artesanía Dulce

Transformando la experiencia de los clientes: cercanía, confianza e innovación

La satisfacción del cliente no es solo un objetivo estratégico, sino una promesa que guía nuestro trabajo diario, consolidando nuestro liderazgo en el ecosistema de pagos en Chile. En 2024, siguió siendo un pilar central de la estrategia, impulsando iniciativas para fortalecer la experiencia del usuario y construir relaciones de largo plazo con comercios, tarjetahabientes y otros actores clave del ecosistema. Este enfoque se refleja en la gestión eficiente de los canales de atención, la búsqueda constante de la excelencia operativa y la mejora continua como principio fundamental.

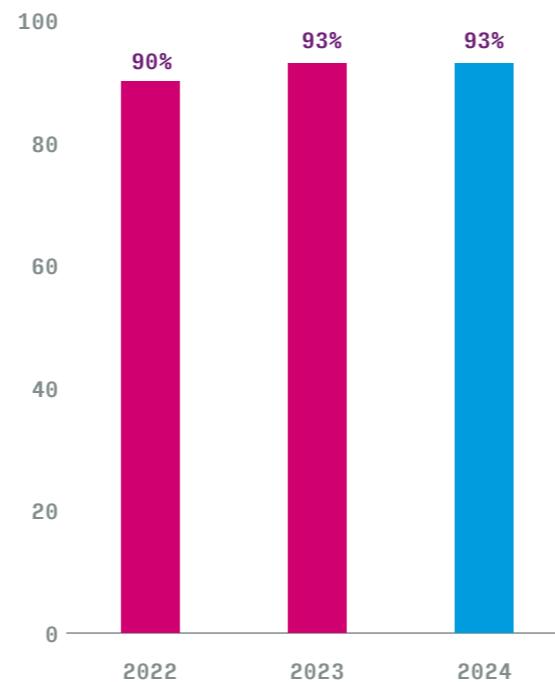
Gestión de los canales de atención

Para asegurar una interacción eficiente y accesible, hemos desarrollado una infraestructura omnicanal que permite a los clientes gestionar sus necesidades de manera rápida y efectiva. En los últimos años, hemos potenciado el uso de canales digitales, tanto como herramienta para la contratación de productos y servicios, como también para resolver dudas, problemas y acceder a soluciones de manera rápida.

Transbank se compromete a proporcionar información clara y precisa sobre sus productos y servicios, garantizando que los consumidores tengan la capacidad de tomar decisiones informadas. Se fomenta una comunicación abierta y accesible para abordar cualquier preocupación del cliente. Adicional a nuestros

canales de atención, la compañía cuenta con un servicio de atención al cliente en el que se abordan los reclamos, para ser derivados a las áreas responsables de brindarles respuesta, quienes buscan una forma de resolución que satisfaga a las partes involucradas. En casos complejos, los reclamos se derivan a la Mesa Resolutora, área interna responsable de la ejecución del proceso de regularización de los reclamos, para pasar finalmente a la Mesa de Reclamos.

% DE INTERACCIONES A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN DIGITAL



Nota: Incluye asistente virtual, centro de ayuda, chat, mail, redes sociales, App y portal privado.

Canales de atención

Portal público:

El sitio web www.transbank.cl es una plataforma integral que proporciona información corporativa, detalla sus productos y tarifas, y permite contratar servicios de manera digital. Además, el portal público cuenta con una sección de contacto que facilita el acceso a diversos canales de atención, como Tania, la asistente virtual, WhatsApp, y un call center, donde los usuarios también pueden agendar una llamada. Adicionalmente, ofrece un completo centro de ayuda.

N° sesiones portal público

2022	6.436.967
2023	5.332.854
2024	7.582.495

Asistente virtual Tania:

Diseñada para ofrecer una atención ágil y personalizada a sus clientes a través de canales digitales. Esta herramienta avanzada está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y permite a los usuarios realizar consultas y gestionar requerimientos de manera eficiente y sin interrupciones.

N° sesiones Asistente Virtual

2022	248.397
2023	139.075
2024	50.528

Centro de ayuda:

Plataforma diseñada para ofrecer soporte integral a sus clientes, proporcionando información clara, práctica y accesible para resolver dudas y gestionar requerimientos de manera autónoma. Incluye tutoriales, guías para los primeros pasos, información sobre tarifas y comisiones, y soluciones a problemas frecuentes, entre otros recursos.

Usuarios activos en el Centro de ayuda

2022	621.011
2023	678.453
2024	470.645





Portal privado:

Espacio virtual diseñado exclusivamente para los clientes de Transbank, que permite, mediante el uso de una contraseña, acceder a información detallada sobre ventas y transacciones. Además, ofrece la posibilidad de contratar nuevos productos y gestionar distintos requerimientos de forma rápida y segura.

N° sesiones Portal Privado

2022 —	6.181.960
2023 —	6.706.480
2024 —	5.761.080

Formulario de contacto:

Herramienta práctica y accesible que permite a los clientes comunicarse con la compañía para gestionar consultas, solicitudes o requerimientos específicos.

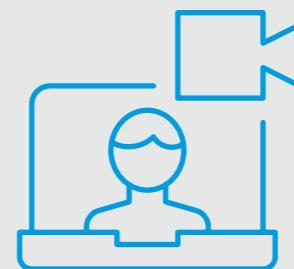
N° ingresos a través de contacto@transbank.cl

2022 —	15.074
2023 —	11.711
2024 —	8.358

% de respuesta en menos de 24 horas de ingresos a través de contacto@transbank.cl

2022 —	89%
2023 —	97%
2024 —	94%*

* Se actualiza dato 2023 que no consideraba los formularios de portal público.



Chat y WhatsApp:

Permiten a los clientes interactuar en tiempo real con un asistente virtual o, en casos específicos, con un representante de atención al cliente. Resuelve consultas frecuentes relacionadas con productos, servicios y procesos operativos, además de facilitar la derivación de solicitudes complejas al área correspondiente.

N° de ingresos a través de Chat y WhatsApp

2022 —	162.370
2023 —	258.602
2024 —	292.148

% de ingresos atendidos a través de Chat y WhatsApp

2022 —	95%
2023 —	99%
2024 —	96%

App Transbank:

Ofrece a los clientes una experiencia ágil y sencilla, proporcionando acceso a información relevante de manera rápida y a solo un clic. Además, la app funciona como un canal eficiente para realizar consultas y gestionar requerimientos simples, mejorando la atención y facilitando la interacción con la compañía.

Usuarios activos en el Centro de ayuda

2022 —	4.879.174
2023 —	4.833.838
2024 —	4.424.362

Redes sociales:

Canal clave para la comunicación y atención al cliente, brindando un espacio dinámico y accesible donde los usuarios pueden interactuar directamente con la compañía. Estas plataformas permiten responder consultas, recibir retroalimentación y proporcionar información relevante de manera rápida y efectiva.

N° de casos atendidos a través de Redes Sociales

2022 —	109.242
2023 —	125.681
2024 —	66.610

Call center:

Está diseñado para ofrecer un soporte integral a sus clientes, permitiendo la gestión de requerimientos comerciales y la resolución de fallas técnicas. Este canal garantiza una atención eficiente y personalizada, asegurando que los clientes reciban soluciones rápidas y efectivas para sus necesidades.

N° de llamados atendidos Call Center

2022 —	1.318.583
2023 —	1.243.222
2024 —	889.922

N° de llamados atendidos por asistencia comercial

2022 —	841.005
2023 —	770.220
2024 —	478.214

% de llamados atendidos por asistencia comercial con espera menor a 15 segundos en línea

2022 —	89%
2023 —	85%
2024 —	87%



Cliente:
Bastro

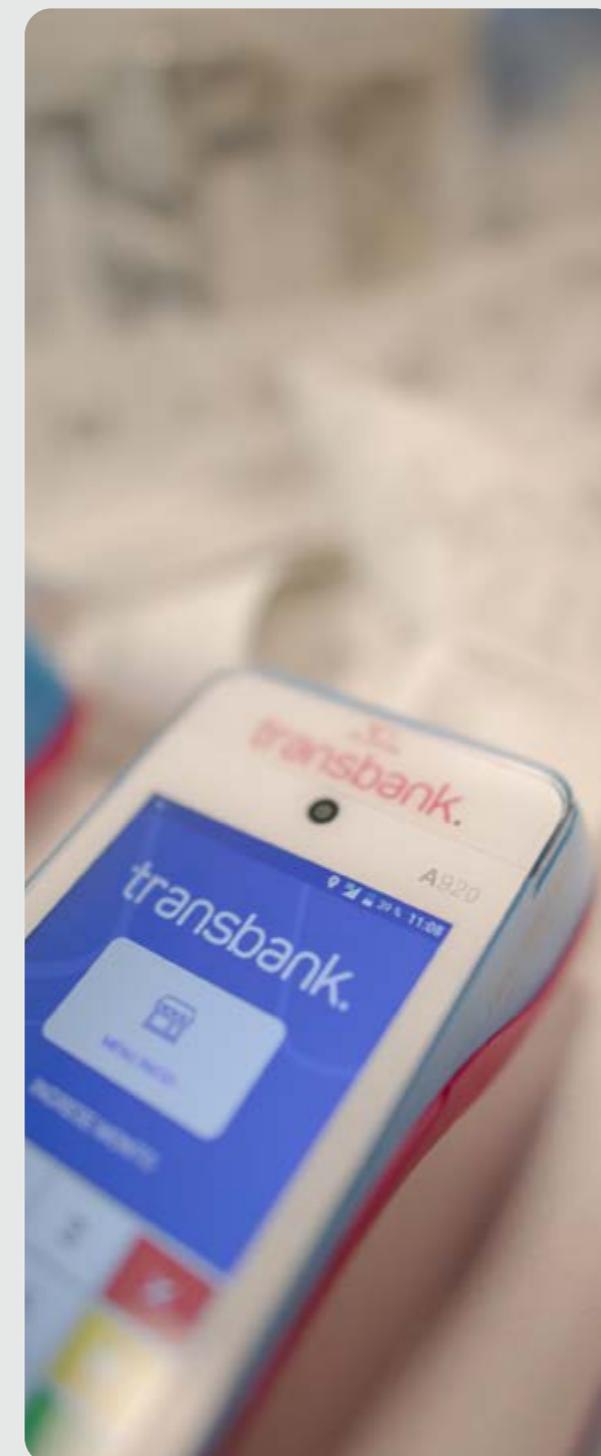
Tbk Local:

Durante el 2023 logramos el hito de disponibilizar nuestros mPOS con entrega inmediata en nuestros puntos presenciales, lo que en 2024 se complementaría a la afiliación de nuevos comercios que necesitan un SmartPOS, entregando una nueva solución y con un tiempo de activación cercano a las 6 horas para su utilización.

Esta iniciativa permitió en 2024 que 3.312 clientes pudiesen trabajar con esta nueva modalidad.

Ejecutivos comerciales:

Los ejecutivos comerciales desempeñan un rol fundamental al atender a nuestros clientes. Su labor se centra en impulsar el desarrollo de negocios, ofreciendo asesoría personalizada para identificar oportunidades y soluciones que potencien el crecimiento de cada cliente. Además, permiten a la compañía canalizar y resolver requerimientos operativos, asegurando una atención ágil y de alta calidad que fortalece la relación.



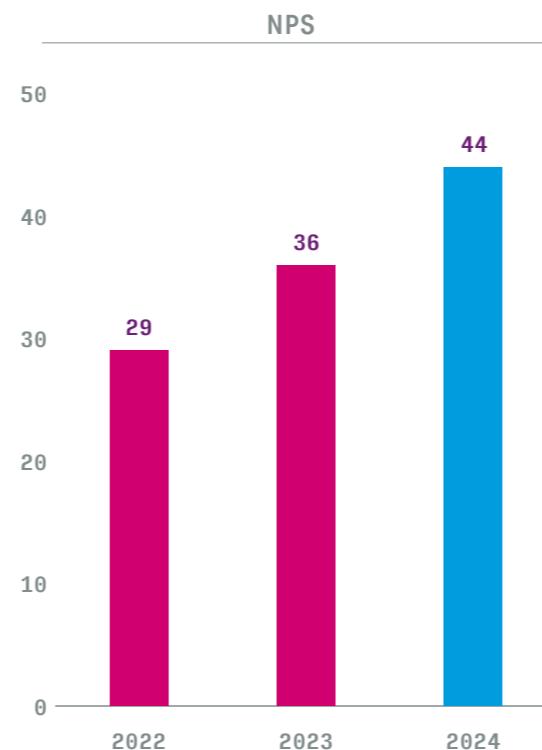
Gestión de la mejora continua

La mejora continua es una característica de Transbank, orientando cada iniciativa para fortalecer la relación con sus clientes y optimizar sus operaciones. Este enfoque se basa en un ciclo constante de medición, análisis y acción, garantizando la calidad de los servicios y productos. Desde la implementación de indicadores clave hasta programas específicos, la compañía identifica áreas de mejora y las transforma en avances concretos. Además, la formación continua, las innovaciones en la tecnología de los POS y la expansión de canales digitales reflejan su enfoque en brindar una mejor experiencia a los clientes, permitiéndole consolidar su liderazgo en el ecosistema de pagos.

Medimos de forma permanente la experiencia de nuestros clientes implementando el Net Promoter Score (NPS), indicador clave que permite evaluar la percepción y recomendación de Transbank. Este proceso se realiza mediante encuestas mensuales aplicadas a una muestra aleatoria de clientes, donde se analizan aspectos como la recomendación general, la tasa de problemas y otros indicadores relevantes.

Los resultados de estas mediciones son analizados mensualmente y segmentados por tipo de comercio, lo que nos permite identificar áreas de mejora para priorizar acciones estratégicas. A partir de este análisis, la compañía ha enfocado sus esfuerzos en la optimización de procesos, la mejora de los modelos de atención y el perfeccionamiento continuo de sus productos. Estos avances han generado un impacto positivo en la experiencia de los clientes y han fortalecido nuestra relación.

Durante los últimos tres años, el Net Promoter Score (NPS) ha mejorado en 15 puntos, alcanzando un valor de 44 puntos en 2024. Este avance refleja el impacto positivo de las mejoras en procesos, productos y atención al cliente.



Por otra parte, el Programa Campeones de Transbank es una iniciativa creada en 2023 para abordar las principales causas de reclamos de los clientes y mejorar significativamente su experiencia con la compañía. En su segundo año de ejecución, Campeones se enfocó en la ocurrencia de problemas, un indicador clave construido a partir de las encuestas de experiencia realizadas a los comercios, traduciéndose en una mejora de 7 puntos porcentuales respecto del año 2023. Este enfoque permitió priorizar áreas críticas como equipamiento POS, procesos de cuadraturas y abonos, y calidad de servicio, sobre las cuales se implementaron mejoras.

El éxito del programa se basa en su enfoque colaborativo, que involucra a equipos multidisciplinarios de áreas como Operaciones, Datos, Experiencia Clientes, Comercial, Productos, Servicio al Cliente y Logística. Este modelo de trabajo permite integrar diversas perspectivas, conocimientos y habilidades para abordar desafíos complejos y desarrollar soluciones efectivas que generen un impacto positivo en los clientes. Además de impulsar resultados tangibles, la colaboración refuerza la cultura organizacional, promoviendo un sentido de propósito común orientado a la excelencia en el servicio.

Adicionalmente, se realizaron otras acciones de mejora continua, tales como:

- Nuevas funcionalidades y mejor desempeño en nuestros productos presenciales y virtuales.
- Calidad en nuestro servicio al cliente, implementando monitoreo de calidad tradicional y con Inteligencia Artificial en la atención de llamadas telefónicas.
- Implementación de una plataforma tecnológica para la capacitación, certificación e información a todo nuestro personal externo en contacto con el cliente.





Disponibilidad y seguridad para la excelencia operativa

En un ecosistema de pagos en constante evolución, en Transbank fortalecemos nuestra excelencia operativa a través de estrategias sólidas de continuidad del negocio, ciberseguridad y protección de datos. Este enfoque integral no solo asegura la disponibilidad de los servicios en escenarios críticos, sino que también refuerza la confianza de los clientes en la seguridad de sus transacciones y la resiliencia del sistema.

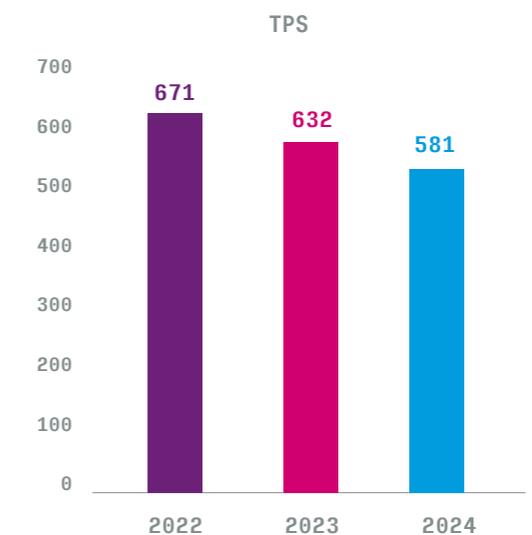
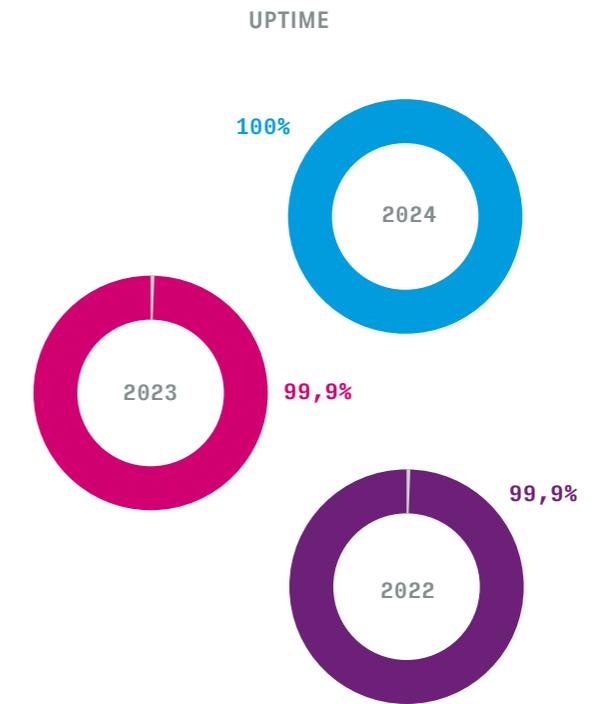
Disponibilidad del sistema de pagos

La gestión de riesgos de continuidad del negocio es fundamental para identificar y mitigar amenazas que puedan generar escenarios de indisponibilidad en los servicios. Por eso desarrollamos una estrategia de acción que incluye:

- **Evaluación de amenazas:** identificación de riesgos y su potencial materialización, asociados a proveedores, instalaciones, tecnologías y ciberseguridad, que puedan afectar la continuidad operacional. Incluye el análisis de recursos críticos, que permiten la detección de elementos clave para la operación y evaluación de las amenazas que los afectan.

- **Plan de acción:** definición de controles para tratar riesgos y amenazas y de un marco de gestión de crisis desde el nivel operativo al estratégico.
- **Monitoreo activo y planificación:** equipo dedicado a monitorear y mantener los sistemas en funcionamiento 24/7, definición de controles efectivos y generación de planes de acción para minimizar riesgos y garantizar la continuidad operativa.
- **Evaluación:** ejecución de pruebas al plan de continuidad del negocio y del plan de recuperación ante desastres.
- **Toma de decisiones informada:** provisión de información estratégica a la alta dirección para responder de manera oportuna a incidentes.

Este enfoque nos ha permitido mantener un desempeño operativo sobresaliente incluso en escenarios de alta demanda, como cyberdays, la campaña solidaria Teletón y la navidad, con una disponibilidad del sistema (Uptime) cercana al 100% en su switch transaccional y la capacidad de procesar un hito transaccional de 581 transacciones por segundo (TPS) el 24 de diciembre de 2024.



A pesar de intentos constantes de vulneración, a la fecha Transbank no ha sufrido ninguna brecha de datos gracias a la vigilancia constante de herramientas avanzadas y al equipo humano que trabaja 24/7 para monitorear y contener cualquier amenaza potencial.

Seguridad digital

En un entorno donde las amenazas cibernéticas y los riesgos asociados a la digitalización de los pagos evolucionan constantemente, adoptamos un enfoque integral en ciberseguridad, combinando el cumplimiento de normativas internacionales, la implementación de medidas avanzadas de seguridad y la innovación tecnológica, asegurando que cada transacción se realice bajo los más altos estándares de protección.

A nivel de normativas, damos estricto cumplimiento a los estándares de seguridad del Payment Card Industry Security Council, 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 cuenta. Nuestra gestión de la seguridad de la información incluye:

- **Gobernanza:** contamos con una Gerencia de Seguridad de la Información, la cual es parte de la Gerencia División de Riesgos. Esta gerencia reporta de forma mensual al Comité de Riesgos de la administración, y cada dos meses al Comité de Riesgo, compuesto por tres directores.

- **Política de Seguridad de la Información:** basada en estándares internacionales, esta política incluye 11 normas y 63 estándares revisados periódicamente mediante auditorías internas y externas, como PCI-DSS y evaluaciones SSAE y AT.

Certificaciones Internacionales:

- **PCI-DSS (Payment Card Industry - Data Security Standard):** garantiza la seguridad en el manejo de datos de tarjetas en todas las etapas de las transacciones.

- **PCI-PIN Security (Payment Card Industry - Personal Identification Number Security):** protege la confidencialidad y seguridad de las claves PIN utilizadas en los pagos.

- **Programa de capacitaciones:** se busca capacitar a todos los colaboradores mediante la modalidad e-learning, complementado con capacitaciones específicas como, por ejemplo, sobre el estándar PCI-DSS.

Además, durante 2024 implementamos una serie de innovaciones tecnológicas para continuar mejorando nuestras medidas de seguridad:

- **3D Secure:** ha implementado el protocolo 3D Secure, estándar internacional, diseñado para reforzar la seguridad en las transacciones realizadas por internet. Este estándar proporciona una capa adicional de autenticación que reduce el riesgo de fraudes. Este protocolo está disponible para productos como Webpay Plus y permite a los emisores de tarjetas elegir entre 3D Secure o flujos de autenticación locales.

- **Tokenización:** sustituye los datos del PAN (Personal Account Number) por identificadores únicos, garantizando mayor seguridad y nuevas oportunidades de negocio.

- **Estándar Card on File (COF):** permite procesar transacciones tokenizadas con 3DS, habilitando nuevos negocios y mejorando la experiencia del cliente.



Protección de datos

Comprendemos que la información es un activo estratégico, por lo que adoptamos un enfoque transparente y responsable en su uso, garantizando el cumplimiento de las normativas vigentes y el respeto por los derechos de los titulares de los datos. Este enfoque se enmarca dentro de las políticas de protección de datos personales de la compañía y los principios de privacidad establecidos por las leyes nacionales.

Marcos regulatorios para la protección de datos:

- **Ley N°19.628 de Protección de la Vida Privada vigente desde 1999:** regula el tratamiento de datos personales en Chile, estableciendo los principios y derechos fundamentales relacionados con la privacidad, como son bases de licitud, confidencialidad, relación con terceros y derechos del titular.
- **Ley N°20.575 sobre Protección de la Privacidad vigente desde 2012:** complementa la Ley N°19.628 al reforzar la protección de datos personales en entornos digitales.
- **Ley N°21.719 nueva regulación de Protección de Datos Personales, que se hace vigente desde el 2026:** se inspira en el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) de la Unión Europea, introduciendo un marco normativo más robusto para el tratamiento de datos personales, incluyendo privacidad por diseño, consentimiento explícito, transparencia y nuevos derechos como la portabilidad de datos.
- **Ley N°21.663 o Ley Marco de Ciberseguridad vigente desde 2022:** establece un marco general para la ciberseguridad en Chile, definiendo roles y responsabilidades de las

instituciones públicas y privadas para prevenir y responder a incidentes de seguridad.

- **RAN 20-8 reglamento emitido por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF):** establece disposiciones específicas para instituciones financieras sobre seguridad y ciberseguridad, como son el gobierno de seguridad, planes de continuidad del negocio y reporte de incidentes.

Transbank cuenta con una Política de Protección de Datos Personales, la cual se encuentra alineada a la legislación en la materia:

- **Privacidad por diseño:** nuestros productos y servicios integran medidas de privacidad desde su concepción, garantizando la protección de los datos personales a lo largo de su ciclo de vida.
- **Consentimiento informado:** los datos personales se recopilan únicamente con el consentimiento del titular, respetando los términos y condiciones establecidos.
- **Minimización de datos:** la recopilación de información personal se limita al mínimo necesario para cumplir con los objetivos operativos de la compañía.

Los datos personales y transaccionales se almacenan en servidores on-premise y en la nube, protegidos mediante encriptación avanzada. La compañía sigue estrictos estándares de seguridad, incluyendo cumplimiento de PCI-DSS, reducción de datos identificatorios y definición de plazos de retención, de modo que los datos son tratados durante el tiempo necesario para cumplir con sus propósitos originales o según lo requerido por normativas aplicables.

Dada la naturaleza de nuestro negocio, enfrentamos continuos intentos de violación que, sin embargo, hasta ahora no han prosperado ya que han sido detectados y neutralizados a tiempo.

Adoptamos medidas preventivas y correctivas para mitigar riesgos asociados al tratamiento de datos personales, como el monitoreo continuo para evitar filtraciones o accesos no autorizados, protocolos establecidos para dar respuesta inmediata ante posibles incidentes y sistemas de trazabilidad de datos, lo que entrega garantía de que todos los datos recopilados puedan ser rastreados y gestionados adecuadamente.

El uso de datos para fines secundarios está diseñado para generar valor adicional tanto para la compañía como para sus clientes, siempre bajo estrictos estándares éticos y legales. Los datos recopilados, los cuales cuentan con consentimiento informado solicitado al momento de la incorporación como cliente, incluyen información identificatoria del comercio y datos bancarios necesarios para operar, así como, en algunos casos, datos personales de representantes legales.

Para garantizar un uso seguro y ético de los datos en fines secundarios, hemos implementado:

- **Política de uso ético de datos:** asegura que todas las prácticas respeten los derechos de los titulares y cumplan con las normativas locales e internacionales.

- **Anonimización y encriptación:** todas las operaciones relacionadas con datos secundarios se realizan con información anonimizada o encriptada, lo que elimina cualquier posibilidad de identificar directamente a los titulares.

- **Transparencia:** los clientes son informados de manera clara sobre cómo se utilizan sus datos a través de términos y condiciones accesibles.

- **Controles adicionales en proceso:** actualmente, la Fiscalía y la Subgerencia de Gobierno y Cultura de Datos trabajan para implementar controles específicos que evalúen el impacto sobre la privacidad en los proyectos que utilicen datos personales. Los principales fines secundarios en los que utilizamos los datos incluyen:

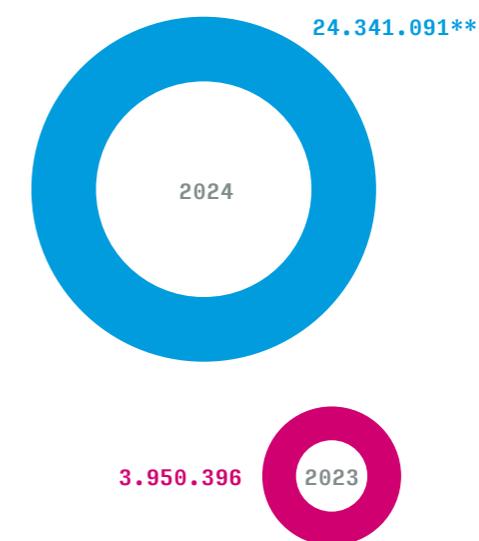
- **Análisis y mejora de servicios:** captura información directamente para la prestación de nuestros servicios o a través de proveedores en procesos como el onboarding o en proyectos específicos.

- **Desarrollo de nuevos productos:** el análisis de datos nos permite diseñar soluciones innovadoras adaptadas a las necesidades específicas de clientes y usuarios.

- **Consultoría para comercios:** Transbank utiliza información encriptada, como el número de tarjeta que no permite identificar a

personas directamente, para proporcionar a los comercios análisis estratégicos que les permitan entender mejor su desempeño y las preferencias de sus clientes. Este servicio, que comenzó a implementarse el 2024, contribuye al crecimiento y desarrollo de los negocios.

N° DE USUARIOS CUYA INFORMACIÓN SE UTILIZA PARA FINES SECUNDARIOS*



*El número de usuarios se calcula en función del número de tarjetas únicos anonimizados.

**El aumento del uso de datos para fines secundarios se atribuye a la implementación del servicio de consultoría.

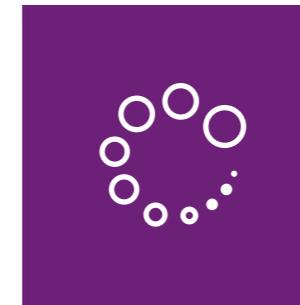


Innovación, datos y digitalización: impulsando el valor de Transbank

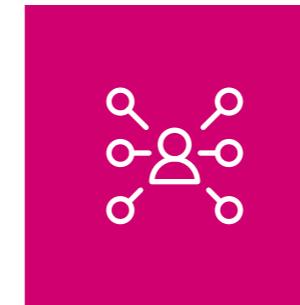
En Transbank, la innovación y la digitalización son los motores que impulsan nuestro crecimiento y evolución. Estos atributos nos permiten anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes, optimizar sus operaciones y fortalecer nuestro liderazgo en el ecosistema chileno.

Hemos adoptado un enfoque integral que combina tecnologías disruptivas, soluciones basadas en datos y herramientas digitales avanzadas para ofrecer valor tangible tanto a los comercios como a los tarjetahabientes. Durante el año 2024, este enfoque se tradujo en iniciativas que mejoraron significativamente la experiencia del cliente, modernizaron nuestros procesos y reforzaron nuestro compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia.

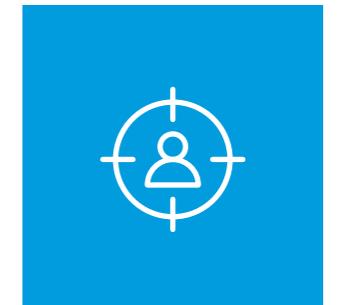
Durante el 2024, nuestro modelo de innovación se basó en 3 pilares:



Proceso sistemático de innovación: hemos desarrollado un proceso estructurado y sistemático de innovación disponible para toda la compañía, que permite alinear nuestras iniciativas con la estrategia corporativa. Este enfoque fomenta la colaboración interna, promueve la creatividad y asegura que todas las áreas puedan contribuir al desarrollo de soluciones innovadoras.



Innovación abierta: Transbank apuesta por la innovación abierta, conectando nuestras capacidades internas con oportunidades externas provenientes del ecosistema. A través de alianzas estratégicas con startups y otras empresas, identificamos e implementamos soluciones que generan impacto significativo para nuestros clientes y operaciones.



Exploración de tendencias: estamos en una búsqueda constante de tecnologías y tendencias disruptivas que nos permitan desarrollar soluciones avanzadas y satisfacer las demandas de un mercado en constante evolución. Este enfoque nos mantiene a la vanguardia en innovación tecnológica y centrados en la experiencia del cliente.

Con esta mirada integral de la innovación, durante el 2024, impulsamos el desarrollo de soluciones que optimizan la experiencia de los clientes y fortalecen el ecosistema de pagos en Chile. Se implementaron avances clave en tecnología, digitalización y seguridad, con un enfoque en la eficiencia operativa y la adaptabilidad. La integración de inteligencia artificial, la modernización de la infraestructura tecnológica y la creación de nuevos productos marcaron hitos relevantes, consolidando a Transbank como un actor líder en la transformación del sector.

Investigación y desarrollo (I+D)

Comenzamos a trabajar en base a los beneficios de la Ley I+D de CORFO mediante un proceso formal que identifica y gestiona proyectos con alto potencial de innovación. Equipos multidisciplinarios lideran estas iniciativas, que nos permitirán acceder a beneficios tributarios y desarrollar soluciones tecnológicas que potencian nuestras operaciones.

Marketplace de Apps Android

Estamos expandiendo nuestra oferta de valor con la integración de aplicaciones en dispositivos Android. Este marketplace permite a los comercios acceder a herramientas que mejoran la gestión de sus negocios, impulsan la fidelización y aumentan la rentabilidad, mientras se conectan directamente con nuestros sistemas de pago.

Valor a través de los datos

Los datos son el pilar central para impulsar decisiones informadas, optimizar operaciones y entregar una propuesta integral a nuestros clientes. En 2024, Transbank consolidó su liderazgo en la transformación de datos en valor, diferenciándose en la industria a través de soluciones de analítica avanzada que permiten a los comercios y emisores tomar decisiones estratégicas con información precisa y en tiempo real. A través de TransbankAnalytics, la compañía ha fortalecido su oferta de reportes estratégicos y productos automatizados, generando un impacto significativo en el segmento corporativo y elevando el estándar de consultoría basada en datos, con servicios de analítica avanzada, como análisis geoespacial (optimización de ubicaciones comerciales) y hiper-personalización (personalización de servicios y segmentación de clientes). Este último, genera un impacto significativo, especialmente en el segmento corporativo, mejorando su toma de decisiones y fortaleciendo su competitividad.



Cloud TBK: transformando el comercio a través de la nube

Cloud TBK es una estrategia que busca, mediante la tecnología cloud, transformar el comercio y facilitar el acceso a pagos seguros y eficientes. Su propósito es acelerar la entrega de soluciones tecnológicas, optimizando el tiempo a cliente y asegurando un entorno escalable, seguro y eficiente para la operación de Transbank.

El programa se basa en tres pilares fundamentales para cumplir con su objetivo:

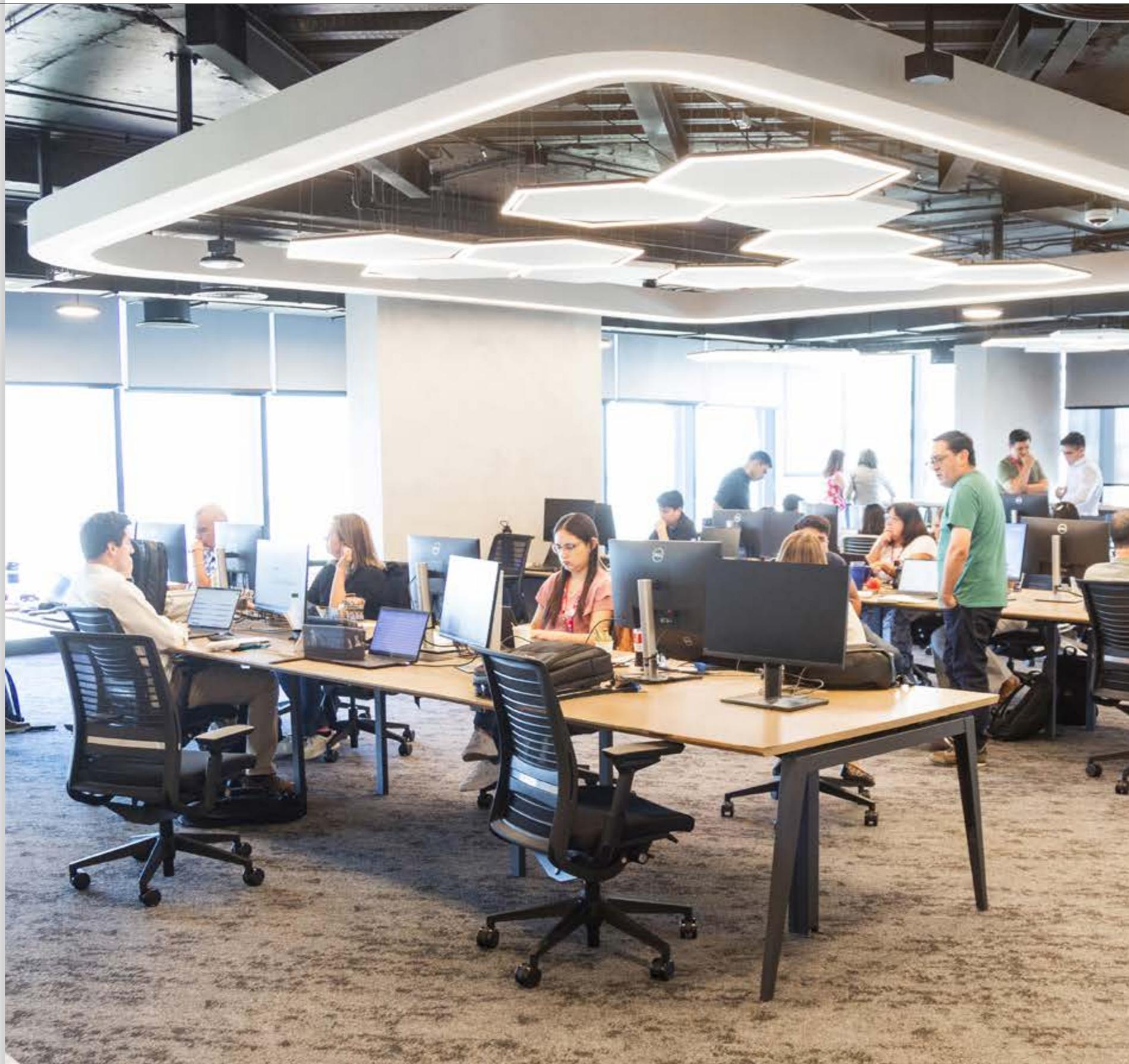
- **Journey to Cloud**, migración de aplicaciones desde data centers tradicionales hacia la nube, modernizando la infraestructura y reduciendo costos operativos
- **Landing Zone Migration**, migración de aplicaciones desde la infraestructura inicial en la nube (Landing Zone) hacia Cloud TBK, un entorno optimizado, seguro y certificado, garantizando la protección de datos y el cumplimiento normativo
- **Cloud Native**, desarrollo de nuevas iniciativas directamente en la nube, con escalabilidad, flexibilidad y alineación con las regulaciones vigentes

Durante 2024, se completa la fase basal de esta migración, consolidando un entorno confiable y robusto que facilita la aceleración de la transformación digital. Para fortalecer la gestión y optimización del uso de estas tecnologías, se crea el Center of Excellence for

Cloud (CoE Cloud), un equipo compuesto por líderes estratégicos y técnicos, alineados con los objetivos de negocio y enfocados en garantizar la seguridad, eficiencia y optimización de costos.

El CoE Cloud tiene como objetivo principal impulsar la adopción de la nube en toda la organización, alineando las estrategias tecnológicas con las necesidades del negocio y simplificando la entrega de soluciones. Este centro tiene la responsabilidad de liderar la implementación de soluciones en la nube, asegurando que todas las áreas de Transbank trabajen de forma colaborativa para acelerar el delivery, fortalecer la seguridad y optimizar los recursos de manera integral.

Gracias a este enfoque integral, Transbank no solo mejora su capacidad de responder rápidamente a los desafíos del mercado, sino que también asegura la optimización de recursos, la protección de datos y un futuro digital más ágil y seguro, alineado con las necesidades estratégicas de la organización.



Programa de Innovación: fomentando una cultura de creatividad y transformación

En el segundo semestre de 2024, Transbank impulsó con éxito su Programa de Innovación, una iniciativa conjunta entre las áreas de Innovación y Aprendizaje. Este programa reunió a 25 colaboradores de diversas áreas con el propósito de formar embajadores internos de innovación y promover una cultura de creatividad y transformación dentro de la organización.

La iniciativa se desarrolló en tres etapas clave:



Fundamentos de innovación: introducción a metodologías y enfoques innovadores.



Desarrollo de habilidades: entrenamiento en pensamiento creativo, resolución de problemas y metodologías ágiles.



Colaboración y aplicación práctica: implementación de herramientas en el trabajo diario a través de talleres, mentorías y sesiones de trabajo colaborativo.

El impacto del programa fue significativo, logrando un NPS de 89 puntos y una evaluación general de 9.3/10. Este programa sentó las bases para una cultura de innovación transversal en Transbank, con un enfoque centrado en las necesidades reales de clientes internos y externos.

Inteligencia Artificial (IA)

La implementación estratégica de IA Generativa ha acelerado nuestro crecimiento y abierto nuevas oportunidades de negocio. Entre las iniciativas destacadas se encuentran:

- **Habilitación tecnológica:** desarrollo de euGenIA, un agente de inteligencia artificial generativa que proporciona soporte especializado a nuestra fuerza de ventas, mejorando el acceso a información crítica y optimizando la calidad de atención al cliente.
- **Eficiencia operacional:** implementación de análisis avanzado de llamadas en nuestro centro de contacto, permitiendo identificar patrones, anticipar necesidades y optimizar la atención al cliente, logrando una reducción significativa en tiempos de respuesta y reincidencias.

Nuevas oportunidades de negocio: integración de datos externos relevantes para enriquecer nuestra base de datos, personalizar servicios y ampliar nuestro alcance comercial, identificando nuevos segmentos de mercado.

Digitalización como pilar de nuestro liderazgo

El Indicador de Madurez Digital (IMD) mide el nivel de adopción, integración y efectividad de las competencias digitales en los procesos, productos, servicios y la cultura organizacional. Esta herramienta clave proporciona visibilidad estratégica para identificar avances, fortalezas y áreas de mejora, permitiendo a Transbank mantenerse competitivo en un mercado dinámico.

El IMD ayuda a orientar las prioridades y recursos de manera estratégica para un enfoque en iniciativas de gran valor y mejora en la experiencia del cliente, al abordar brechas digitales relacionadas a los procesos y negocio. También impulsa la innovación mediante la implementación de soluciones tecnológicas avanzadas, fomenta la agilidad en la organización, asegura el cumplimiento regulatorio y mantiene altos estándares de ciberseguridad.

Con el objetivo de mejorar las dimensiones del IMD con calificaciones más bajas, se han planificado diversas acciones que abarcan herramientas, procesos y metodologías clave. Estas iniciativas buscan optimizar la gestión digital, la efectividad de las campañas y la toma de decisiones basada en datos.

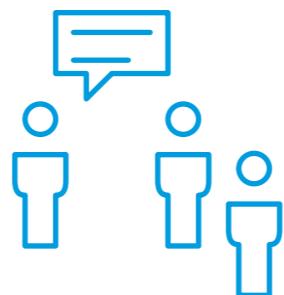
- **Optimización de campañas:** centralización y mejora en la gestión para mayor eficiencia, implementando automatizaciones y digitalización del proceso.
- **Notificaciones en el portal:** uso del módulo de notificaciones como canal adicional para una mejor interacción con los usuarios.
- **Recomendaciones personalizadas con euGenIA:** uso de IA para personalizar campañas y aumentar su efectividad.
- **Análisis digitalizado:** mayor precisión y rapidez en la evaluación del desempeño de campañas.
- **Optimización en motores de búsqueda:** mejora de la visibilidad de campañas y servicios en línea.
- **Análisis en tiempo real:** identificación de indicadores clave, creación de pilotos en Qlik Sense y sesiones de capacitación para optimizar el seguimiento de campañas.

- **Evolución del Modelo de Gestión de Resultados TBK:** mejoras en las etapas de priorización y ejecución de iniciativas, lo que permite entregar resultados con mayor rapidez y acortar el Time to Market de la compañía.
- **Agilidad empresarial:** activar el escalamiento hacia una Agilidad Empresarial, permitiendo a equipos de las áreas de Personas y Producción conocer y obtener los beneficios de trabajar con metodologías ágiles.

ÍNDICE DE MADUREZ DIGITAL



Liderando conversaciones: innovación y conexión en cada espacio



Consolidamos nuestro liderazgo en el ecosistema financiero y de pagos participando activamente en diversos eventos clave. Estas instancias nos permitieron dialogar sobre innovación, digitalización y nuevas tecnologías.

- **XII Summit País Digital:** evento organizado por Fundación País Digital que reúne a líderes y empresas para discutir la transformación digital y las tecnologías emergentes. En esta instancia nuestro Gerente General destacó la evolución del ecosistema de pagos, la inclusión financiera y la economía digital. Transbank reafirmó su papel como aliado estratégico para comercios y tarjetahabientes durante sus 35 años de trayectoria.
- **E-Commerce Innovation Summit:** evento organizado por la Cámara de Comercio de Santiago para explorar tendencias globales, regionales y locales en el comercio electrónico. Nuestro Subgerente de Productos E-commerce compartió cómo Transbank lidera la innovación en pagos digitales y destacó la importancia de estar presente en este ecosistema para compartir y aprender de nuevas tendencias.
- **Analytics Day:** organizado por la Universidad de Chile, se encuentra enfocado en la aplicación de datos e inteligencia artificial en negocios, educación y sostenibilidad. El equipo de Datos e Inteligencia Artificial presentaron los avances de Transbank en analítica avanzada e inteligencia artificial, destacando la implementación de euGenIA y su impacto en la optimización de procesos y productos de datos.
- **EtMDay:** en el evento de networking más grande de Latinoamérica, organizado por Emprende Tu Mente, con más de 45 mil asistentes, Transbank conectó a sus más de 50 voluntarios con emprendedores a través de un stand, mentorías y actividades. Además, destacó a 3 emprendedoras llevándolas al sector pyme.
- **InPay:** realizado por Transbank para clientes e integradores, que reunió a más de 150 asistentes. En este espacio, se presentaron nuevas tecnologías para mejorar la experiencia de pago y eliminar fricciones, destacando nuestro liderazgo histórico en el sector.
- **Chile Fintech Forum 2024:** encuentro que aborda el futuro de las tecnologías financieras en Chile, con un enfoque especial en medios de pago digitales. Destacó la integración creciente entre fintech y empresas, y el rol de Transbank en entregar soluciones que responden a las nuevas demandas del consumidor.



CAPÍTULO 5

Compromiso con el entorno

- ✦ Desarrollo para las personas y los comercios
- ✦ Desarrollo de proveedores y trabajadores externos
- ✦ Compromiso con una operación sostenible

Desarrollo para las personas y los comercios



Nuestra contribución social se refleja en el compromiso constante por apoyar el emprendimiento y promover la inclusión financiera en todo el país. A través de la digitalización de los medios de pago, facilitamos el acceso a soluciones tecnológicas que permiten a pequeños comercios y emprendedores expandir sus negocios de manera eficiente y segura, llegando incluso a los lugares más alejados del país. Con estas acciones, buscamos crear oportunidades que fortalezcan la economía local y contribuyan al desarrollo sostenible de Chile.

En el marco de nuestra Política de Relaciones Institucionales, durante el 2024 continuamos impulsando y desarrollando iniciativas con foco en digitalización, educación sobre medios de pago y emprendimiento, contribuyendo significativamente a la creación de oportunidades para micro, pequeñas y medianas empresas en Chile.

InspiraTEC

En 2024 reafirmamos nuestro compromiso con esta iniciativa de la Subsecretaría de Economía y Empresas Pequeñas al auspiciar por tercer año consecutivo el Premio InspiraTEC 2024 que destaca a niñas, adolescentes y mujeres líderes y emprendedoras en áreas de ciencia, tecnología, ingeniería o matemáticas (STEM) capaces de inspirar a otras y abordar los desafíos del Desarrollo Productivo Sostenible. En su octava versión, se reconoció a mujeres líderes en proyectos innovadores que abordan desafíos como el cambio climático, la optimización de recursos naturales y la reutilización de residuos.

Propyme

Es la principal Comunidad Empresarial de Micro, Pequeños Empresarios y Emprendedores de Chile, siendo una comunidad abierta de carácter Público Privado en Santiago y regiones. Durante el 2024 formamos parte de la red que hizo posible el Programa de Educación Empresarial Propyme, espacio que benefició a más de 21.000 asistentes a lo largo del país, brindando capacitaciones y recursos para el desarrollo de las MiPymes. Orientados a la capacitación online de emprendedores de todo el país en temáticas de e-commerce y ventas online, marketing y cómo vender en redes sociales, el espacio abordó también la experiencia de usuario en páginas web e historias de emprendedores, con relatores de Transbank y de nuestros aliados estratégicos.

ChileConverge

En Transbank somos socios de esta organización desde el 2022, compartiendo instancias para la creación de redes entre emprendedores, talleres y conversatorios presenciales y online para brindar capacitación y oportunidades relacionadas a la digitalización de los medios de pago. En 2024, Transbank y ChileConverge fortalecieron su alianza para apoyar a las micro, pequeñas y medianas empresas en Chile. Una de las iniciativas destacadas fue el programa “Avanzando Juntas 2024”, que buscó fortalecer el liderazgo femenino, potenciar negocios liderados por mujeres y construir redes de trabajo. El programa incluyó talleres presenciales y capacitaciones en línea, abordando temas como marca personal, formalización de negocios, marketing en redes sociales y medios de pago.

Además, ofrecimos beneficios exclusivos a los miembros de ChileConverge, como gratuidad en el arriendo de máquinas POS durante los dos primeros meses, descuentos en la compra de dispositivos MPOS y promociones en servicios de boleta electrónica. Estas acciones reflejan el compromiso de ambas organizaciones por impulsar la digitalización y el crecimiento de las MiPymes en el país.



Technovation Girls

En 2024, Transbank y Technovation Girls Chile establecieron una alianza estratégica para promover la participación femenina en las áreas de Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas (STEM). Esta colaboración permitió que más de 60 niñas, durante el primer semestre de 2024, aprendieran a crear, desarrollar y programar aplicaciones móviles que abordan problemáticas de su entorno, impulsando sus habilidades tecnológicas y liderazgo. Para apoyar este proceso, voluntarios de Transbank participaron como mentores, aportando su experiencia y guiando a las jóvenes en el desarrollo de sus proyectos.

Genias

En 2024, Transbank y Genias fortalecieron su colaboración para promover la equidad de género y el desarrollo profesional de las mujeres en Chile. Una de las iniciativas destacadas fue la premiación de las “50 Genias del Año 2024”, donde se reconoció a mujeres líderes en diversas áreas, incluyendo STEM, emprendimiento y creatividad. Este reconocimiento, liderado por Genias y apoyado por Transbank, buscó visibilizar el impacto y liderazgo femenino en distintos sectores.

Además, ambas organizaciones llevaron a cabo un conversatorio enfocado en abordar las brechas de género desde el lenguaje, enfatizando la importancia de utilizar un lenguaje inclusivo como herramienta para avanzar hacia una sociedad más equitativa. Esta actividad forma parte de las diversas acciones que Transbank desarrolla en línea con su Política de Diversidad e Igualdad, reafirmando su compromiso de ser una empresa diversa e inclusiva.

Desafío Levantemos Chile

En Transbank apoyamos el trabajo de esta fundación a través de un convenio marco vigente desde el 2023 que nos ha permitido ejecutar distintas campañas y acciones de ayuda a comunidades afectadas por desastres naturales.

En enero de 2024 se llevó a cabo la ceremonia de cierre del programa “Levantemos Viña”, una iniciativa impulsada junto a Carozzi y Kovacs, que brindó apoyo a 26 emprendedores afectados por el incendio que devastó la Región de Valparaíso en diciembre de 2022. Este programa entregó capacitaciones, materiales y donaciones para reactivar sus negocios, culminando con la entrega de diplomas a los participantes que completaron exitosamente el proceso.

Además, en febrero 2024 participamos en la campaña solidaria Levantemos la V, organizada por Desafío Levantemos Chile, Banco de Chile y CMPC, que recaudó más de 6.200 millones de pesos para apoyar a las personas afectadas por los incendios en la región de Valparaíso. Los fondos se destinaron a proyectos como la habilitación de viviendas, escuelas, centros de salud y equipamiento para emprendedores damnificados.

Política de Donaciones y Aportes de Transbank

Nuestras donaciones y aportes se rigen por una política clara que asegura que cada contribución esté alineada con los valores y objetivos estratégicos de la compañía. Las iniciativas que apoyamos deben enmarcarse en al menos uno de los siguientes ejes:



Comercio y emprendimiento



Academia e investigación



Tecnología e innovación



Desarrollo del entorno y las comunidades

Digitalización de comercios pequeños y emprendedores

En un escenario hiperconectado y cada vez más sofisticado en cuanto a seguridad de transacciones y gestión de datos, Transbank continúa explorando nuevas formas de mejorar la experiencia de los comercios, haciendo que los pagos sean más ágiles y simples, velando siempre por que la seguridad esté presente en toda la cadena de valor.

Con una red de más de 300.000 comercios afiliados en todo el país, contribuimos a la inclusión financiera en Chile mediante diversas iniciativas que buscan facilitar el acceso a medios de pago electrónicos y promover la digitalización. Ofrecemos soluciones de pago que permiten a pequeños comercios y emprendedores aceptar pagos electrónicos de manera sencilla y segura, sumándose a un comercio omnicanal, donde los consumidores podrán comprar en cualquier momento y lugar, ya sea en una tienda física, mediante una app o en un sitio web, incluyendo zonas rurales y apartadas.

La adopción de estas herramientas, además, ha demostrado incrementar las ventas entre un 30% y 40%, proporcionando a los comercios mayor control y eficiencia en la gestión de sus negocios. Así es como en Transbank fortalecemos el ecosistema comercial del país, conectando oportunidades para todos.



Cliente:
Repuestos Boston

Desarrollo de proveedores y trabajadores externos

En Transbank, a través de la relación con las empresas que nos suministran bienes y servicios, buscamos establecer una cadena de abastecimiento que agregue valor para todas las partes, en línea con nuestro propósito de liderar la industria de soluciones tecnológicas de pago, transformando en crecimiento los sueños de las personas y comercios.



Así como funcionamos y atendemos adecuadamente a nuestros clientes con su apoyo en aprovisionamiento y logística, sistemas informáticos y servicios de diversa índole, generamos de igual forma, oportunidades de mantención de negocios para nuestros proveedores, colaborando también en su crecimiento y desarrollo.

Entre los principales avances en la gestión 2024 de proveedores y trabajadores externos destacan las siguientes medidas:

- **Gobierno de Personal Externo:** nueva gobernanza para garantizar que todos los proveedores cumplan con las regulaciones vigentes, fortaleciendo así la gestión responsable de nuestra cadena de suministro.
- **Criterio de sostenibilidad:** se evaluó a todos los proveedores críticos bajo estándares ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), fortaleciendo nuestro compromiso con la sostenibilidad.
- **Primer evento con proveedores:** realizamos nuestro primer encuentro con proveedores, donde compartimos la cultura de Transbank, junto con las políticas, normativas y Línea Ética que rigen el proceso de abastecimiento.
- **Encuesta de percepción:** aplicamos una encuesta a nuestros proveedores para conocer su percepción y evaluación sobre su gestión en sostenibilidad.
- **Fortalecimiento de la evaluación de proveedores:** reforzamos nuestro proceso de evaluación, reformulando los criterios de cumplimiento en conjunto con las áreas de

Riesgo, Continuidad del Negocio, Seguridad de la Información, Finanzas, entre otras.

- **Evaluación de nuevos proveedores:** fortalecimos el proceso de evaluación de nuevos proveedores, incorporando la declaración de conflicto de interés como requisito obligatorio.
- **Actualización de política:** actualizamos nuestra Política de Proveedores, reforzando nuestros lineamientos y compromisos en la gestión de la cadena de suministro.
- **Transparencia contractual:** incorporamos en las cláusulas de contrato un enlace directo al Modelo de Prevención del Delito, promoviendo el cumplimiento normativo y la ética empresarial.

Adicionalmente, seguimos fortaleciendo la gestión de proveedores impulsada por la implementación de la plataforma Ariba en 2023. Esta herramienta ha permitido mejorar la digitalización, autonomía y automatización en la administración de contratos, órdenes de compra, licitaciones y evaluación de proveedores.

Por la naturaleza del negocio, nuestros proveedores suministran principalmente servicios de red y clientes (27%), productos y servicios generales (25%), servicios profesionales (25%), tecnología (21%) y otros (2,5%). Dentro del universo de proveedores, se definen como críticos aquellos que abastecen de componentes relevantes para el negocio, los cuales representan un 4% del total y un 40% del volumen de compra.

Tipo de prestación	Descripción	Cantidad 2023	Cantidad 2024
Servicios de red y clientes	Servicios de ventas, marketing y operaciones.	272	191
Tecnología	Software y hardware: servicios tecnológicos, infraestructura, redes/ enlaces, plataformas/ licencias.	123	150
Productos y servicios generales	Compra de materiales y productos, servicios administrativos, arriendos.	148	176
Servicios profesionales	Servicios para proyectos ágiles y cascadas, procesos, consultores, asesores, ingenieros especialistas, comunicaciones internas, entre otros.	191	174
Otros proveedores	Freelance	20	18
Total		754	709

Gobernanza del sistema de gestión de proveedores

El sistema de gestión de proveedores de Transbank 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. Parte del rol de esta unidad es acompañar a los distintos departamentos con directrices y pautas para la adecuada administración de los contratos.

Respecto del sistema de abastecimiento, en el 2024 se ha consolidado la centralización del proceso de compras, llegando a un nivel superior al 95% y se generó el Gobierno de Personal Externo, para centralizar la gestión de contratistas dentro de la compañía.

Indicadores de proveedores	2023	2024
Número total de proveedores	754	709
Contratos suscritos	385	296
\$MM pagados durante el año al total de proveedores	230.869	205.083
Número de proveedores nacionales	701	652
Número de proveedores internacionales	53	57
MM\$ pagados durante el año a proveedores nacionales	216.406	184.187
% anual pagado a proveedores nacionales	93,74%	89,8%
Número de proveedores PYMES	426	389
% de proveedores MIPYMES	56%	55%
\$MM pagados a proveedores PYMES durante el año	63.606	52.827
% anual pagado a proveedores PYMES	27,55%	25,8%

Nuestro lineamiento de pago aplica a todos los proveedores nacionales, no diferenciando por nivel de criticidad, estableciendo un plazo máximo de 30 días desde la emisión de la factura. Con este sistema, se busca relaciones a largo plazo, en base a transparencia en los

Selección de proveedores y contratistas

La selección de proveedores se rige por nuestra Política de Adquisiciones y Externalización de Servicios, la cual establece los criterios para su elección, considerando la criticidad de los componentes o servicios que proveen.

Exigimos altos estándares a nuestras empresas contratistas, incluyendo la presentación de documentación que acredite el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de sus trabajadores, en conformidad con el Código del Trabajo y la Ley de Subcontratación.

contratos, precios claros y justo, pago oportuno y apoyo al desarrollo de los proveedores, con foco en el crecimiento mutuo.

Actualmente ningún proveedor representa más del 10% de las compras anuales.

709
proveedores



652
proveedores
nacionales

57
proveedores
internacionales



90%
% anual pagado
a proveedores
nacionales

55%
de proveedores
MIPYMES

26%
% anual pagado a
proveedores PYMES



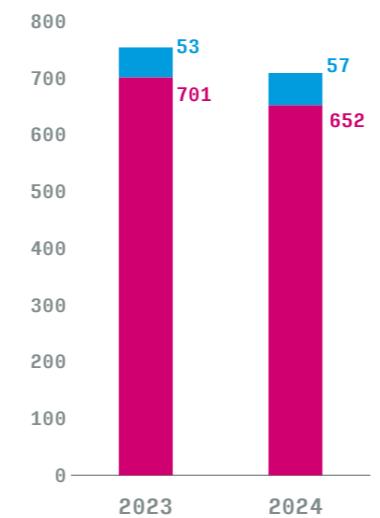
Evaluación de proveedores

Anualmente, evaluamos a nuestros proveedores en áreas clave como compliance, finanzas y seguridad de la información, en cumplimiento con la RAN 20-7 de la CMF, lo que nos permite mitigar riesgos asociados a su gestión.

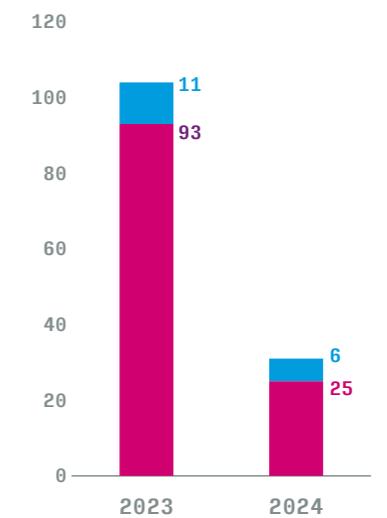
Además, contamos con un Procedimiento de Cumplimiento de la Ley de Subcontratación para asegurar la evaluación y monitoreo de proveedores contratistas. Estos deben adherirse al Reglamento Especial para Empresas Contratistas y Subcontratistas, implementando el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo y entregando información periódica sobre el cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales.



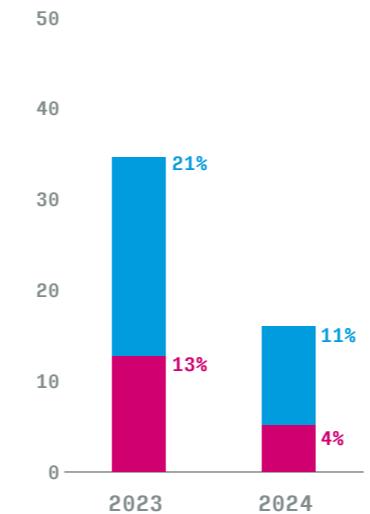
NÚMERO DE PROVEEDORES EVALUADOS



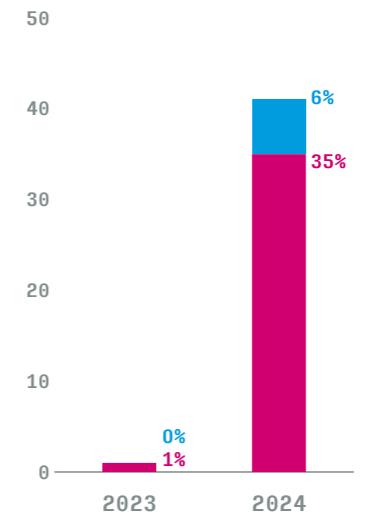
NÚMERO DE PROVEEDORES EVALUADOS EN SOSTENIBILIDAD



PORCENTAJE DE PROVEEDORES EVALUADOS EN SOSTENIBILIDAD



PORCENTAJE DE COMPRA A PROVEEDORES QUE HAN SIDO EVALUADOS EN CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD



■ NACIONALES ■ INTERNACIONALES

Durante el 2023 la evaluación de proveedores consistió en una pregunta sobre criterios de sostenibilidad. Durante el 2024, la evaluación se profundizó, razón por la cual, se reportan los proveedores que fueron analizados.



Mediante herramientas simples, móviles y confiables, Transbank acompaña a los emprendedores en su salto a la digitalización, aportando eficiencia y profesionalización a sus procesos de venta.

Cliente:

Librería La Paloma

Compromiso con una operación sostenible

Nuestra estrategia de sostenibilidad se basa en la mejora continua, comprometiéndonos con la gestión sostenible de nuestras operaciones y alineando nuestras iniciativas con los principales estándares internacionales en materia ambiental. Durante 2024, hemos consolidado una estrategia integral que abarca la gestión de emisiones, residuos y energía, a través de la medición y divulgación de nuestro desempeño, reforzando así nuestro compromiso con un futuro más sostenible.

Desde el año 2022, la compañía ha establecido una Mesa de Trabajo Ambiental permanente compuesta por representantes de distintas áreas, con el objetivo de desarrollar un plan estratégico integral en materia ambiental, logrando posicionarse a nivel interno en la compañía con distintas iniciativas y monitoreando los avances en esta materia.

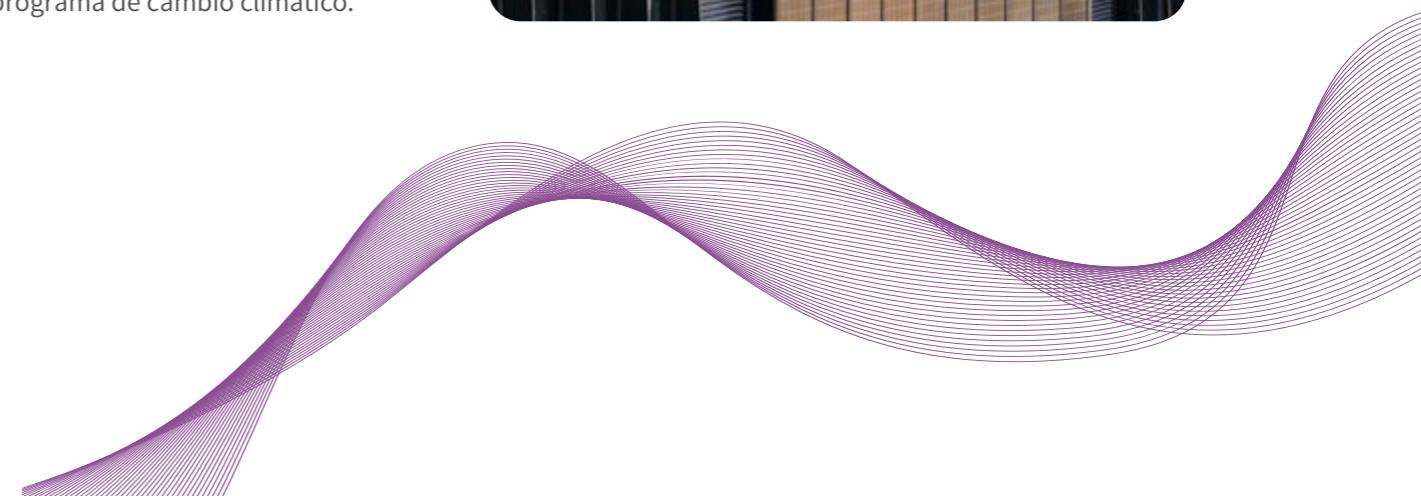
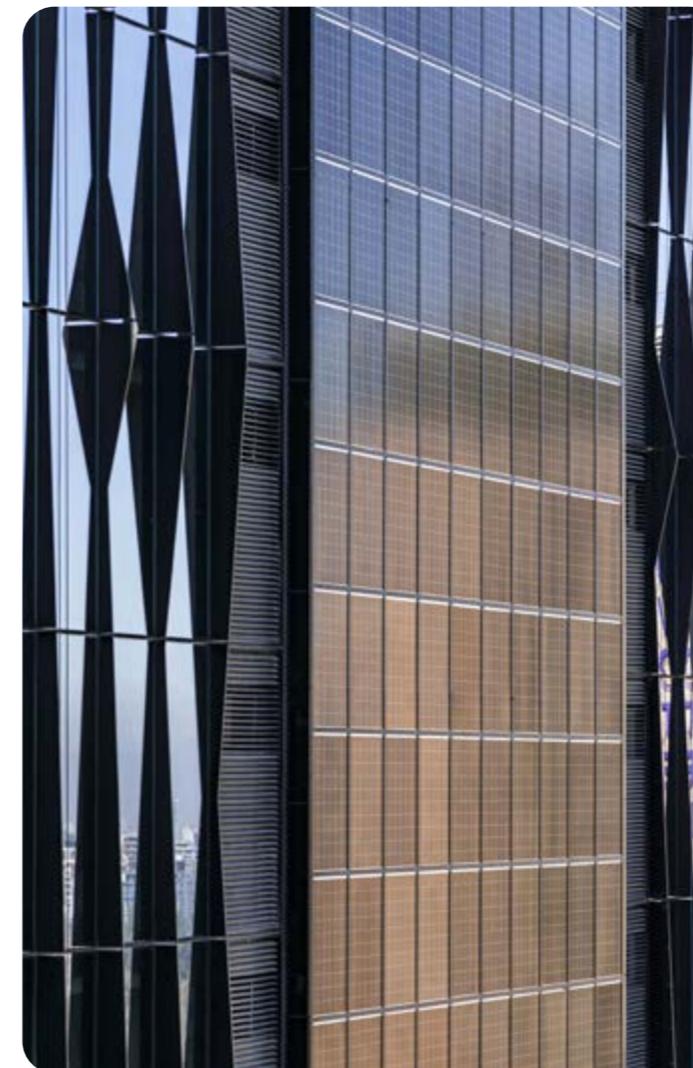
En el marco de este trabajo, hemos desarrollado un plan de sostenibilidad ambiental que se enfoca en integrar prácticas responsables en nuestras operaciones para reducir nuestro impacto. Este plan se estructura en torno a algunos pilares clave:

- **Gestión de la huella de carbono:** desde 2022, la compañía mide su huella de carbono bajo estándares internacionales del GHG Protocol, análisis que ha permitido implementar acciones para reducir tales emisiones.

- **Reciclaje y reutilización de equipos POS:** la compañía cuenta con procesos de reacondicionamiento de sus dispositivos POS, extendiendo su vida útil y minimizando residuos electrónicos, y asegurando su correcta valoración una vez que dicho dispositivo es descartado.

- **Cumplimiento normativo:** a través del trabajo coordinado entre diferentes áreas, la compañía mantiene un monitoreo permanente de las distintas exigencias normativas ambientales que le aplican, tomando las medidas necesarias para cumplirlas e incluso anticiparse a regulaciones futuras.

Para reforzar la transparencia y la difusión de nuestros avances, participamos activamente en iniciativas de reconocimiento ambiental. Anualmente, hemos formado parte del programa HuellaChile y, en 2024, dimos un paso más al participar por primera vez en CDP (antes conocido como Carbon Disclosure Project), a través de su programa de cambio climático.



Cambio climático y emisiones

Con el objetivo de operar de forma responsable, hemos llevado a cabo en los últimos años diversas iniciativas enfocadas en identificar los impactos negativos que nuestras operaciones generan en el entorno, así como aquellos riesgos derivados del cambio climático que pudiesen tener efecto en nuestras operaciones, con el fin de conocerlos, medirlos y gestionarlos.

Medición de la Huella de Carbono

Desde el 2022, la empresa ha estado midiendo sus emisiones de gases de efecto invernadero, mejorando la trazabilidad y precisión de sus datos, confirmando que el 97% de sus emisiones son indirectas y provienen de la cadena de valor.

Consolidamos nuestro compromiso con la sostenibilidad

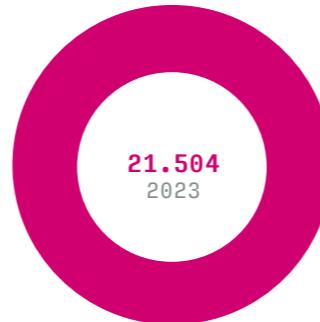
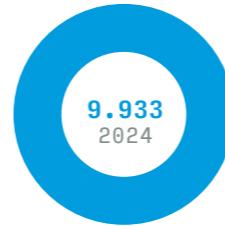
En el primer Carbon Forum realizado en Chile, Transbank fue reconocida con los sellos de Cuantificación y Reducción de Huella de Carbono Chile, del Programa HuellaChile del Ministerio del Medio Ambiente.

Este logro se obtuvo gracias al desarrollo de un programa de electromovilidad que permitió reducir más del 70% de las emisiones asociadas al transporte, en comparación al camión diésel que se usaba anteriormente para el abastecimiento de la bodega de la Región Metropolitana.

HUELLA DE CARBONO

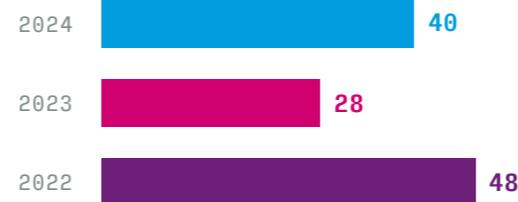
ALCANCE 1 / 2 / 3
TOTAL 2024

9.933
tCO₂e



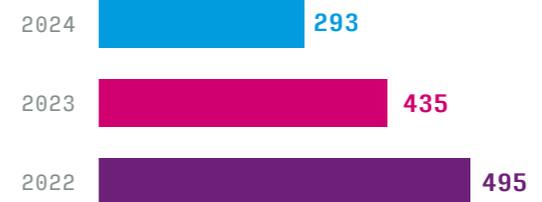
Alcance 1: (tCO₂e)

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



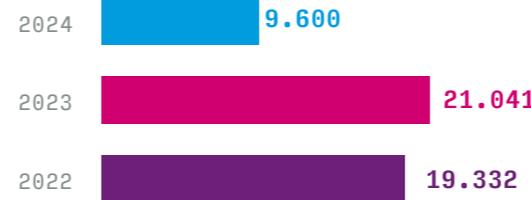
Alcance 2: (tCO₂e)

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



Alcance 3: (tCO₂e)

Emisiones indirectas en la cadena de valor.



	2023	2024
Fabricación equipos comprados	17.384	6.126
Uso de equipos arrendados y vendidos	1.231	1.195
Reparación contratada	447	493
Datacenter contratado	0	0
Agua, rollos y embalajes	1.059	950
Transporte equipos y materiales	316	237
Transporte de colaboradores	185	223
Residuos y reciclaje	22	23
Viajes de negocios + arriendos	398	352
Total alcance 3	21.041	9.600

Las emisiones de GEI se obtuvieron mediante la multiplicación de datos de actividad por factores de emisión documentados, según los lineamientos del GHG Protocol.

La información proviene de distintos sistemas internos de la organización. Se consideran las emisiones CO₂, CH₄, N₂O, SF₆, NF₃, HFC's y PFC's.

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

Los datos correspondientes a los años 2022 y 2023 fueron recalculados debido a actualización en factores de medición.

GRI

305-1

305-2

305-3

SASB

TC-SI

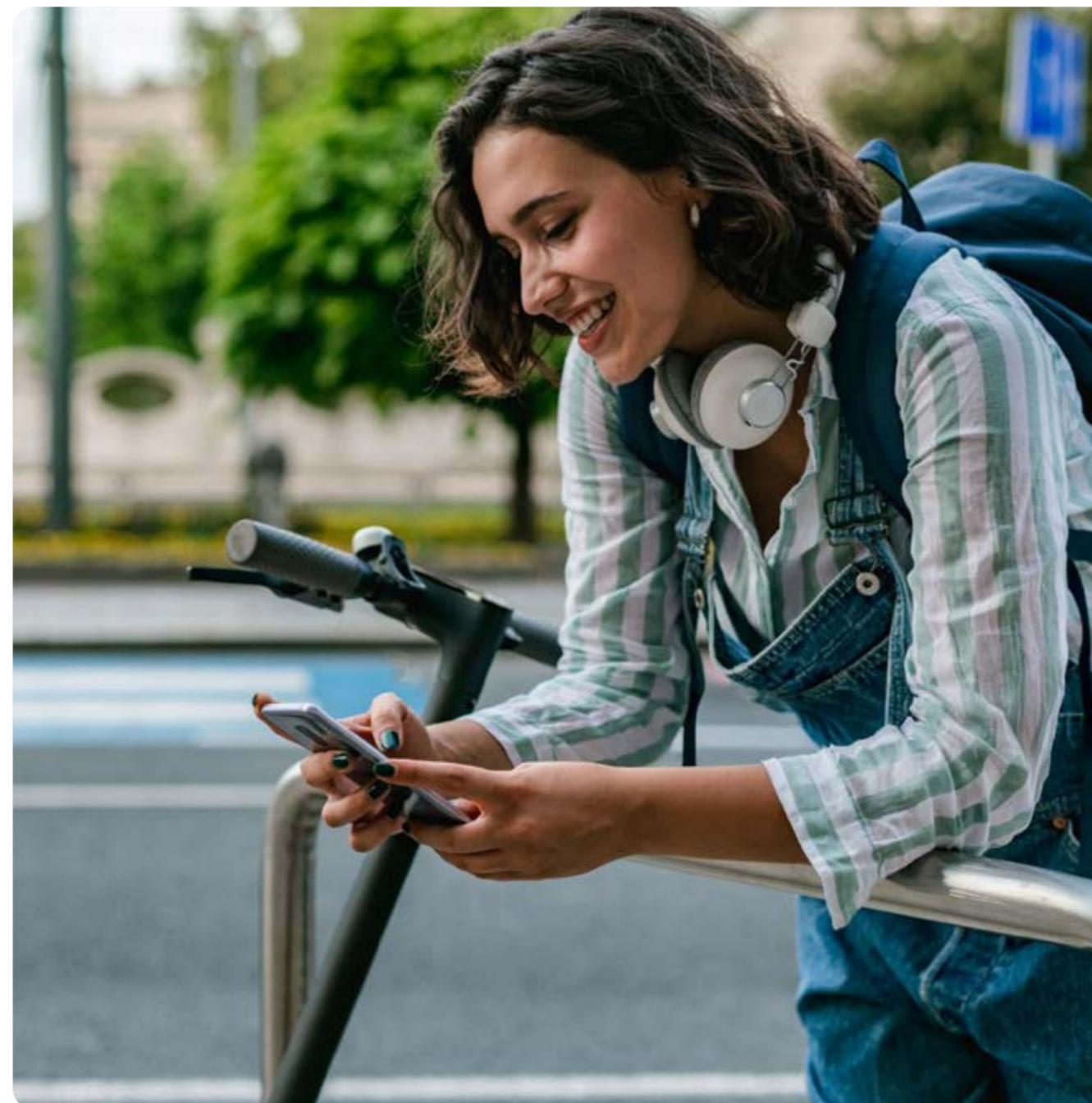
130A.3

Riesgos de cambio climático

Comprender y evaluar los efectos del cambio climático sobre el negocio de Transbank es fundamental para tomar acciones que disminuyan los posibles impactos sobre nuestra operación. Por eso hemos iniciado el estudio de los potenciales impactos del cambio climático en nuestro negocio.

En 2024 respondimos por primera vez el cuestionario de cambio climático de Carbon Disclosure Project, referente global en la transparencia climática, para monitorear y gestionar el avance en esta materia.

Este cuestionario recoge información de casi 25.000 empresas en materia de emisiones, riesgo y oportunidades del cambio climático. Esto permitirá a Transbank alinearse con las mejores prácticas internacionales, identificando oportunidades de mejora en su gestión y reportabilidad, y guiando futuras acciones en esta línea en la operación.



Ecoeficiencia operacional

Para cumplir con nuestro propósito de operar de forma responsable, reconocemos la importancia de adoptar medidas enfocadas en la circularidad de materiales, la reducción de residuos y el uso eficiente de energía.

Gestión de residuos y circularidad

En 2024, Transbank ha fortalecido su compromiso con la gestión responsable de residuos, implementando estrategias alineadas con la economía circular y la reducción del impacto ambiental. Para ello, identificamos los distintos tipos de residuos generados, optimizando el uso de recursos y promoviendo la reutilización y reciclaje de dispositivos tecnológicos. A través de nuestro programa de recuperación de equipos, priorizamos su reacondicionamiento y extendemos su vida útil, minimizando la cantidad de residuos generados. Asimismo, fomentamos el uso de materiales reciclables en nuestras operaciones y oficinas, impulsando una cultura interna de sostenibilidad y compromiso con el medioambiente.

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

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

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

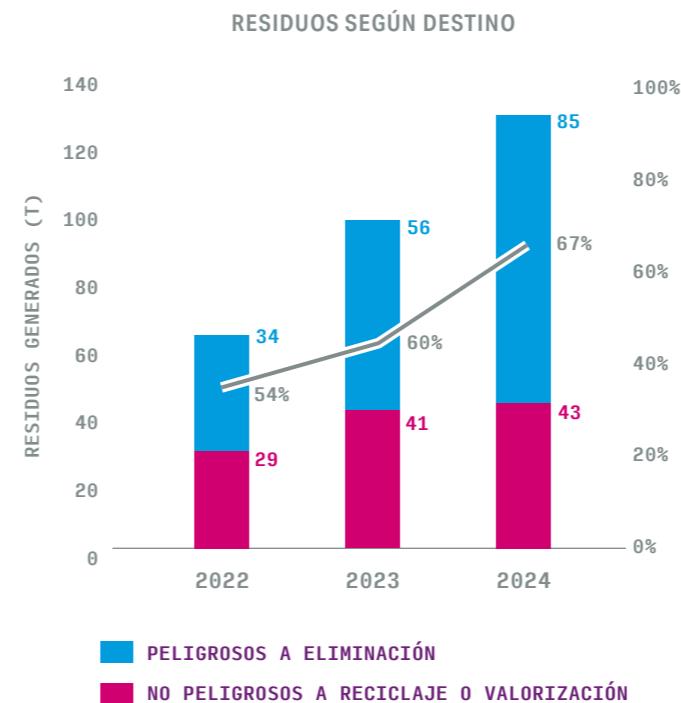
residuos, de modo de poder valorizar el mayor porcentaje sus componentes.

Además, durante 2024 nos inscribimos en el Sistema de Declaración y Seguimiento de Residuos Peligrosos (SIDREP) para la correcta gestión de pilas y baterías, asociadas también a nuestros POS.

Estas iniciativas reflejan el esfuerzo continuo de Transbank por minimizar su impacto ambiental y contribuir al desarrollo sostenible, mediante una gestión eficiente de residuos.

Reciclaje de dispositivos POS:

Hemos continuado nuestro programa de reciclaje de terminales de punto de venta (POS) en colaboración con Recycla Chile. Durante 2024 se reciclaron 71.874 dispositivos, y 50.233 kg de electrónicos entregados a la empresa Recycla. Este proceso implica el desarme manual de los equipos para recuperar componentes como carcasas de plástico, tarjetas electrónicas y metales, asegurando una disposición final segura y responsable.



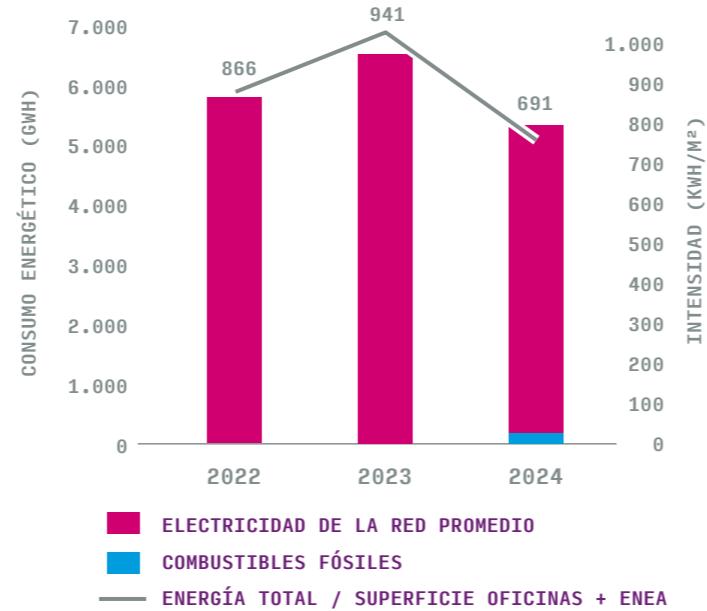
Energía

El principal impacto energético de nuestra operación se encuentra fuera de la organización, siendo generado principalmente por el consumo de energía de los equipos, seguido por los servicios de datacenters externos y, en último lugar, por los servicios de transporte destinados a la distribución.

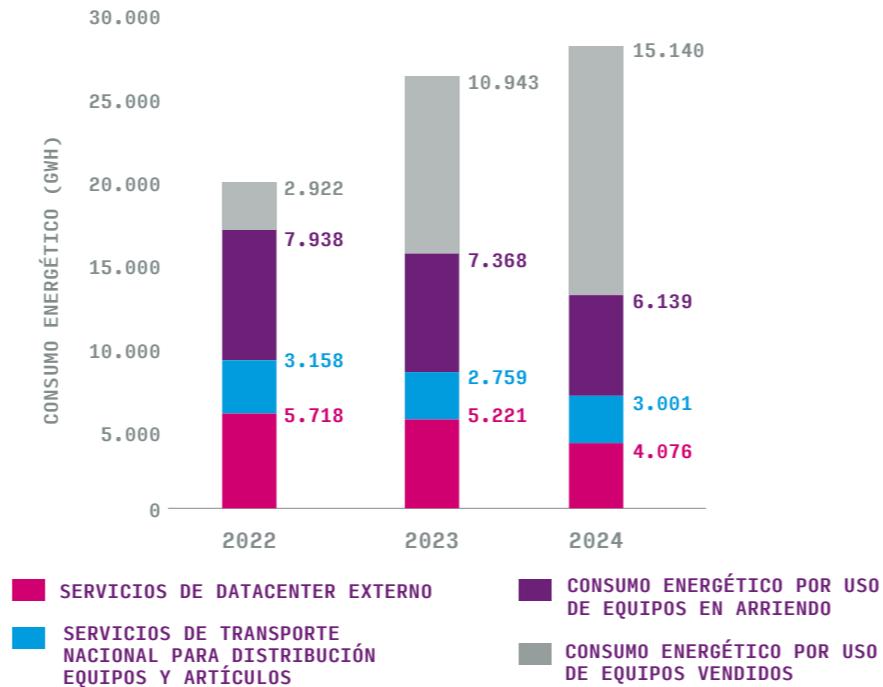
Apoiando el camino hacia la mejora continua en el uso energético de la compañía, en 2024 trasladamos nuestras oficinas corporativas a un nuevo edificio en Santiago que cuenta con la Certificación LEED Gold (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental), un sistema de certificación con reconocimiento internacional para edificios sustentables, fomentando a su vez, una cultura de sostenibilidad entre nuestros propios colaboradores. El nuevo espacio ha sido diseñado con un enfoque ambientalmente responsable, integrando tecnologías y materiales que reducen nuestro impacto en el medioambiente. Entre sus características destacan:

- Fachada solar fotovoltaica, que disminuye la generación de CO₂ y proporciona energía limpia.
- Sistema de climatización VRV, que optimiza el consumo energético con una eficiencia un 30% superior.
- Uso de materiales reciclables, aplicados en alfombras, revestimientos y mobiliario.

CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO E INTENSIDAD DE CONSUMO



CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO

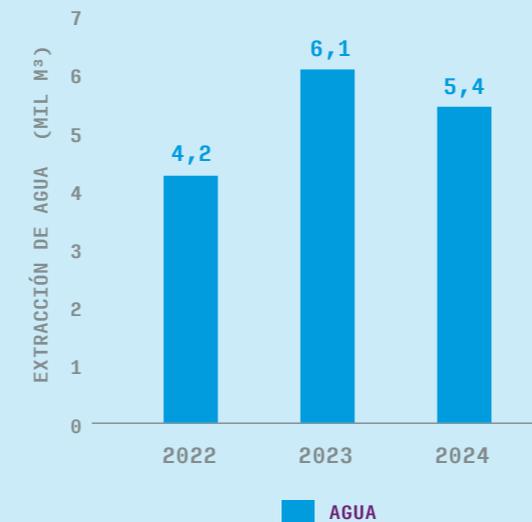


Agua

El uso de agua en nuestra compañía se limita al consumo humano, proveniente exclusivamente de la red de agua potable local. Por esta razón, el impacto de nuestra operación sobre este recurso es mínimo, implementado acciones acotadas para su gestión o consumo, como el uso de sensores en lavamanos.



EXTRACCIÓN DE AGUA



GRI
303-1
303-3
303-5
306-1
306-2
306-3
306-4
306-5

SASB
TC-SI
130A.2



Cumplimiento ambiental

Transbank cuenta con una Política de Sostenibilidad que reafirma nuestro compromiso con una gestión ambiental responsable. Esta política guía nuestras acciones en la promoción de prácticas sostenibles en todas las operaciones, velando por el cumplimiento 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 responsabilidades sobre la declaración de emisiones, residuos y transferencias de contaminantes.

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

CAPÍTULO 6

Personas y cultura

- ✦ Evolucionamos con nuestro propósito
- ✦ Modelo de trabajo ágil
- ✦ Gestión del desarrollo de talentos
- ✦ Composición y diversidad del equipo
- ✦ Bienestar del equipo
- ✦ Relaciones laborales

Evolucionamos con nuestro Propósito y Principios Culturales

En Transbank, somos un equipo de más de 650 personas que crece junto a los comercios del país, evolucionando constantemente para liderar la transformación de nuestra industria. En nuestro aniversario número 35, reafirmamos nuestro compromiso con la innovación, la sostenibilidad y el bienestar de quienes forman parte de nuestra compañía.

En 2024, redefinimos nuestro propósito y renovamos nuestros principios culturales en un proceso construido colectivamente por nuestros equipos. Esta renovación, estrechamente vinculada con la actualización de los principios culturales establecidos en 2020, surgió a partir de un trabajo participativo, donde colaboradores de todas las áreas identificaron la necesidad de evolucionar

nuestro propósito para reflejar los cambios en la organización y su entorno. Con una amplia participación de más de 120 personas, aseguramos que cada voz fuera escuchada y que nuestra cultura, los cambios en el entorno y nuestra visión de futuro se vieran reflejados en esta nueva definición.

Desde la Gerencia de Personas y Cultura, trabajamos para fortalecer esta visión renovada, integrando nuestra cultura y propósito como un pilar esencial de la identidad de Transbank. Esta evolución no solo refuerza nuestro sentido de pertenencia y compromiso interno, sino que también potencia nuestro impacto en el ecosistema en el que operamos, alineando nuestra gestión con los desafíos y oportunidades del futuro.

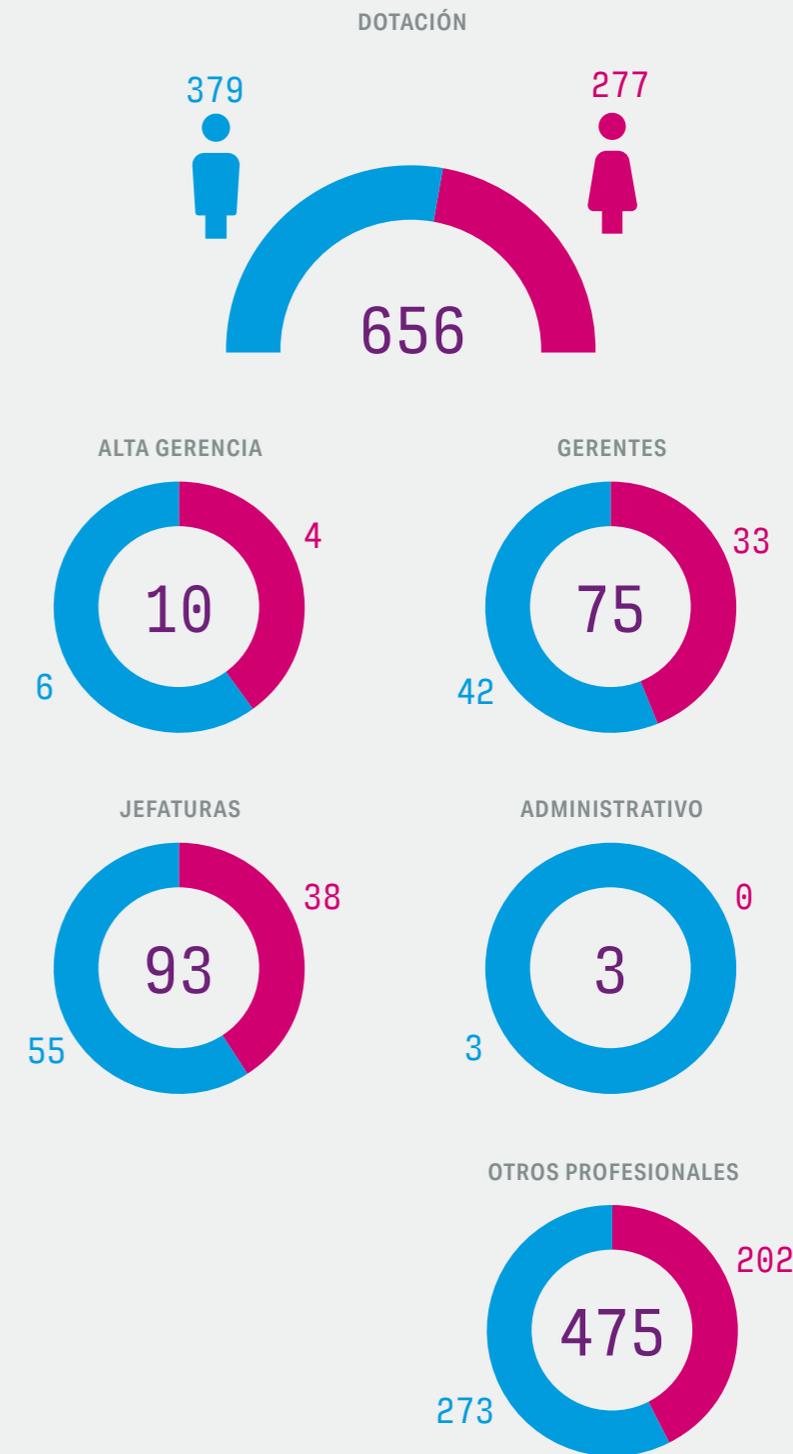


Propósito:

Existimos para liderar la industria de soluciones tecnológicas de pago, transformando en crecimiento los sueños de las personas y comercios.

Impulsados por nuestro propósito, asumimos el desafío de construir una cultura organizacional que ponga a las personas en el centro. Este compromiso se refleja en nuestra gestión de talento, orientada a fomentar el desarrollo, la innovación y el bienestar de nuestros colaboradores, quienes son el motor que nos permite seguir avanzando y generando valor para nuestros clientes y la sociedad.

			
<p>Vivimos la colaboración</p>	<p>Evolucionamos con agilidad</p>	<p>Somos protagonistas</p>	<p>Crecemos con el cliente</p>
<p>Colaboración como un atributo del estilo de trabajo que permite lograr objetivos desafiantes a través de una red interna eficiente y amigable.</p>	<p>Cambio como una tendencia de conexión con el escenario capaz de adaptarse al cliente y a las otras necesidades del negocio con flexibilidad y agilidad.</p>	<p>Empoderamiento, la responsabilidad y proactividad frente a decisiones, iniciativas y las tareas propiamente tal.</p>	<p>Orientamos nuestras prioridades, decisiones y una forma de trabajar que apunte a la experiencia de nuestros clientes.</p>





Modelo de trabajo ágil



Continuamos potenciando un modelo de trabajo híbrido y flexible que impulsa el talento de nuestros colaboradores, promoviendo su bienestar y crecimiento.

Para enfrentar los desafíos de un entorno dinámico y en constante evolución, en Transbank hemos adoptado un modelo de trabajo ágil que fortalece la flexibilidad, la colaboración y la eficiencia tanto en la ejecución de proyectos estratégicos como en la gestión de personas. Esto último como parte de un proceso piloto en el que la División Personas y Cultura, apoyada por la Oficina de Transformación Digital, se suma a esta nueva forma de trabajar.

A través de metodologías que fomentan la adaptabilidad y la innovación, optimizamos procesos clave, agilizamos la toma de decisiones y promovemos la integración de equipos multidisciplinarios. Este enfoque no solo impulsa la transformación digital, sino que también promueve la colaboración al interior de la compañía.

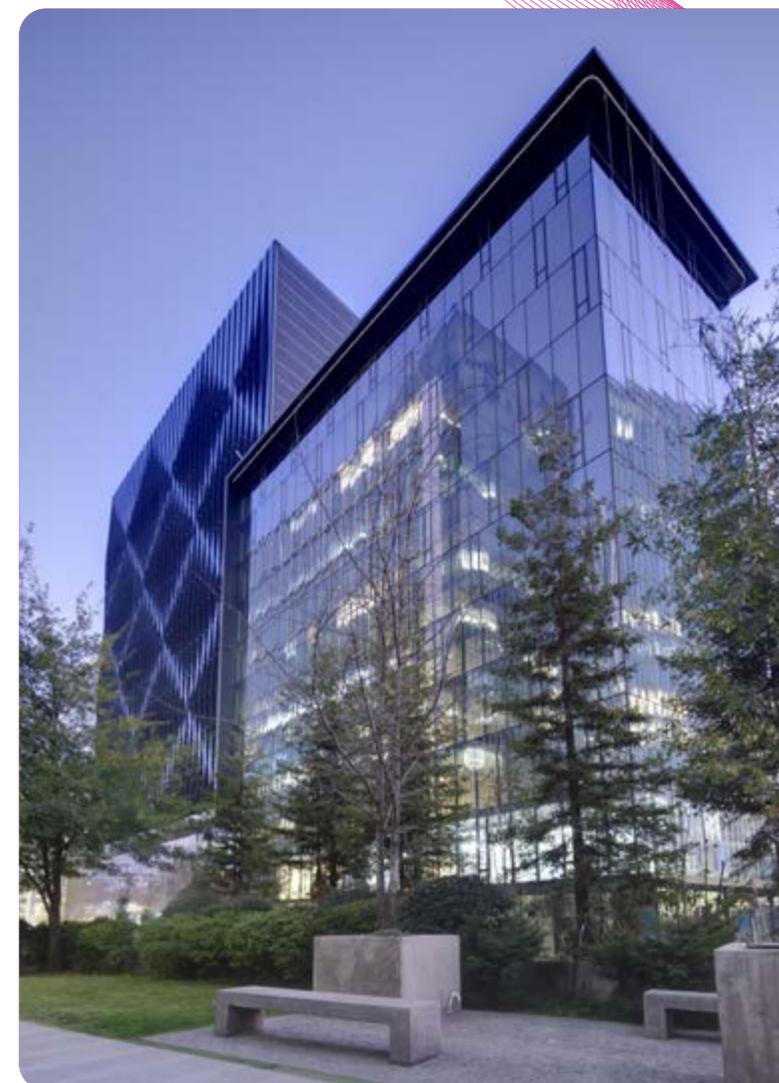
Nuestro modelo ágil se basa en prácticas y roles clave que aseguran una gestión flexible, colaborativa y orientada a la entrega

continua de valor. A través de metodología Kanban, buscamos visualizar y gestionar el flujo de trabajo, optimizando la priorización de tareas y mejorando la transparencia en cada etapa del proceso.

Por medio de roles claves como Scrum Master, Business Owner y Product Owner, se llevan a cabo diversas reuniones donde se planifican, ejecutan y entregan avances de manera iterativa en sprints cortos. Todo esto bajo un enfoque de Value Stream para asegurar que cada proceso genere valor continuo.

Este modelo se ve respaldado por el acompañamiento de la Oficina de Transformación, que brinda formación continua en metodologías ágiles y asesoría a los equipos, asegurando una adopción efectiva de estas prácticas. Asimismo, fomentamos el trabajo colaborativo mediante equipos conformados por diversas áreas, lo que permite maximizar el impacto de los proyectos y potenciar la transformación digital dentro de la organización. De esta manera, garantizamos que todas las personas cuenten con igualdad de oportunidades para su desarrollo, consolidando una cultura de crecimiento y aprendizaje continuo.

Esta forma de trabajo nos ha permitido optimizar la ejecución de nuestras iniciativas, garantizando una respuesta rápida a los desafíos del entorno, mejorando la eficiencia operativa y fortaleciendo el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores. Además, ha contribuido a mejorar la alineación entre equipos y a consolidar una cultura de aprendizaje y mejora continua. La agilidad se ha convertido en un pilar fundamental de nuestra transformación, permitiéndonos adaptarnos de manera más efectiva a las necesidades del negocio y de nuestros clientes, mientras seguimos avanzando en nuestra misión de liderar la industria de soluciones tecnológicas de pago, transformando en crecimiento los sueños de las personas y comercios.



Gestión del desarrollo de talentos



Reafirmamos el compromiso con el desarrollo integral de nuestros colaboradores, alineando su crecimiento profesional con la estrategia de negocio, la cultura organizacional y los desafíos del entorno.

La compañía impulsa la formación continua como un motor de aprendizaje constante, promoviendo además el desarrollo interno de sus colaboradores como base para nuevas oportunidades de crecimiento. Asimismo, garantiza un sistema de compensación justo, transparente y accesible para todos y todas, que reconoce el compromiso, esfuerzo y contribución de los equipos. La gestión del desempeño y el desarrollo de carrera se sustentan en un liderazgo sólido y en la identificación y potenciación de talentos, entendiendo que el crecimiento de las personas no solo asegura la sostenibilidad de la compañía, sino que también contribuye al progreso del país.



Evaluación de desempeño



En Transbank entendemos la evaluación del desempeño como una metodología que permite a nuestros equipos la evaluación objetiva y alineada con el negocio y la cultura organizacional.

La gestión del desempeño se apoya en una plataforma online que optimiza la eficiencia, seguridad, control y confidencialidad de todo el proceso. Esta herramienta permite llevar a cabo cada fase de la evaluación de manera integral en toda la organización, con un enfoque en la retroalimentación continua, lo que facilita la identificación de oportunidades de mejora y el desarrollo profesional de los colaboradores. La gestión del desempeño en Transbank, desde 2024, incluye la evaluación en base a los principios culturales y el propósito de la compañía, así como las conductas asociadas al perfil del colaborador y al perfil del líder, orientando el desarrollo de las personas hacia una cultura organizacional sólida y al cumplimiento de las metas de la compañía.

Para ello, la compañía cuenta con un modelo de gestión del desempeño, diseñado para establecer expectativas claras sobre cada rol, potenciar el talento individual y asegurar la alineación con los objetivos estratégicos del negocio y la cultura organizacional. Este modelo fomenta una evaluación objetiva y estructurada, promoviendo el crecimiento profesional y el fortalecimiento del liderazgo dentro de la empresa.

Existen dos instancias de evaluación durante el año, complementadas por un proceso de feedback continuo, clave para que cada colaborador comprenda las expectativas de su desempeño y reciba las herramientas necesarias que le permitan mejorar de forma constante.

100%

de los colaboradores fue evaluado por su desempeño, del total de colaboradores a quienes les aplica este proceso.

Colaboradores evaluados	Mujeres		Hombres		Total	% total
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje		
Alta Gerencia	3	38%	5	63%	8	100%
Gerentes	31	43%	41	57%	72	
Jefaturas	37	41%	53	59%	90	
Administrativo	1	50%	1	50%	2	
Otros profesionales	185	41%	263	59%	448	
Total	257	41%	363	59%	620	

El total indicado en la tabla no representa la totalidad de la organización, ya que excluye a colaboradores en situación de licencia médica y otras circunstancias específicas.

Formación

Cada año, Transbank diseña y ejecuta un plan de capacitación enfocado en el desarrollo continuo de sus colaboradores, alineado con la estrategia corporativa y los desafíos de la industria. Este plan tiene como propósito fortalecer las competencias técnicas y transversales del equipo, promoviendo una cultura digital, la innovación y la excelencia en el desempeño.

A través de diversas iniciativas de formación, la compañía impulsa el crecimiento del talento interno, fomentando habilidades clave para la transformación digital y el liderazgo, al mismo tiempo que refuerza la capacidad de adaptación de los equipos en un entorno dinámico y altamente competitivo.

Durante el año 2024 se realizaron programas, cursos y otros proyectos formativos alineados a la estrategia del negocio, siendo un aporte al desarrollo de habilidades y competencias de los colaboradores, los cuales se enfocaron en lo siguiente:

- **Habilidades de carácter normativo:** apoyo en el cumplimiento de requisitos normativos que hacen necesaria y obligatoria la capacitación para el entendimiento general y aplicación de las normas, políticas y protocolos esenciales en la operación de la compañía. Entre los contenidos abordados se incluyen protección de datos personales, Ley Karin, ciberseguridad, riesgos operacionales, modelo de prevención de delitos y normativa UAF (Unidad de Análisis Financiero).

- **CORE:** su propósito es facilitar, tanto a los nuevos ingresos como a todas las personas que forman parte de Transbank, el entendimiento general del negocio, sus productos y avances para familiarizar a todo nivel el quehacer de la organización. Este pilar incluye la Academia Comercial de Ventas, donde se enseñan habilidades específicas para fortalecer la estrategia y gestión comercial de la compañía, desde la recepción de clientes hasta la especificación de los productos, asegurando una preparación integral de nuestros equipos.

- **Desarrollo:** gestionar actividades enfocadas en la adquisición, desarrollo y fortalecimiento de habilidades, que las personas y los equipos deben potenciar, dada las necesidades de su rol y del impacto en la compañía. Nuestros programas de Talento y Liderazgo están orientados a identificar, retener y desarrollar talento interno, con especial foco en la formación de líderes.

- **Habilidades específicas:** buscamos contar con perfiles profesionales protagonistas, por lo que favorecemos el desarrollo profesional que permita ir a la vanguardia de los avances tecnológicos y metodológicos, al servicio del desarrollo de la industria. Para ello, impulsamos el aprendizaje continuo bajo el concepto de Learn Ability, promoviendo la capacidad de aprender de manera constante. Facilitamos este desarrollo a través de plataformas digitales como LinkedIn Learning, que fomenta el autoaprendizaje, y herramientas analíticas como Qlik Sence.

Uno de nuestros focos destacados ha sido la formación en tecnologías cloud, para fortalecer las capacidades digitales de nuestros colaboradores, alineando los objetivos del negocio con las mejores prácticas operativas y técnicas, potenciando la nueva forma de trabajar.

Hitos de Formación Cloud 2024:

5.633

horas de formación acumuladas



18

clusters de formación y 341 participantes en un plan de formación técnico

12

cursos sincrónicos con entrenadores de AWS

197

personas participaron en CloudTalks y Knowless Transfers (KT) acumulando 507 horas en el año



CloudTalks sesiones de sensibilización enfocados en tendencias y casos específicos de Cloud.



KT's con foco en el traspaso de responsabilidades y gestión técnica.

57

colaboradores reconocidos bajo distintas categorías

1
2
3
4
5
6
7
8

La solidez tecnológica, el uptime del 99,95% y la capacidad para operar más de 8 millones de transacciones diarias convierten a Transbank en un socio confiable para operaciones de alto volumen.

Ciente:

La Fete Chocolatería



72

cursos dictados dentro del año

4,5

resultado de satisfacción en una escala del 1 al 5

MM\$
340

inversión total en capacitación



Colaboradores formados durante 2024					
Categoría Laboral	Nº Mujeres formadas	Nº Hombres formados	Media de horas formación mujeres	Media de horas formación hombres	Media de horas formación total
Alta Gerencia	7	6	50,55	77,56	64,05
Gerentes	36	51	236,76	164,60	200,68
Jefaturas	48	66	147,44	192,64	170,04
Administrativo	1	3	66,00	64,29	65,15
Otros profesionales	232	324	88,16	122,65	105,4
Total	324	450	n/a	n/a	121,07

Nota: total de colaboradores formados refleja el número de participaciones en instancias de capacitación, no la cantidad de personas únicas.

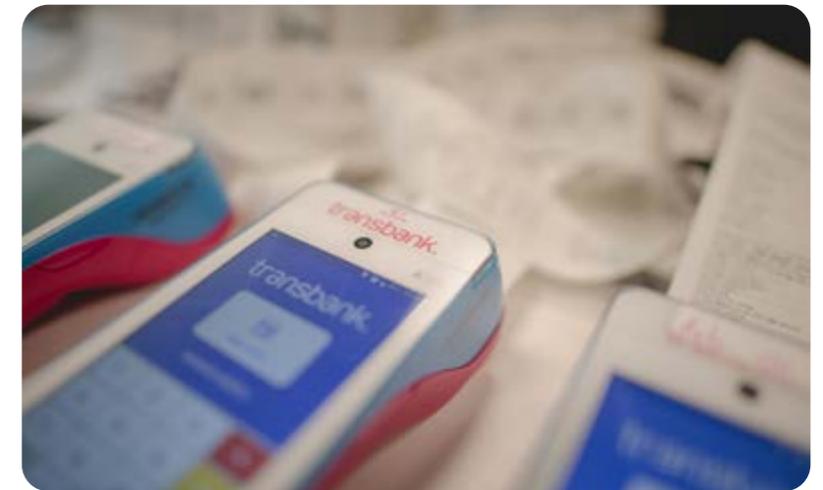
Movilidad interna

En Transbank, nuestra Política Estratégica de Personas está diseñada para promover el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores, alineando sus aspiraciones con los objetivos estratégicos de la compañía. Esta política enfatiza la importancia de reconocer el talento interno, fomentando una cultura de crecimiento y movilidad dentro de la organización.

De acuerdo con esta Política, siempre que el perfil requerido para una posición esté disponible internamente, se prioriza la postulación de nuestros colaboradores. Para facilitar este proceso, las condiciones de postulación y los procedimientos asociados son claramente definidos y difundidos a través de nuestros canales oficiales internos, asegurando que todos los colaboradores tengan acceso equitativo a esta información.

Esta práctica no solo refuerza nuestro compromiso con el desarrollo de carrera de nuestros colaboradores, sino que también fortalece la retención de talento y la continuidad del conocimiento dentro de Transbank.

Al brindar oportunidades de crecimiento y movilidad interna, promovemos un ambiente laboral que valora y potencia las capacidades de nuestro equipo, contribuyendo al logro de nuestras metas organizacionales y al desarrollo sostenible de la compañía.



Movimientos de cargos	2023		2024	
	Total	Mujeres	Hombres	Total
Alta Gerencia	0	3	2	5
Gerentes	9	6	3	9
Jefaturas	11	14	12	26
Administrativo	0	0	0	0
Otros profesionales	17	9	16	25
Total	37	32	33	65

Compensaciones

En Transbank, la retención del talento es una prioridad estratégica, y para ello, la compensación equitativa y competitiva juega un rol clave en la propuesta de valor para sus colaboradores. La compañía cuenta con una Política de Compensaciones, aplicable a todos los colaboradores, que establece los principios, lineamientos para la administración salarial y los movimientos internos.

Para asegurar una administración estructurada y equitativa, Transbank cuenta con diferentes instancias para velar por el cumplimiento de la Política de Compensaciones, promoviendo una cultura ágil, competitiva y flexible, siempre alineada con la estrategia de la compañía.

Una de las instancias que es la Mesa de Gestión de Talento sesiona periódicamente para revisar la gestión de movilidad interna en función del contexto organizacional, garantizando una toma de decisiones objetiva, sustentada en criterios de equidad interna y competitividad externa.

Adicionalmente, Transbank realiza una actualización de la Política de Compensaciones cada dos años, la cual es presentada al Directorio de la compañía. En esta instancia, los directores tienen la facultad de solicitar información adicional y evaluar la efectividad de las medidas implementadas.

La compañía ha definido una escala salarial basada en parámetros objetivos y evaluables, que reflejan el cumplimiento de cada cargo según la metodología HAY, metodología ampliamente utilizada en este ámbito. Esta estructura se ajusta mediante un análisis anual, basado en al menos dos estudios salariales realizados por consultoras nacionales e internacionales. Nuestro modelo se fundamenta en la meritocracia, garantizando que todos los colaboradores, independientemente de su género, tengan las mismas oportunidades de desarrollo y crecimiento, sin generar ningún tipo de discriminación.



GRI

2-21

405-1

CMF

5.4.1

3.6 XI

3.6 XII



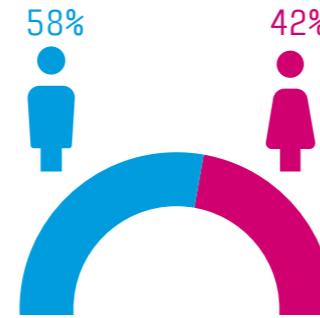
Composición y diversidad del equipo

Reconocemos que la diversidad de capacidades, conocimientos, experiencias y visiones es clave para impulsar la innovación y fortalecer nuestra cultura organizacional.

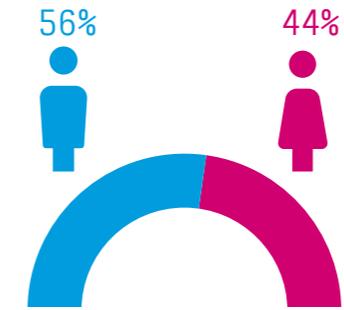
Por ello, desde nuestros procesos de atracción de talento, promovemos evaluaciones objetivas de habilidades técnicas y formativas, con la participación de diversos actores en la selección, asegurando una mirada integral y libre de sesgos. Este enfoque nos permite garantizar la equidad de oportunidades y fomentar la inclusión en nuestra fuerza laboral.

Como parte de nuestro compromiso con la diversidad e inclusión, hemos desarrollado e implementado estrategias de reclutamiento que garantizan procesos equitativos y libres de sesgos, permitiendo la atracción de talento diverso y fomentando un entorno laboral inclusivo. Para ello, nos aseguramos de que nuestras ofertas laborales sean redactadas con un lenguaje neutro y accesible, eliminando barreras que puedan disuadir la postulación. Además, utilizamos diversas plataformas de difusión para ampliar el alcance de nuestras búsquedas, priorizando canales alineados con nuestras políticas de equidad e inclusión. Estas acciones nos permiten construir equipos en los que la trayectoria, habilidades y conocimientos de cada persona son los principales factores de selección, asegurando igualdad de oportunidades en todos los niveles de la organización.

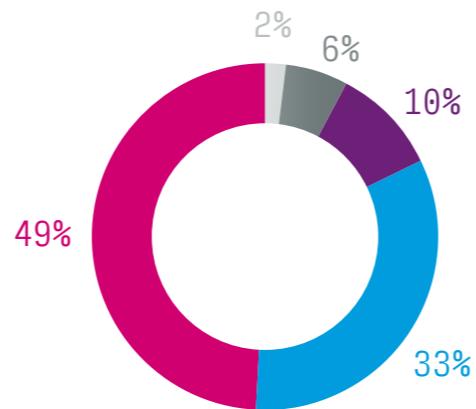
DOTACIÓN POR GÉNERO



CARGOS GERENCIALES POR GÉNERO

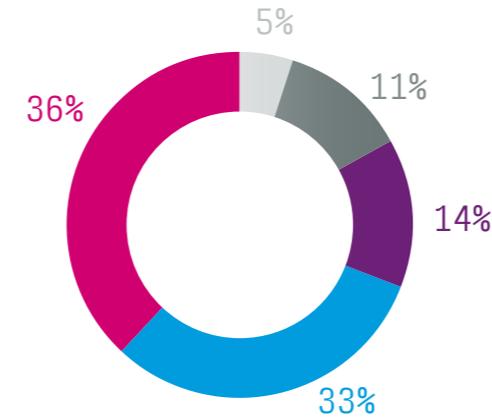


DOTACIÓN POR EDAD



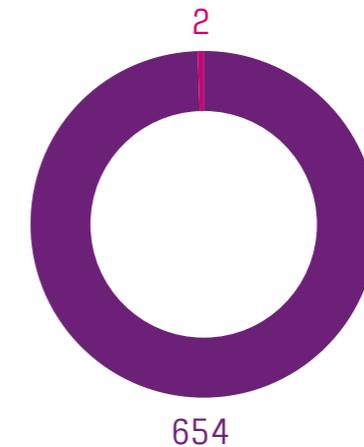
- MENOS DE 30 AÑOS
- ENTRE 30 Y 40 AÑOS
- ENTRE 41 Y 50 AÑOS
- ENTRE 51 Y 60 AÑOS
- ENTRE 61 Y 70 AÑOS

ANTIGÜEDAD LABORAL



- CON MENOS DE 3 AÑOS
- ENTRE 3 Y 6 AÑOS
- MÁS DE 6 Y MENOS DE 9 AÑOS
- ENTRE 9 Y 12 AÑOS
- MÁS DE 12 AÑOS

TIPOS DE CONTRATO



- CONTRATO A PLAZO FIJO
- CONTRATO INDEFINIDO

Mesa de Inclusión Laboral

En Transbank, reafirmamos nuestro compromiso con la diversidad y la inclusión a través de la Mesa de Inclusión Laboral, liderada por un equipo interdisciplinario de colaboradores de distintas áreas. Esta instancia trabaja de forma activa para fortalecer nuestra cultura organizacional diversa e inclusiva.

La MIL reporta periódicamente el estado de sus iniciativas al Comité Ejecutivo a través del Comité de Sostenibilidad, asegurando que las acciones sean transversales y estén alineadas con la estrategia corporativa. En concordancia con nuestra Política de Diversidad e Inclusión hemos desarrollado cuatro ejes fundamentales:



Equidad de género: Promoviendo la participación y liderazgo de mujeres en todos los niveles de la organización.



Comunidad LGBTI+: Garantizando un entorno seguro, inclusivo y respetuoso para todas las orientaciones sexuales e identidades de género.



Personas con discapacidad: Fomentando la accesibilidad en los procesos de selección y en los espacios de trabajo.



Inclusión multigeneracional: Valorando la diversidad de edades y experiencias como un factor clave para la innovación y la colaboración.

Principales logros y actividades 2024:



- **Alianza con Technovation Girls Chile:** A esta alianza incorporamos nuestro programa de voluntariado corporativo para inspirar y apoyar a más niñas en su incorporación a áreas STEM.

Formación: más de

670

colaboradores accedieron a capacitaciones en diversidad e inclusión a través de nuestras plataformas.

- **Lanzamiento del Manual de Lenguaje Inclusivo:** Esta herramienta se desarrolló en conjunto con Factor Diverso y se implementó mediante un taller destinado a los equipos de comunicaciones de la compañía, con el objetivo de integrar a nuestros distintos grupos de interés a través de nuestras publicaciones, tanto en canales de difusión internos como externos.



- **Círculo Juntas:** Es un espacio de confianza y colaboración, donde más de **60 colaboradoras** han fortalecido sus redes, promoviendo la equidad de género, el autocuidado y el desarrollo personal.



- **Círculo de Mujeres Emprendedoras:** Programa, desarrollado en conjunto con ChileConverge, reunió a 30 mujeres en 4 talleres presenciales, que participaron en un proceso de formación diseñado para fortalecer sus negocios, ampliar sus redes de contacto y potenciar sus habilidades.



- **Protocolo de transición de género:** Elaboramos nuestro primer procedimiento para el reconocimiento de la identidad de género para aquellas personas requieran esta asesoría en Transbank.

Inclusión de Personas con Discapacidad

Seguimos trabajando por la inclusión de personas con discapacidad a través de iniciativas que promueven su plena participación en el entorno laboral. Durante 2024, llevamos a cabo una campaña interna orientada a informar, motivar y facilitar el proceso de acreditación para que nuestros colaboradores puedan obtener su credencial de discapacidad, avanzando así en el cumplimiento de la Ley de Inclusión Laboral N°21.015.

En Transbank, nos esforzamos por ofrecer un entorno inclusivo donde cada persona pueda desarrollarse plenamente y aportar con su talento. Nuestro acompañamiento continuo garantiza que los colaboradores con discapacidad cuenten con el apoyo, la capacitación y las herramientas necesarias para avanzar en su proceso de acreditación, reflejo de nuestra cultura organizacional basada en el respeto, la equidad y la diversidad.

Al cierre de 2024, algunos de nuestros colaboradores se encuentran en proceso de acreditación, en un esfuerzo conjunto entre la compañía y cada colaborador. Para 2025, seguiremos fortaleciendo estas campañas internas, promoviendo una cultura de apoyo continuo y asegurando que todos nuestros colaboradores tengan igualdad de oportunidades para crecer y desarrollarse profesionalmente dentro de Transbank.



Bienestar del equipo

La compañía fomenta el bienestar integral de su equipo a través de un enfoque que combina un ambiente laboral saludable, sistemas de compensación equitativos y transparentes, y una oferta de beneficios competitivos alineados con las mejores prácticas del mercado.

Este compromiso se refleja en la implementación de iniciativas que promueven el equilibrio entre la vida laboral y personal y el desarrollo profesional, asegurando así un entorno de trabajo motivador, inclusivo y orientado al crecimiento de sus colaboradores.

Plan de beneficios

En Transbank enfocados en el bienestar de nuestros equipos de trabajo, contamos con un programa de beneficios orientados a mejorar aspectos de salud, conciliación de la vida personal, educación, económicos y de reconocimiento, los cuales pueden ser utilizados por todos los colaboradores con contrato indefinido.



Conciliación:

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



Salud:

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



Económico

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



Educación

- Bono de escolaridad.
- Becas de estudio o perfeccionamiento



Reconocimiento:

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

Durante 2024, Transbank ha continuado fortaleciendo su modelo de trabajo flexible, permitiendo que sus colaboradores se beneficien de una modalidad adaptable a sus necesidades y responsabilidades. Este modelo se basa en un enfoque de diálogo y confianza entre equipos y jefaturas, quienes acuerdan de manera conjunta los días de trabajo presencial, promoviendo la colaboración efectiva sin perder de vista la autonomía y la eficiencia.

Esta iniciativa ha generado un impacto positivo en la calidad de vida de los colaboradores, contribuyendo a la reducción de los tiempos de transporte, facilitando la conciliación entre la vida personal y laboral y optimizando el desempeño individual y colectivo.

Además, en línea con su compromiso con el bienestar y la productividad, Transbank ha implementado medidas para promover una cultura organizacional más eficiente y respetuosa con el tiempo de sus equipos, asegurando así un mejor equilibrio entre las responsabilidades laborales y el descanso personal.



100%

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

Permiso postnatal	Nº Madres que se acogieron al permiso postnatal	Nº Padres que se acogieron al permiso postnatal de 5 días	Días promedios utilizados por Padres (legales y extralegales)	Nº Padres que se acogieron al permiso parental de 6 semanas (o menos)	Días promedios utilizados por Padres (legales y extralegales)
Alta Gerencia	1	-	-	-	-
Gerencia	1	1	7	-	7
Jefatura	-	-	-	-	-
Administrativo	-	1	7	-	7
Otros profesionales	8	10		-	7
Total	10	12	21	-	21

Satisfacción laboral

Llevamos a cabo mediciones del entorno laboral como un mecanismo para comprender la percepción de nuestros colaboradores respecto al ambiente de trabajo y gestionarla de manera efectiva. En 2022, la empresa implementó una nueva metodología de evaluación basada en la encuesta de Clima y Engagement la cual se aplica en tres períodos del año: marzo, julio y noviembre. En ella participan todas las personas contratadas por la compañía, logrando en 2024 una tasa de participación de más del 90% de la dotación en cada medición.

Los resultados obtenidos en las distintas mediciones, son insumos permanentes para distintos procesos de gestión de personas, con el fin de asegurar una toma de decisiones y una ejecución de acciones focalizadas en la percepción de los colaboradores.

Además, durante 2024 se realizó un acompañamiento focalizado a 6 equipos – 91 personas en total – donde se generaron espacios de aprendizaje y generación de mejoras en su día a día, junto con coaching para los líderes.

Adicionalmente, como parte de la evaluación, se mide el eNPS (Employee Net Promoter Score), cuyo resultado en 2024, basado en tres mediciones a lo largo del año, alcanzó un promedio de 89,7 puntos. En la medición de noviembre se solicitó a las personas que indicaran las principales razones para recomendar a Transbank como un lugar para trabajar, donde las más destacadas fueron:

- La modalidad de trabajo híbrido
- El paquete de compensaciones (sueldo y beneficios)
- El clima laboral



Salud y seguridad

En Transbank implementamos y mantenemos un sistema integral de salud y seguridad de los colaboradores, cumpliendo a cabalidad con todas las normativas vigentes, sistema que se desarrolla en coordinación con nuestro Programa Anual de Seguridad y Salud Ocupacional basado en la Política de Prevención de Riesgos Nacional.

Este marco de trabajo nos permite no solo asegurar el cumplimiento de las exigencias legales, sino también promover una cultura de prevención que impacta positivamente en el bienestar y la calidad de vida de nuestros colaboradores.

Realizamos un trabajo preventivo que abarca la detección, estudio y valoración de riesgos laborales, con el objetivo de reducir y prevenir factores que puedan ocasionar accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo.

Nuestro programa 'Cuidándonos' representa nuestro compromiso fundamental con el bienestar integral y la prevención de riesgos para nuestros colaboradores y sus familias. Este programa, que ha evolucionado y se ha fortalecido en los últimos años, prioriza la salud física y mental como pilares esenciales para una vida laboral segura y satisfactoria.

Conscientes de que el autocuidado es la mejor herramienta para prevenir accidentes y enfermedades laborales, hemos desarrollado una amplia gama de actividades tanto

presenciales como en formato remoto, facilitando el acceso desde el hogar u oficina y en todo el país, amparados en nuestro modelo de trabajo híbrido y flexible.

Nuestras iniciativas incluyen charlas educativas sobre temas vitales como la prevención de enfermedades cardiovasculares, detección temprana de cáncer, y cuidado integral de la salud, además de las constantes actividades recreativas y deportivas para fomentar el deporte y vida sana.

En colaboración con instituciones líderes como la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción, Caja de Compensación y nuestro broker de seguros, realizamos operativos preventivos especializados que abarcan exámenes oftalmológicos, dermatológicos y controles específicos como por ejemplo para la prevención del cáncer de mama o próstata. Complementamos estas acciones con programas de pausas activas y actividades físicas, creando un entorno laboral que promueve activamente el autocuidado y la prevención de riesgos.

Durante el año 2024 se presentó sólo 1 accidente con tiempo perdido.

0

casos de dolencias y enfermedades laborales registrables

0%

es la tasa de fatalidad

0

días perdidos por enfermedad laboral

Sistema de salud y seguridad	2023			
	Colaboradores Directos		Colaboradores indirectos	
	Número	% en relación a la dotación total	Número	% en relación a la dotación total
Cubiertos por sistema de salud y seguridad laboral	675	100%	0	0
Cubiertos por sistema de salud y seguridad laboral auditado internamente	0	0	0	0
Cubiertos por sistema de salud y seguridad laboral auditado externamente	0	0	0	0

Sistema de salud y seguridad	2024			
	Colaboradores Directos		Colaboradores indirectos	
	Número	% en relación a la dotación total	Número	% en relación a la dotación total
Cubiertos por sistema de salud y seguridad laboral	656	100%	0	0
Cubiertos por sistema de salud y seguridad laboral auditado internamente	0	0	0	0
Cubiertos por sistema de salud y seguridad laboral auditado externamente	0	0	0	0

GRI

403-1

403-2

403-3

403-4

403-5

403-6

403-7

403-8

403-9

403-10

CMF

5.6



Relaciones laborales

A través de la Política Estratégica de Personas, la compañía reconoce y garantiza el respeto a los Derechos Fundamentales de sus colaboradores, incluyendo la libertad de asociación.

La Subgerencia de Relaciones Laborales es responsable de gestionar la relación con el único sindicato existente, basando su modelo de relación en la construcción de un vínculo cercano y profesional, atendiendo sus preocupaciones, anticipando posibles conflictos y asegurando el cumplimiento del instrumento colectivo.

Además del canal de comunicación permanente, la compañía mantiene una reunión mensual formal con el sindicato. Esta instancia tiene como objetivo fortalecer el diálogo y la cercanía, permitiendo la comunicación de aspectos relevantes sobre la gestión y operación de la empresa. Entre los temas abordados se incluyen el seguimiento de las metas corporativas, cambios organizacionales y/u operacionales significativos, así como atender en forma directa cualquier inquietud que pueda surgir desde la organización sindical.

Asimismo, la compañía cuenta con mecanismos de comunicación interna para difundir información corporativa y asegurar que todos los trabajadores estén informados sobre los acuerdos alcanzados en estas instancias.

En Transbank, todos los trabajadores tienen acceso a los beneficios establecidos en el instrumento colectivo, cuyas condiciones laborales se regulan a través de su contrato de trabajo, beneficios corporativos generales y los acuerdos definidos en dicho instrumento.

Durante el año 2024, la compañía no recibió ninguna sanción o multa relativa a incumplimientos de carácter laboral. Asimismo, solo contabilizó 11 sentencias ejecutoriadas en litigios laborales, por un costo total de \$76.440.249, el que incluye acuerdos laborales, así como indemnizaciones derivadas de dichas sentencias*.



Durante 2024, no se llevó a cabo un proceso de negociación colectiva, manteniéndose la cobertura del 100% de los colaboradores bajo el convenio vigente. Sin embargo, en 2025 se realizará una nueva negociación colectiva para acordar un instrumento actualizado.



*Las sanciones laborales del año 2024 no han sido objeto de tutela laboral.

CAPÍTULO 7

Estados Financieros

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

TRANSBANK S.A.

Estados Financieros al 31 de diciembre de 2024 y 2023 y por los años terminados en esas fechas

(Con el Informe de los Auditores Independientes)

Contenido

Informe de los Auditores Independientes	3
Estados de Situación Financiera	5
Estados de Resultados Integrales	6
Estados de Cambios en el Patrimonio	6
Estados de Flujos en el Efectivo	7
Notas a los Estados Financieros.....	8

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.

Opinión

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Transbank S.A., que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2024 y 2023 y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, y las correspondientes notas a los estados financieros.

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Transbank S.A., al 31 de diciembre de 2024 y 2023 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con Normas Contables e Instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.

Base para la opinión

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

Responsabilidades de la Administración por los estados financieros

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

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



Responsabilidades del auditor por la auditoría de los estados financieros

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

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

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

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

Claudia González O.

KPMG Ltda.

Santiago, 23 de enero de 2025

Índice

1) Principales criterios contables utilizados	8	2) Cambios contables.....	21	18) Ingresos y gastos por comisiones y servicios	37
(a) Entidad que reporta	8	3) Hechos relevantes.....	21	19) Gastos por obligaciones de beneficios a los empleados	37
(b) Bases de preparación de los Estados Financieros	8	4) Efectivo y depósitos en bancos	24	20) Gastos de administración	37
(c) Bases de medición	8	5) Instrumentos para negociación	25	21) Depreciaciones, amortizaciones y deterioro.....	37
(d) Moneda funcional y de presentación	8	6) Cuentas por cobrar	25	22) Otros ingresos y gastos operacionales.....	38
(e) Uso de estimaciones y juicios	8	7) Cuentas por cobrar y por pagar a entidades relacionadas ...	27	23) Operaciones de arrendamiento	38
(f) Hipótesis de negocio en marcha	9	(a) Cuentas por cobrar a entidades relacionadas.....	27	24) Partes relacionadas	40
(g) Transacciones en moneda extranjera	9	(b) Cuentas por pagar a entidades relacionadas.....	28	(a) Transacciones con personal clave de la Administración	40
(h) Instrumentos financieros	9	8) Intangibles	28	(b) Otras transacciones con partes relacionadas.....	41
(i) Activos fijos	12	9) Activo fijo	30	(c) Otras transacciones con partes relacionadas	42
(j) Intangibles.....	12	10) Impuestos corrientes e impuestos diferidos	30	25) Contingencias y compromisos	43
(k) Estimación para pérdidas crediticias.....	13	(a) Activos (pasivos) por impuestos corrientes.....	30	(a) Juicios.....	43
(l) Provisiones por contingencias.....	15	(b) Impuestos diferidos	31	(b) Boletas de garantía	46
(m) Provisiones	15	(c) Gasto por Impuesto a la renta	31	(c) Restricciones a la gestión o indicadores financieros	
(n) Capital social	15	(d) Conciliación tasa efectiva	32	(Covenants).	46
(o) Ingresos	15	11) Otros activos	32	(d) Otros compromisos y contingencias.....	47
(p) Arrendamientos	16	12) Cuentas por pagar	32	26) Administración de riesgo	47
(q) Impuesto a la renta e impuestos diferidos	17	13) Obligaciones con bancos.....	33	(a) Riesgo de crédito	47
(r) Ingresos y costos financieros	18	14) Provisiones por contingencias	35	(b) Riesgo de liquidez.....	48
(s) Segmentos de operación	18	15) Otros pasivos	35	(c) Riesgo de mercado	48
(t) Estado de flujo de efectivo.....	18	16) Patrimonio	35	27) Medio ambiente	49
(u) Compensación de saldos y transacciones	18	17) Ingresos y gastos por intereses y reajustes	36	28) Hechos posteriores	50
(v) Otros activos	18				
(w) Clasificación de saldos en corrientes y no corrientes	18				
(x) Nuevos pronunciamientos contables	19				

Estados de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Activos	Notas	31-12-2024 MM\$	31-12-2023 MM\$
Activos corrientes:			
Efectivo y depósitos en bancos	4	568.280	159.029
Instrumentos para negociación	5	106.903	40.081
Cuentas por cobrar	6	1.121.010	1.148.600
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	7(a)	9.855	7.535
Impuestos corrientes	10(a)	311	281
Otros activos	11	7.854	7.435
Total activos corrientes		1.814.213	1.362.961
Activos no corrientes:			
Cuentas por cobrar	6	1.661	1.873
Intangibles	8	86.436	86.260
Activo fijo	9	55.218	63.287
Activos por derecho a usar bienes de arrendamiento	23	10.311	10.358
Impuestos diferidos	10(b)	7.908	2.741
Total activos no corrientes		161.534	164.519
Total activos		1.975.747	1.527.480

Pasivos y patrimonio	Notas	31-12-2024 MM\$	31-12-2023 MM\$
Pasivos corrientes:			
Cuentas por pagar	12	1.723.656	1.259.981
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	7(b)	312	203
Obligaciones con bancos	13	49.988	75.547
Obligaciones por contratos de arrendamiento	23	1.793	1.815
Provisiones por contingencias	14	34.492	14.507
Impuestos corrientes	10(a)	586	2.535
Otros pasivos	15	927	975
Total pasivos corrientes		1.811.754	1.355.563
Pasivos no corrientes:			
Cuentas por pagar	12	1.680	1.908
Obligaciones con bancos	13	6.000	25.500
Obligaciones por contratos de arrendamiento	23	9.496	9.233
Total pasivos no corrientes		17.176	36.641
Patrimonio:			
Capital	16	97.337	97.337
Utilidades retenidas de ejercicios anteriores	16	40.620	13.806
Utilidad del ejercicio	16	9.845	26.814
Menos: Provisión para dividendos mínimos	16	(985)	(2.681)
Total patrimonio		146.817	135.276
Total pasivos y patrimonio		1.975.747	1.527.480

Estados de Resultados Integrales por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2024 y 2023

	Notas	31-12-2024	31-12-2023
		MM\$	MM\$
Ingresos por intereses y reajustes	17	17.896	17.936
Gastos por intereses y reajustes	17	(9.890)	(11.455)
Ingreso neto por intereses y reajustes		8.006	6.481
Ingresos por comisiones y servicios	18	870.218	951.456
Gastos por comisiones y servicios	18	(712.500)	(804.365)
Ingreso neto por comisiones y servicios		157.718	147.091
Resultado neto de operaciones financieras			
Otros ingresos operacionales	22	2.419	4.895
Ingreso operacional neto		2.419	4.895
Gastos por obligaciones de beneficios a los empleados	19	(45.460)	(45.395)
Gastos de administración	20	(14.031)	(9.618)
Depreciaciones y amortizaciones	21	(73.110)	(62.594)
Otros gastos operacionales	22	(23.961)	(6.379)
Resultado operacional antes de impuestos		11.581	34.481
Impuesto a la renta	10(c)	(1.736)	(7.667)
Utilidad del ejercicio		9.845	26.814
Otros resultados integrales		-	-
Total resultado integral		9.845	26.814

Estados de Cambios en el Patrimonio por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2024 y 2023

	Nota	Resultados acumulados				
		Capital pagado	Utilidades acumuladas	Provisión para dividendos mínimos	Total	Total patrimonio
		MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Saldos al 1 de enero de 2024		97.337	40.620	(2.681)	37.939	135.276
Resultado integral total del ejercicio:						
Utilidad del ejercicio		-	9.845	-	9.845	9.845
Resultado integral total del ejercicio		-	9.845	-	9.845	9.845
Transacciones con los propietarios, registradas directamente en patrimonio:						
Provisión para dividendos mínimos	16	-	-	1.696	1.696	1.696
Total transacciones con los propietarios		-	-	1.696	1.696	1.696
Saldos al 31 de diciembre de 2024	16	97.337	50.465	(985)	49.480	146.817

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

Estados de Flujos en el Efectivo por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2024 y 2023

	Notas	31-12-2024 MM\$	31-12-2023 MM\$
Flujos de efectivo de actividades de operación:			
Utilidad del ejercicio		9.845	26.814
Ajustes por:			
Depreciación de activos fijos	21	21.842	23.211
Amortización de activos intangibles	21	51.268	39.383
Pérdida por deterioro de activos financieros	6 y 7	1.121	1.233
Impuestos diferidos	10(b)	(5.167)	5.132
Baja de activo fijo e intangibles	8 y 9	3.539	2.146
Baja de oficinas Huérfanos 770	9	-	4.570
Ajustes por revalorización de efectivo en moneda extranjera		200	752
Cambios en:			
Cuentas por cobrar		26.663	78.424
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas		(2.302)	1.359
Activos por impuestos corrientes		(30)	(78)
Otros activos corrientes		(419)	690
Cuentas por pagar		463.447	(55.969)
Cuentas por pagar a entidades relacionadas		109	(954)
Pasivos por impuestos corrientes		(1.949)	2.535
Obligaciones con bancos		6.744	9.779
Provisiones por contingencias		21.681	5.127
Otros pasivos		(48)	25
Flujos netos procedentes de actividades de operación		596.544	144.179

	Notas	31-12-2024 MM\$	31-12-2023 MM\$
Flujos de efectivo de actividades de inversión:			
Adquisición de activos fijos	9	(14.387)	(29.781)
Adquisición de activos intangibles	8	(51.657)	(60.164)
Flujos netos usados en las actividades de inversión		(66.044)	(89.945)
Flujos de efectivo de actividades de financiamiento:			
Intereses pagados por obligaciones bancarias		(8.103)	(8.854)
Pago cuotas obligaciones por activos en arriendos		(1.829)	(1.781)
Gastos financieros por obligaciones de activos en arriendo		(595)	(225)
Obligaciones con bancos		(43.700)	44.200
Flujos netos (usados en) procedentes de actividades de financiamiento		(54.227)	33.340
Aumento neto de efectivo y equivalentes al efectivo		476.273	87.574
Efectivo y equivalentes al efectivo al 1 de enero		199.110	112.288
Efecto de las variaciones en la diferencia de cambio sobre el efectivo mantenido		(200)	(752)
Efectivo y equivalentes al efectivo al 31 de diciembre (*)		675.183	199.110

(*) El efectivo y equivalentes al efectivo al 31 de diciembre de 2024 y 2023 está conformado por los saldos de los rubros Efectivo y depósitos y bancos e Instrumentos para negociación del estado de situación financiera.

Notas a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2024 y 2023 y por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2024 y 2023

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 Cerro El Plomo 5260, Piso 16 Torre A, Las Condes y su página web es www.transbank.cl. La Sociedad fue constituida como sociedad de apoyo al giro bancario (Sociedad Anónima Cerrada) con fecha 24 de noviembre de 1993, y su objeto es operar tarjetas de pago y prestar servicios destinados a facilitar el cumplimiento de los fines de las entidades financieras, es fiscalizada por la Comisión para el Mercado Financiero y ha sido autorizada por el Banco Central de Chile para actuar como operadora de tarjetas de pago. La Misión de la Sociedad es liderar con seguridad, agilidad y eficiencia las soluciones de pagos, sirviendo con excelencia a sus clientes, innovando constantemente y aportando al desarrollo de su entorno con equipos altamente motivados y comprometidos. Su visión, es ser la mejor solución de pagos al comercio. La Sociedad se encuentra inscrita en el registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), bajo el N°23.518 de fecha 8 de agosto de 2022, quedando sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), bajo el ámbito de su competencia.

(b) Bases de preparación de los Estados Financieros

Los presentes Estados Financieros han sido preparados de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) establecidas en su Compendio de Normas Contables y en la Circular N°1, de fecha 28 de noviembre de 2017 y sus posteriores modificaciones, aplicables a las Operadoras de tarjetas de pago, y en todo aquello que no sea tratado por las mencionadas normas, ni se contraponga con sus instrucciones, se debe ceñir a los criterios contables de general aceptación, que corresponden a las Normas de Contabilidad de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por el International Accounting Standards Board (en adelante “IASB”). Los presentes Estados Financieros se presentan en millones de pesos chilenos (MM\$), y se han preparado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la Sociedad. Estos Estados Financieros reflejan fielmente la situación financiera de Transbank S.A. al 31 de diciembre de 2024 y 2023, y los resultados de las operaciones, los cambios en el patrimonio neto y los flujos de efectivo por los ejercicios terminados en esos años. La información contenida en estos Estados Financieros es responsabilidad del Directorio de la Sociedad, que manifiesta expresamente que se han aplicado en su totalidad los principios y criterios contables señalados en el primer párrafo.

Los Estados Financieros de Transbank S.A., correspondientes al ejercicio comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2024, fueron aprobados por el Directorio en sesión de fecha 23 de enero de 2025.

(c) Bases de medición

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

(d) Moneda funcional y de presentación

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

(e) Uso de estimaciones y juicios

La preparación de los Estados Financieros requiere que la Administración realice estimaciones, juicios y supuestos que afectan la aplicación de las políticas de contabilidad y los montos de activos, pasivos, ingresos y gastos informados. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones. Las estimaciones y supuestos relevantes son revisadas regularmente. Las estimaciones contables son reconocidas en el período en que la estimación es revisada y en cualquier período futuro afectado. La información sobre juicios críticos en la aplicación de políticas contables que tienen el efecto más importante sobre los montos reconocidos en los Estados Financieros se describe en las siguientes notas:

- Nota 1 (i): Activos Fijos (estimación de vidas útiles).
- Nota 1 (j): Intangibles (estimación de plazos de amortización).
- Nota 1 (k): Estimación para pérdidas crediticias
- Nota 1 (l): Provisiones por contingencias
- Nota 1 (m): Provisiones
- Nota 1 (q): Impuestos diferidos

Durante los ejercicios informados, terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023, no se han producido cambios significativos en las estimaciones realizadas.

(f) Hipótesis de negocio en marcha

La Administración, al elaborar los presentes estados financieros, evaluó la capacidad que tiene para continuar en funcionamiento. La Administración de la Sociedad estima que no existen incertidumbres importantes relativas a eventos o condiciones que puedan aportar dudas significativas sobre el normal funcionamiento de la Sociedad. Sin perjuicio de lo anterior, se encuentra pendiente la resolución de la nueva consulta tarifaria presentada por Transbank S.A. ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) con fecha 16 de mayo de 2023 para que el mismo “*Declare la conformidad con la normativa de defensa de la libre competencia del nuevo sistema tarifario para la determinación del margen adquirente que Transbank implementará, en calidad de hecho, acto o contrato futuro, a propósito de la vigencia de los Límites definitivos a las tasas de intercambio, fijados por el Comité para la Fijación de Límites a las Tasas de Tarjetas de Pago, mediante su Resolución Exenta N°1 de fecha 22 de febrero de 2023, y declare asimismo que se han verificado las situaciones de hecho previstas por la Excm. Corte Suprema para que se presente esta Consulta*”. La referida consulta fue acogida de manera unánime a tramitación el 25 de mayo de 2023, sin que la resolución fuese impugnada a través de recursos judiciales. Con fecha 27 de junio de 2024, el TDLC fijó fecha de audiencia pública para el día 28 de agosto de 2024, con el objeto de escuchar alegatos de todos los intervinientes. Con fecha 16 de octubre de 2024 se realizó la audiencia pública donde se escucharon las presentaciones de todos los intervinientes, encontrándose actualmente para dictar el fallo, cuya redacción se encuentra a cargo del ministro Ricardo Paredes.

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 \$992,12 por dólar al 31 de diciembre de 2024 (\$884,59 por dólar al 31 de diciembre de 2023).

(h) Instrumentos financieros

Los activos y pasivos financieros son reconocidos cuando la Sociedad se convierte en una parte de las cláusulas contractuales del instrumento. Los activos y pasivos financieros son medidos inicialmente a valor razonable.

Los costos de transacción que son directamente atribuibles a la adquisición o emisión de activos y pasivos financieros (distintos de los activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados) son agregados o deducidos del valor razonable de los activos y pasivos financieros, según sea apropiado, en el reconocimiento inicial. Los costos de transacción directamente atribuibles a la adquisición de activos o pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados son reconocidos inmediatamente en resultados.

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

Activos financieros no derivados

Se clasifican bajo este rubro los préstamos y cuentas por cobrar, que corresponden a activos financieros, no derivados, con pagos fijos o determinables que no cotizan en un mercado activo. Todos los activos financieros reconocidos son posteriormente medidos en su totalidad, ya sea, a costo amortizado o a valor razonable, dependiendo de la clasificación de los activos financieros. Estos instrumentos se incluyen en activos corrientes, salvo si su vencimiento es superior a 12 meses, en cuyo caso se incluyen como no corrientes. En esta categoría se encuentran cuentas por cobrar comerciales y las cuentas por cobrar a entidades relacionadas. Los préstamos y cuentas por cobrar se mantienen para obtener los flujos de efectivo contractuales que representan únicamente pago de principal e intereses, por lo tanto, cumplen los criterios para ser medidos a costo amortizado bajo NIIF 9.

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

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

Los activos y pasivos financieros son compensados cuando, y sólo cuando, la Sociedad cuenta con un derecho legal para compensar los montos y tiene el propósito de liquidar sobre una base neta o de realizar el activo y liquidar el pasivo simultáneamente. La Sociedad tiene los siguientes activos financieros no derivados: efectivo y depósitos en bancos, instrumentos de negociación, cuentas por cobrar, cuentas por cobrar a entidades relacionadas.

Efectivo y depósitos en bancos

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

Instrumentos para negociación

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

Cuentas por cobrar

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

Clasificación de activos financieros

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

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

Costo amortizado y método del interés efectivo

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

El costo amortizado de un activo financiero es el importe al que fue medido en su reconocimiento inicial un activo financiero, menos reembolsos del principal, más la amortización acumulada, utilizando el método del interés efectivo, de cualquier diferencia entre el importe inicial y el importe al vencimiento, ajustado por cualquier corrección de valor por pérdidas. Por otro lado, el valor en libros bruto de un activo financiero es el costo amortizado del activo financiero antes de ajustarlo por cualquier corrección de valor por pérdidas. El ingreso por intereses se reconoce usando el método del interés efectivo para activos financieros medidos a costo amortizado y a valor razonable con cambios en otro resultado integral. Para los instrumentos financieros distintos de aquellos activos financieros con deterioro de valor crediticio comprados u originados, el ingreso por interés se calcula aplicando la tasa de interés efectiva al valor en libros bruto de un activo financiero, excepto para activos financieros que se han convertido posteriormente en activos con deterioro de valor crediticio. Para activos financieros que se convierten posteriormente en activos con deterioro de valor crediticio, el ingreso por intereses es reconocido aplicando la tasa de interés efectiva al costo amortizado del activo financiero. Si, en períodos de reporte posteriores, el riesgo de crédito del instrumento financiero con deterioro de valor crediticio mejora de manera tal que el activo financiero ya no tiene deterioro de valor crediticio, el ingreso por intereses se reconoce aplicando la tasa de interés efectiva al valor en libros bruto del activo financiero.

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

Juicios contables críticos y fuentes clave de estimación de incertidumbre

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

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

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

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

Pasivos financieros no derivados e instrumentos de patrimonio

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

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

Inicialmente la Sociedad reconoce sus pasivos financieros no derivados en la fecha en que se originan o cuando se aceptan las condiciones contractuales del instrumento. Estos pasivos financieros son reconocidos inicialmente a su valor razonable más cualquier costo de transacción directamente atribuible. Posterior al reconocimiento inicial, estos pasivos financieros se valorizan al costo amortizado.

Clasificación como deuda o patrimonio

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

Instrumentos de patrimonio

Un instrumento de patrimonio es cualquier contrato que evidencie un interés residual en los activos de una entidad después de deducir todos sus pasivos. Los instrumentos de patrimonio emitidos por la Sociedad se reconocen por los importes recibidos, neto de los costos directos de emisión. La recompra de instrumentos de capital propio de la Sociedad se reconocen y se deducen directamente en patrimonio. No se reconoce ninguna ganancia o pérdida en resultados en la compra, venta, emisión o cancelación de los instrumentos de patrimonio propio de la Sociedad.

Pasivos financieros

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

Pasivos financieros medidos posteriormente a costo amortizado

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

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

Ganancias y pérdidas por diferencias de cambio

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

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

Baja en cuentas de pasivos financieros

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

(i) Activos fijos**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.

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.

Depreciación

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

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

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

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

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

(j) Intangibles

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

Reconocimiento y medición de programas computacionales y licencias

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

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

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.

Amortización

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

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

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

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

(k) Estimación para pérdidas crediticias

Activos financieros no derivados

La Sociedad reconoce correcciones de valor por pérdidas a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo para sus cuentas por cobrar comerciales (activos medidos al costo amortizado). En cada fecha de presentación, la Sociedad evalúa si los activos financieros registrados al costo amortizado tienen deterioro crediticio. Un activo financiero tiene 'deterioro crediticio' cuando han ocurrido uno o más sucesos que tienen un impacto perjudicial sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero. Al determinar si el riesgo crediticio de un activo financiero ha aumentado significativamente desde el reconocimiento inicial al estimar las pérdidas crediticias esperadas, la Sociedad considera la información razonable y sustentable que sea relevante y esté disponible sin costos o esfuerzos indebidos. Esta incluye información y análisis cuantitativos y cualitativos, basada en la experiencia histórica de la Sociedad y una evaluación crediticia informada incluida aquella referida al futuro. La Sociedad asume que el riesgo crediticio de un activo financiero ha aumentado significativamente si tiene una mora de más de 30 días, dependiendo la naturaleza del crédito.

Definición de incumplimiento

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

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

Activos financieros con deterioro de valor crediticio

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

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

- La desaparición de un mercado activo para el activo financiero en cuestión, debido a dificultades financieras.

La Sociedad aplicó un enfoque simplificado para reconocer pérdidas crediticias esperadas a lo largo de la vida del activo para sus cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar, como es requerido por NIIF 9. La Sociedad a partir de mayo del año 2023 aplica la metodología de estimación de pérdidas crediticias bajo NIIF 9, derivada de la política de riesgo aprobada por el Directorio en el mismo mes de la aplicación, la cual fue robustecida mediante el enfoque simplificado considerando dos aspectos:

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

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

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

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

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

Política de castigo

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

Medición y reconocimiento de pérdidas crediticias esperadas

La medición de las pérdidas crediticias esperadas es una función de la probabilidad de incumplimiento, la severidad (es decir, la magnitud de la pérdida si existe un incumplimiento) y la exposición al incumplimiento. La evaluación de la probabilidad de incumplimiento y la severidad está basada en datos históricos ajustados por información futura como se describió anteriormente. En cuanto a la exposición al incumplimiento para activos financieros, está representada por el valor en libros bruto de los activos a la fecha de reporte. Para compromisos de préstamos y contratos de garantía financiera, la exposición incluye el importe que se dispondrá en el futuro en la fecha de incumplimiento determinada sobre la base de tendencias históricas, el entendimiento de la Sociedad de las específicas necesidades financieras futuras de los deudores y otra información futura relevante.

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

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

- Estatus de morosidad;
- Naturaleza, tamaño e industria de los deudores;
- Clasificaciones crediticias externas si estuvieren disponibles.

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

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

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

Activos no financieros

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

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

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

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

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

(l) Provisiones por contingencias

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

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

(m) Provisiones

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

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

(n) Capital social

Acciones comunes

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

(o) Ingresos

Ingresos ordinarios

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

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

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

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

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

(p) Arrendamientos

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

(i) Como arrendatario

Al inicio o al momento de la modificación de un contrato que contiene un componente de arrendamiento, la Sociedad distribuye la contraprestación en el contrato a cada componente de arrendamiento sobre la base de sus precios independientes relativos. No obstante, en el caso de los arrendamientos de propiedades, la Sociedad ha escogido no separar los componentes que no son de arrendamiento y contabilizar los componentes de arrendamiento y los que no son de arrendamiento como un componente de arrendamiento único. La Sociedad reconoce un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento a la fecha de comienzo del arrendamiento. El activo por derecho de uso se mide inicialmente al costo, que incluye el importe inicial del pasivo por arrendamiento ajustado por los pagos por arrendamiento realizados antes o a partir de la fecha de comienzo, más cualquier costo directo inicial incurrido y una estimación de los costos a incurrir al desmantelar y eliminar el activo subyacente o el lugar en el que está ubicado, menos los incentivos de arrendamiento recibidos.

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

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

La Sociedad determina su tasa incremental por préstamos obteniendo tasas de interés de diversas fuentes de financiación externas y realiza ciertos ajustes para reflejar los plazos del arrendamiento y el tipo de activo arrendado. Para efectos de Estados Financieros la tasa a utilizar al 31 de diciembre de 2024, para arriendo de bienes inmuebles corresponde a la tasa utilizada en el reconocimiento inicial de 4,63% y los arriendos en modalidad leasing la tasa utilizada corresponde a un 9,35% 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 de este.

(iii) Como arrendador

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

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

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

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

(q) Impuesto a la renta e impuestos diferidos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tasa impositiva

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

Para efectos de Estados Financieros la tasa a utilizar al 31 de diciembre de 2024 y para períodos sucesivos será de un 27%.

(r) Ingresos y costos financieros

Los ingresos financieros están compuestos por cambios netos en el valor razonable de equivalentes al efectivo (fondos mutuos) e intereses en activos financieros (inversiones de depósitos a plazo) que mantiene la Sociedad. Los ingresos por intereses son reconocidos en resultados al costo amortizado, utilizando el método de interés de efectivo. Los costos financieros están compuestos por intereses y otros costos financieros provenientes de financiamiento de corto plazo originados por préstamos bancarios, usos de líneas de crédito. Los costos de las obligaciones son reconocidos en resultados utilizando el método de interés efectivo sobre base devengada.

(s) Segmentos de operación

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

(t) Estado de flujo de efectivo

El Estado de Flujo de Efectivo muestra los cambios en efectivo y equivalente de efectivo derivados de las actividades de la operación, de inversión y de las actividades de financiamiento durante el ejercicio. Para la elaboración de este estado de flujo se ha utilizado el método indirecto. La Sociedad considera equivalentes al efectivo aquellos activos financieros líquidos, depósitos o inversiones financieras líquidas, que se pueden transformar rápidamente en efectivo, con vencimiento original de hasta noventa días y cuyo riesgo de cambio en su valor es poco significativo.

- Actividades de operación: son las actividades que constituyen la principal fuente de ingresos ordinarios de la Sociedad, así como otras actividades que no pueden ser clasificadas como de inversión o financiamiento.
- Actividades de inversión: son las actividades relacionadas con la adquisición, enajenación o disposición por otros medios, de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.
- Actividades de financiación: son las actividades que producen variaciones en la composición del patrimonio neto y los pasivos de carácter financiero.

(u) Compensación de saldos y transacciones

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

(v) Otros activos

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

La Sociedad al 31 de diciembre de 2024 y 2023, no presenta inventarios entregados como garantía.

(w) Clasificación de saldos en corrientes y no corrientes

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

(x) Nuevos pronunciamientos contables**(i) Pronunciamientos contables vigentes.**

Los siguientes pronunciamientos contables son de aplicación obligatoria a partir del período iniciado el 1 de enero de 2024:

Normas e interpretaciones	Obligatoria para ejercicios iniciados a partir de:
<p>Clasificación de Pasivos como Corrientes o No Corrientes (Modificación a la NIC 1). Con el objetivo de fomentar la uniformidad de aplicación y aclarar los requisitos para determinar si un pasivo es corriente o no corriente, se ha modificado la NIC 1 Presentación de Estados Financieros. Como consecuencia de esta modificación, las entidades deben revisar sus contratos de préstamos para determinar si su clasificación cambiará.</p> <p>Las modificaciones incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> El derecho a aplazar la cancelación debe estar fundamentado: la NIC 1 actual establece que las entidades clasifican un pasivo como corriente cuando no tienen un derecho incondicional para aplazar la cancelación del pasivo durante, al menos, los doce meses siguientes a la fecha del ejercicio sobre el que se informa. Como parte de las modificaciones, se señala que el derecho a aplazar la cancelación debe estar fundamentado y existir al final del ejercicio sobre el que se informa. La clasificación de las líneas de crédito renovables puede cambiar: las entidades clasifican un pasivo como no corriente si tienen derecho a aplazar su cancelación durante al menos doce meses a partir del final del ejercicio sobre el que se informa. Ahora, se ha aclarado que el derecho a aplazar existe únicamente si la sociedad cumple las condiciones especificadas en el acuerdo de préstamo al final del ejercicio sobre el que se informa, incluso aunque el prestamista no verifique el cumplimiento hasta una fecha posterior. Pasivos con características de cancelación de patrimonio: en las modificaciones se señala que la cancelación de un pasivo incluye el traspaso de los instrumentos de patrimonio propios de la entidad a la otra parte. La modificación aclara la forma en que las entidades clasifican un pasivo que incluye una opción de conversión de la otra parte, que podría reconocerse como patrimonio o como pasivo de forma separada con respecto al componente de pasivo previsto en la NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación. <p>La modificación es efectiva, de forma retroactiva, para los períodos anuales que comienzan el, o después del, 1 de enero de 2024. Se permite su aplicación anticipada. No obstante, las sociedades considerarán incluir la información a revelar de conformidad con la NIC 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores en sus siguientes estados financieros anuales.</p>	01/01/2024

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

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

Los siguientes pronunciamientos contables emitidos son aplicables a los períodos anuales que comienzan después del 1 de enero de 2024, y no han sido aplicados en la preparación de estos estados financieros. La Sociedad tiene previsto adoptar los pronunciamientos contables que les correspondan en sus respectivas fechas de aplicación y no anticipadamente.

Normas e interpretaciones	Obligatoria para ejercicios iniciados a partir de:
<p>Ausencia de convertibilidad (Modificación a la NIC 21) – Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio de la Moneda Extranjera”. Dichas enmiendas establecen criterios que le permitirán a las empresas evaluar si una moneda es convertible en otra y conocer cuándo no lo es, de manera que puedan determinar el tipo de cambio a utilizar y las revelaciones a proporcionar, en el caso en que la moneda no es convertible.</p> <p>Las enmiendas establecen que una moneda es convertible en otra moneda en una fecha de medición, cuando una entidad puede convertir esa moneda en otra en un marco temporal que incluye un retraso administrativo normal y a través de un mercado o mecanismo de cambio en el que la transacción de cambio crearía derechos y obligaciones exigibles. Una entidad puede utilizar un tipo de cambio observable sin ajuste u otra técnica de estimación. Ejemplos de un tipo de cambio observable incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un tipo de cambio spot para un propósito distinto de aquel para el cual una entidad evalúa la convertibilidad. • El primer tipo de cambio al que una entidad puede obtener la otra moneda para el propósito especificado después de que se restablezca la convertibilidad de la moneda (primer tipo de cambio posterior) <p>Una entidad que utilice otra técnica de estimación puede utilizar cualquier tipo de cambio observable (incluidos los tipos de transacciones cambiarias en mercados o mecanismos cambiarios que no crean derechos y obligaciones exigibles) y ajustar ese tipo de cambio, según sea necesario, para cumplir el objetivo establecido anteriormente.</p>	01/01/2025
<p>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.</p>	Indeterminado

Normas e interpretaciones	Obligatoria para ejercicios iniciados a partir de:
<p>NIIF 19 Subsidiarias sin Obligación Pública de Rendir Cuentas: Información a Revelar. Emitida en mayo de 2024, establece requisitos mínimos de revelación para subsidiarias sin obligación pública de rendir cuentas, como alternativa a los extensos requisitos de otras NIIF.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entidades elegibles: Subsidiarias sin obligación pública de rendir cuentas y cuya matriz prepara estados financieros consolidados conforme a las NIIF. Una subsidiaria tiene obligación de rendir cuentas públicamente si sus instrumentos de deuda o patrimonio se negocian en un mercado público o está en proceso de emitir dichos instrumentos para negociarlos en un mercado público o tiene activos en una capacidad fiduciaria para un amplio grupo de terceros como uno de sus negocios principales. • Revelaciones adicionales: Pueden ser necesarias si los requisitos de la norma no permiten a los usuarios comprender adecuadamente la posición y desempeño financieros. 	01/01/2027
<p>NIIF 18 Presentación y Revelación en Estados Financieros. Emitida en abril de 2024, sustituye la NIC 1: Presentación de EEEF. Los principales cambios son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La introducción de categorías (operaciones, inversiones, financiamiento, impuesto a las ganancias y operaciones discontinuadas) y subtotales (resultado operativo y resultado antes de financiamientos e impuestos a las ganancias) definidos en el estado de resultados. • Requisitos para mejorar la agregación y desagregación que apuntan a obtener información relevante adicional y garantizar que no se oculte información material. • La introducción de revelaciones sobre las Medidas de Desempeño Definidas por la Gerencia (MPM) en las notas a los estados financieros que apuntan a la transparencia y disciplina en el uso de dichas medidas y revelaciones en un solo lugar. <p>Las mejoras específicas a la NIC 7 apuntan a mejorar la comparabilidad entre entidades. Los cambios incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usar el subtotal de la utilidad operativa como el único punto de partida para el método indirecto de informar los flujos de efectivo de las actividades operativas; y • Eliminar la opción de presentación para intereses y dividendos como flujos operacionales. 	01/01/2027

Normas e interpretaciones	Obligatoria para ejercicios iniciados a partir de:
<p>Clasificación y medición de instrumentos financieros (Modificaciones a la NIIF 9 y NIIF 7 – Revisión de post-implementación). Emitida en mayo de 2024, esta enmienda aborda asuntos identificados durante la revisión posterior a la implementación de los requerimientos de clasificación y medición de la NIIF 9 Instrumentos Financieros, y sobre los requerimientos de revelación requeridos por NIIF 7 Instrumentos Financieros. El IASB publicó modificaciones a la NIIF 9 que abordan los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baja en cuentas de un pasivo financiero liquidado mediante transferencia electrónica • Clasificación de activos financieros: términos contractuales que son consistentes con un acuerdo de préstamo básico • Clasificación de activos financieros: activos financieros con características de no recurso • Clasificación de activos financieros: instrumentos vinculados contractualmente <p>El IASB también publicó las siguientes modificaciones a la NIIF 7:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revelaciones: inversiones en instrumentos de patrimonio designados a valor razonable con cambios en otros resultados integrales • Revelaciones: términos contractuales que podrían cambiar el momento o el monto de los flujos de efectivo contractuales en caso de ocurrencia (o no ocurrencia) de un evento contingente <p>La necesidad de estas modificaciones se identificó como resultado de la revisión posterior a la implementación del IASB de los requisitos de clasificación y medición de la NIIF 9.</p>	<p>01/01/2027</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 financieros de Transbank S.A. en el período de su primera aplicación.

2) Cambios contables

Al 31 de diciembre de 2024, 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 2024 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 2023.

Los efectos de esta presentación modifican el Estado de Resultado, afectando el saldo de gastos de provisiones por juicios y litigios del rubro de “Gastos por comisiones y servicios” al rubro de “Otros egresos operacionales”, requerido por instrucción de la CMF.

Estas reclasificaciones no modifican el resultado ni el patrimonio y tampoco han sido consideradas materiales para efectos de una reexpresión de los saldos comparativos presentados.

3) Hechos relevantes

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

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

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

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

Con fecha 28 de marzo de 2024 la FNE presenta Orden de No Innovar en la causa Rol 141.301-2022 (Recurso de Queja).

Con fecha 7 de junio de 2024 la Excma. Corte Suprema dictó sentencia rechazando el recurso de queja interpuesto por la Fiscalía Nacional Económica, por estimar que los ministros del TDLC no obraron con falta o abuso, sino que por el contrario lo hicieron conforme a derecho al dictar la resolución de 9 de noviembre de 2022, que, en lo pertinente, rechazó la solicitud de cumplimiento incidental de la Sentencia de 2022.

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

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

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

Esta suma corresponde al castigo del crédito mantenido por la Sociedad en contra de la TGR, cuyo origen se remonta a operaciones de pago de impuestos con tarjetas de créditos que fueron desconocidas o rechazadas por los tarjetahabientes, cantidades que, luego de ser reembolsadas por los bancos emisores de las tarjetas de crédito a los tarjetahabientes y por Transbank a los bancos emisores, la Sociedad pretendió cobrar a la TGR solicitando su devolución o restitución fundándose en el derecho reconocido en tal sentido en los convenios celebrados entre Transbank, la TGR y el SII, y en las negociaciones sostenidas entre las partes.

El 17 de marzo de 2022, el SII notificó a la Sociedad la Resolución Ex. N°14 de 2022 que dejó sin efecto la Liquidación N°56 debido a la existencia de un vicio o error manifiesto en el acto administrativo. De ese modo, el SII aceptó la deducción del gasto por la cuenta por cobrar que Transbank mantenía contra la Tesorería por los pagos de impuestos con tarjetas que fueron desconocidas o rechazadas por los tarjetahabientes.

Por lo tanto, la Declaración Anual de Impuesto a la Renta del Año Tributario 2016 (año comercial 2015) fue íntegramente aceptada.

El 4 de mayo de 2022 se presentó una solicitud de devolución del giro pagado provisoriamente (aproximadamente \$381 millones), debidamente reajustado. Dicha petición es la Resolución N°8-2023 de devolución de impuestos por la Dirección de Grandes Contribuyentes del Servicio de Impuestos Internos.

Durante el año 2023 Contraloría General de la República hizo reparos a la resolución enviada por el SII en respuesta a la solicitud de Transbank, retirándola con fecha 9 de abril de 2023, la que se encuentra pendiente de firma.

Con fecha 16 de febrero de 2024 el SII emite la Resolución N°6 de 2024, la que fue ingresada para toma de razón en la Contraloría General de la República con esta misma fecha. La cual está en análisis.

- Con fecha 16 de agosto de 2022 se dictó la Instrucción de Carácter General N°5-2022 por parte del TDLC por medio de la cual se impartieron instrucciones generales que deberán ser consideradas por los particulares respecto de las condiciones de competencia en el mercado de medios de pago con tarjetas de crédito, débito y prepago. Se presentaron recursos de reclamación por parte de Visa, Flow S.A., Mercado Pago, Mastercard, Copec S.A., Tempo Prepago, Sencillito, American Express, Farmacias Cruz Verde, Banco Santander, Fintechile, los cuales están en la causa Rol 105.997-2022 seguida ante la Excma. Corte Suprema.

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

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

Con fecha 7 de junio de 2024, la Excma. Corte Suprema resuelve los reclamos de ilegalidad presentados, modificando la Instrucción de Carácter General N°5. La sentencia fue devuelta al TDLC con fecha 17 de junio, dictándose el cúmplase de esta con fecha 26 de junio de 2024.

- Con fecha 22 de febrero de 2023, la Comisión para la Fijación de Tasas de Intercambio publicó en su página web <https://ctdi.hacienda.cl> la Resolución Exenta N°1, de la misma fecha, en el cual se delimitaron los límites definitivos a las tasas de intercambio de tarjetas de pago. En donde la primera reducción ocurrió el 1 de octubre de 2023, según lo siguiente: para las tarjetas de débito 0,50%; para las tarjetas de crédito 1,14%; y para las tarjetas de prepago 0,94%- Asimismo, la segunda reducción se deberá realizar el primer día del decimoctavo mes siguiente a publicación en el Diario Oficial se establece como límite – débito 0,35%; crédito 0,80%; prepago 0,80%. Con fecha 30 de septiembre de 2024, la Comisión para la Fijación de Tasas de Intercambio (“Comité Fijación TI”) emitió la Resolución Exenta N°1 de 2024, en donde se da cuenta de la decisión de iniciar un proceso de revisión a los límites a las tasas de intercambio, suspendiendo la segunda rebaja programada. La decisión del Comité Fijación TI ha sido objeto de diversos recursos de protección por parte de actores de la industria, sin que a la fecha alguno haya perseverado.

- Con fecha 7 de marzo de 2023 se comunica como Información Relevante, que a partir del día 13 de marzo de 2023 se realizarán cambios en la estructura organizacional de Transbank, creando la Gerencia Divisional Data & Analytics, siendo la Gerente de dicha división doña Maureen Doren Roig.
- Con fecha 30 de marzo el accionista Banco de Crédito e Inversiones, informó a la Sociedad la designación del Administrador Fiduciario, Gestión Global Consultores SpA, quien en adelante representará todos los derechos del referido Banco como accionista de Transbank.
- En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 20 de abril de 2023 se ratificó la actual política de dividendos, con lo cual las utilidades, de existir, se mantendrán íntegramente como reservas al objeto de cubrir las necesidades de capital y reservas dispuestas por regulación aplicable a la Sociedad.
- En el Directorio Ordinario N°324 del 20 de abril de 2023, presentó la renuncia al cargo de director el señor Eduardo Paulsen Illanes. En su reemplazo y hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas, el directorio designó a doña Isabel Margarita Cabello Silva. El hecho esencial fue informado ese mismo día a la CMF.
- Con fecha 16 de mayo de 2023 Transbank presentó al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia una Consulta para que el mismo “Declare la conformidad con la normativa de defensa de la libre competencia del nuevo sistema tarifario para la determinación del margen adquirente que Transbank implementará, en calidad de hecho, acto o contrato futuro, a propósito de la vigencia de los Límites definitivos a las tasas de intercambio, fijados por el Comité para la Fijación de Límites a las Tasas de Tarjetas de Pago, mediante su Resolución Exenta N°1 de fecha 22 de febrero de 2023, y declare asimismo que se han verificado las situaciones de hecho previstas por la Excma. Corte Suprema para que se presente esta Consulta”. La referida consulta fue acogida de manera unánime a tramitación el 25 de mayo, sin que la sentencia fuese impugnada a través de recursos judiciales. Con fecha 16 de octubre de 2024 se realizó la audiencia pública donde se escucharon las presentaciones de todos los intervinientes, encontrándose actualmente en estado de acuerdo, y la redacción del fallo a cargo del ministro Ricardo Paredes.
- Con fecha 26 de julio de 2023, el director Juan Enrique Vilajuana Rigau presentó su renuncia al Directorio por motivos personales. En el Directorio Ordinario N°328 del 27 de julio de 2023, el Directorio designó, en su reemplazo y hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas, a doña Catherine Tornel León. El hecho esencial fue informado ese mismo día a la CMF.
- Con fecha 6 de octubre de 2023, la directora Catherine Tornel León presentó su renuncia al Directorio por motivos personales. En el Directorio Ordinario N°331 del 19 de octubre de 2023, el Directorio designó al director Gonzalo Campero Peters como Vicepresidente de la Sociedad.
- Con fecha 24 de octubre de 2023 se realiza Junta Extraordinaria de Accionistas en donde se realiza la modificación de los estatutos sociales, previa autorización de la CMF, en donde se eliminaron los actuales artículos sexto, séptimo, decimocuarto y primero transitorio de los estatutos de la Sociedad, poniendo fin al límite a la participación accionaria, el derecho de opción preferente, el quórum especial para la toma de ciertas decisiones del directorio y la forma de enterar el capital social. También se realizó la modificación de los actuales artículos segundo, quinto, decimoprimer, decimotercero, vigésimo y vigésimo primero de los estatutos de la Sociedad, para la adecuación del domicilio social, reflejar adecuadamente que el capital social se encuentra íntegramente suscrito y pagado, la forma de asistencia telemática a los directorios, atribuciones no delegables del directorio al comité de directores, quorum de la Junta de Accionista para repartir las utilidades – haciendo expresa mención que no existe obligación de reparto mínimo- y el arbitraje será regido por la leyes chilenas y el árbitro será elegido en común acuerdo de las partes. Adicionalmente, se llevó a cabo la aprobación del texto refundido de los estatutos sociales, por cuanto la numeración y el articulado. Lo que se informa a través de un Hecho Esencial, emitido con esta misma fecha.
- Con fecha 3 de enero de 2024, se informó a través de un Hecho Esencial, la renuncia voluntaria al cargo de gerente general de Transbank, por parte del señor Patricio Santelices Abarzúa, quien permanecerá en el cargo hasta el día 31 de enero de 2024.
- Con fecha 25 de enero de 2024, se informó por un Hecho Esencial, que el directorio de la Sociedad designó como Gerente General Interino a don Vicente Tredinick Rogers, en reemplazo de don Patricio Santelices Abarzúa, quien asumió sus funciones a contar del 01 de febrero de 2024.
- Con fecha 29 de enero de 2024, se informa a través de un Hecho Esencial, la notificación del fallo dictado en la causa arbitral Rol CAM Santiago N°5033-2022 y acumulado con el Rol CAM Santiago N°5034-2022.
- En sesión de Directorio Ordinaria N°335 del 28 de marzo de 2024, se acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas para el día 25 de abril de 2024 a las 10 horas. Dicha citación se informó a la CMF a través de un Hecho Esencial.
- Con fecha 25 de abril de 2024, se realizó la Junta Ordinaria de Accionistas, en el cual se realizó la elección del Directorio, siendo elegidos las señoras Isabel Margarita Cabello Silva y Claudia Herrera García, y los señores Álvaro Alliende Edwards, Martin Bameule Bertuzzi, Gonzalo Campero Peters, Fernando Cañas Berkowitz, Julio Guzmán Herrera, Ricardo Fry Vanni, Alejandro Leay Cabrera y Sergio Muñoz Gomez. Inmediatamente después, se realizó el Directorio Ordinario N°336 en donde se ratificó la mesa, en donde se mantiene como Presidente del Directorio el señor Julio Guzmán Herrera y como Vicepresidente el señor Gonzalo Campero Peters. El mismo día se envió una Hecho Esencial informando las decisiones adoptadas por la Junta y la conformación de la mesa directiva. En la misma Junta Ordinaria de Accionistas se acordó no repartir dividendos.
- Con fecha 21 de junio de 2024, se informó por un Hecho Esencial, el cambio de dirección de la casa matriz.
- Como es de público conocimiento, los accionistas de Transbank han manifestado su voluntad de enajenar a lo menos el control de la Sociedad. Según fuera informado en la Junta Ordinaria de Accionistas, Transbank ha contratado al banco de inversión JP Morgan y a la oficina de abogados Claro y Cía., para que actúen como asesores a cargo de liderar el proceso.

- Con fecha 24 de julio de 2024, se informa por medio de un Hecho Esencial a la CMF que, como consecuencia de una reestructuración organizacional de la Compañía, la Gerencia Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad pasará a ser liderada por María Victoria Sáinz Reyes- con el nombre de División Personas y Cultura- y la Gerencia Divisional de Productos e Innovación será absorbida por la Gerencia de Data & Analytics y pasará a llamarse División Desarrollo de Productos e Inteligencia de Negocios.
- Con fecha 26 de julio de 2024, fue notificado por Banco de Chile, la designación de un Administrador Fiduciario, PricewaterhouseCoopers Consultores Auditores y Cía. Ltda., quien en adelante representará todos los derechos del Banco Chile como accionista de Transbank S.A.

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 2024 y 2023 es el siguiente:

	31-12-2024	31-12-2023	31-12-2024	31-12-2023
	MMUS\$	MMUS\$	MM\$	MM\$
Efectivo en caja y bancos en pesos	-	-	4.205	28.713
Efectivo en caja y bancos moneda extranjera	9	-	8.942	-
Depósitos a plazo en moneda extranjera	8	13	7.478	11.829
Valores negociables en pesos	-	-	540.261	118.487
Valores negociables en moneda extranjera	7	-	7.394	-
Totales	24	13	568.280	159.029

En términos generales, los saldos clasificados como efectivo y depósitos en bancos no tienen restricciones de disponibilidad o de uso. La Sociedad no ha realizado transacciones de inversión o financiamiento que no requieran el uso de efectivo o equivalentes al efectivo. Al cierre de los ejercicios informados, el saldo se compone de:

Depósitos a plazo en moneda extranjera

Institución	Tasa Mensual %	Días Plazo	Inversión MMUS\$	31-12-2024 MM\$	31-12-2023 MM\$
Banco de Crédito e Inversiones	0,37%	16	8	7.478	-
Banco de Chile	0,47%	30	6	-	5.081
Banco BTG Pactual Chile	0,47%	30	4	-	4.172
Banco BTG Pactual Chile	0,46%	30	3	-	2.576
Totales				7.478	11.829

Valores negociables en pesos

Institución	Tasa Mensual	Moneda	Inversión MM\$	31-12-2024 MM\$	31-12-2023 MM\$
Banco BTG Pactual Chile	Fondos Mutuos	CLP	35.600	35.610	-
Banco de Chile	Fondos Mutuos	CLP	82.700	82.724	-
Banco de Crédito e Inversiones	Fondos Mutuos	CLP	52.500	52.515	-
Banco Santander	Fondos Mutuos	CLP	96.000	96.035	-
Banco Security	Fondos Mutuos	CLP	34.200	34.210	-
BancoEstado	Fondos Mutuos	CLP	96.000	96.027	-
Itaú Corpbanca	Fondos Mutuos	CLP	55.100	55.115	-
Scotiabank Chile	Fondos Mutuos	CLP	88.000	88.025	-
Banco de Crédito e Inversiones	Fondos Mutuos	CLP	23.600	-	23.617
BancoEstado	Fondos Mutuos	CLP	54.800	-	54.841
Scotiabank Chile	Fondos Mutuos	CLP	40.000	-	40.029
Totales				540.261	118.487

Valores negociables en moneda extranjera

Institución	Tasa Mensual	Moneda	Inversión MMUS\$	31-12-2024 MM\$	31-12-2023 MM\$
Scotiabank Chile	Fondos Mutuos	USD	7	7.394	-
Totales				7.394	-

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\$	31-12-2024 MM\$	31-12-2023 MM\$
Banco BTG Pactual Chile	0,72	31	18.800	-	18.862
Itaú Corpbanca	0,76	60	21.000	-	21.219
Banco Consorcio	0,48	60	16.881	16.977	-
Banco Consorcio	0,47	90	13.000	13.065	-
Banco Consorcio	0,47	59	6.500	6.529	-
Banco Consorcio	0,48	87	4.400	4.420	-
Banco Consorcio	0,48	80	6.500	6.523	-
Banco Consorcio	0,48	73	10.000	10.017	-
Banco de Crédito e Inversiones	0,46	60	13.916	14.000	-
Banco de Crédito e Inversiones	0,45	60	12.481	12.535	-
Banco de Crédito e Inversiones	0,44	73	616	617	-
Banco de Crédito e Inversiones	0,43	66	8.960	8.965	-
Banco de Chile	0,42	63	13.253	13.255	-
Totales				106.903	40.081

La Sociedad evalúa mensualmente el cumplimiento de la reserva de liquidez de acuerdo con lo exigido en la Circular N°1 emitida por la Comisión para el Mercado Financiero para las empresas operadoras de pago. Al 31 de diciembre de 2024, la Sociedad mantiene depósitos a plazo por MM\$ 106.507, sin considerar los intereses, lo cual representa un 5,0% de sobrecumplimiento respecto al requerimiento normativo.

6) Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar están denominadas en pesos chilenos. Los saldos incluidos en estos rubros, en general, no devengan intereses, salvo aquellas cuentas por cobrar que generan un interés explícito por retraso en el pago. No existen restricciones a la disposición de este tipo de cuentas por cobrar de monto significativo.

Las cuentas por cobrar que Transbank S.A. mantiene, al 31 de diciembre de 2024 y 2023, son las siguientes:

	31-12-2024 MM\$	31-12-2023 MM\$
Cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas	1.057.625	1.017.079
Cuentas por cobrar a comercios, neto	63.406	118.172
Otras cuentas por cobrar	1.640	15.222
Totales	1.122.671	1.150.473
Cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas	1.055.964	1.015.206
Cuentas por cobrar a comercios, neto	63.406	118.172
Otras cuentas por cobrar	1.640	15.222
Total corriente	1.121.010	1.148.600
Cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas	1.661	1.873
Total no corriente	1.661	1.873

Estimación de deterioro de activos financieros

Las pérdidas por deterioro son presentadas en el rubro "Gastos de administración" en los estados de resultados integrales. La pérdida acumulada por este concepto asciende a un monto de MM\$4.758 al 31 de diciembre de 2024, (MM\$3.619 al 31 de diciembre de 2023), las cuales son registradas en cuentas complementarias de los respectivos activos.

	31-12-2024 MM\$	31-12-2023 MM\$
Cuentas por cobrar a comercios, bruto	68.164	121.791
Estimación de deterioro para cuentas incobrables	(4.758)	(3.619)
Totales	63.406	118.172

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

	31-12-2024			31-12-2023		
	Neto MM\$	Deterioro MM\$	Bruto MM\$	Neto MM\$	Deterioro MM\$	Bruto MM\$
Al día	58.564	(36)	58.600	78.591	(87)	78.678
30-90 días	2.706	(1.284)	3.990	19.617	(115)	19.732
90 días a un año	2.136	(1.900)	4.036	19.169	(1.363)	20.532
Más de un año	-	(1.538)	1.538	795	(2.054)	2.849
Totales	63.406	(4.758)	68.164	118.172	(3.619)	121.791

Pérdidas por deterioro

a) Cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, las cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas no presentan pérdidas por deterioro ya que las mismas son liquidadas al día siguiente después de presentada la transacción.

b) Cuentas por cobrar comercios

Las pérdidas por deterioro en este rubro provienen de transacciones en disputa y servicios de difícil recuperación dada la situación de solvencia financiera de los clientes afectados (en procesos de quiebras, desafiliados del sistema, etc.). No existen garantías reales que pudieran aplicarse al proceso de cobro.

La variación del deterioro con respecto a las cuentas por cobrar durante los ejercicios informados fue la siguiente:

	MM\$
Saldo al 1 de enero de 2023	2.115
Pérdida reconocida por deterioro	1.949
Disminución por castigos	(445)
Saldo al 31 de diciembre de 2023	3.619
Pérdida reconocida por deterioro	4.866
Disminución por castigos	(3.727)
Saldo al 31 de diciembre de 2024	4.758

La política de deterioro de cuentas por cobrar de la Sociedad aplica sobre antigüedad de deudas mantenidas por establecimientos comerciales correspondientes a comisiones y transacciones que han iniciado ciclo de instancia judicial. La Sociedad ha constituido una estimación de incobrabilidad que, en opinión de la Administración, cubre adecuadamente el riesgo de pérdida crediticia del valor de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, en concordancia con la política de incobrables declarada.

7) Cuentas por cobrar y por pagar a entidades relacionadas

La política de deterioro de cuentas por cobrar de la Sociedad aplica según la metodología utilizada, bajo un enfoque simplificado, para estimar las pérdidas crediticias esperadas de las cuentas por cobrar de Transbank S.A. en cumplimiento con el marco regulatorio de NIIF 9.

a) Cuentas por cobrar a entidades relacionadas

La Sociedad mantiene al 31 de diciembre de 2024 y 2023, 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	31-12-2024		31-12-2023	
							Corriente	No corriente	Corriente	No corriente
							MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Banco Santander – Chile	97.036.000-K	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	35	-	15	-
Banco Santander – Chile	97.036.000-K	Chile	Indefinido	Accionista	Fondos por rendir	Pesos	118	-	17	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	-	-	14	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Chile	Indefinido	Accionista	Fondos por rendir	Pesos	11	-	18	-
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	1.268	-	1.638	-
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Chile	Indefinido	Accionista	Fondos por rendir	Pesos	4	-	57	-
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	4.885	-	1.963	-
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Chile	Indefinido	Accionista	Fondos por rendir	Pesos	41	-	57	-
BancoEstado	97.030.000-7	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	37	-	43	-
BancoEstado	97.030.000-7	Chile	Indefinido	Accionista	Fondos por rendir	Pesos	4	-	57	-
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	2.717	-	2.845	-
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Chile	Indefinido	Accionista	Fondos por rendir	Pesos	108	-	16	-
Banco Internacional	97.011.000-3	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	98	-	129	-
Banco BICE	97.080.000-K	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	145	-	93	-
Banco Security	97.053.000-2	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	383	-	566	-
Banco Falabella	96.509.660-4	Chile	30 días	Accionista	Servicios	Pesos	1	-	7	-
Totales							9.855	-	7.535	-

Las cuentas por cobrar a entidades relacionadas provienen principalmente de cobros de servicios específicos y a montos correspondientes a asesorías encargadas por los accionistas, los cuales se comprometen a reembolsar a la Sociedad, a prorrata de su participación actual. Dada la naturaleza de esta cuenta por cobrar no se considera tasa de interés y éstas no se encuentran garantizadas.

Estimación de deterioro de activos financieros

Las pérdidas por deterioro son presentadas en el rubro “Gastos de administración” en los estados de resultados integrales (Ver Nota 20). Al 31 de diciembre de 2024 no existe pérdida acumulada por este concepto (MM\$18 al 31 de diciembre de 2023), las cuales son registradas en cuentas complementarias de los respectivos activos.

	31-12-2024	31-12-2023
	MM\$	MM\$
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas, bruto	9.855	7.553
Estimación de deterioro para cuentas incobrables	-	(18)
Totales	9.855	7.535

La variación del deterioro con respecto a las cuentas por cobrar durante los ejercicios informados fue la siguiente:

	MM\$
Saldo al 1 de enero de 2023	289
Pérdida reconocida por deterioro	227
Disminución por castigos	(498)
Saldo al 31 de diciembre de 2023	18
Pérdida reconocida por deterioro	(5)
Disminución por castigos	(13)
Saldo al 31 de diciembre de 2024	-

b) Cuentas por pagar a entidades relacionadas

La Sociedad mantiene al 31 de diciembre 2024 y 31 de diciembre 2023, cuentas por pagar 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	31-12-2024		31-12-2023	
							Corriente	No corriente	Corriente	No corriente
							MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Banco Santander - Chile	97.036.000-K	Chile	30 días	Accionista	Comisiones por giros en cajeros	Pesos	226	-	106	-
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Chile	30 días	Accionista	Comisiones por giros en cajeros	Pesos	1	-	-	-
BancoEstado	97.030.000-7	Chile	30 días	Accionista	Comisiones por giros en cajeros	Pesos	79	-	97	-
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Chile	30 días	Accionista	Comisiones por giros en cajeros	Pesos	1	-	-	-
Banco Security	97.053.000-2	Chile	30 días	Accionista	Comisiones por giros en cajeros	Pesos	5	-	-	-
Totales							312	-	203	-

Las cuentas por pagar a entidades relacionadas corresponden principalmente a comisiones por giros en cajeros automáticos de extranjeros operando en Chile. Adicionalmente, la Sociedad durante el año 2024 y 2023, mantiene obligaciones bancarias con ciertos bancos que corresponden a partes relacionadas, que no se reflejan en esta nota (Ver detalle en Nota 13).

8) Intangibles

Los activos intangibles que Transbank S.A., mantiene al 31 de diciembre de 2024 y 31 de diciembre 2023, son los siguientes:

	31-12-2024	31-12-2023
	MM\$	MM\$
Desarrollos de programas computacionales	78.690	77.482
Licencias de programas computacionales	7.746	8.778
Totales, neto	86.436	86.260

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 2023	90.871	33.475	124.346
Adquisiciones	50.435	9.729	60.164
Bajas	(107)	-	(107)
Saldo al 31 de diciembre de 2023	141.199	43.204	184.403
Saldo al 1 de enero de 2024	141.199	43.204	184.403
Adquisiciones	40.092	11.565	51.657
Bajas	(215)	-	(215)
Saldo al 31 de diciembre de 2024	181.076	54.769	235.845
Amortización			
Saldo al 1 de enero de 2023	(36.247)	(22.519)	(58.766)
Amortización del ejercicio	(27.476)	(11.907)	(39.383)
Bajas	6	-	6
Saldo al 31 de diciembre de 2023	(63.717)	(34.426)	(98.143)
Saldo al 1 de enero de 2024	(63.717)	(34.426)	(98.143)
Amortización del ejercicio	(38.671)	(12.597)	(51.268)
Bajas	2	-	2
Saldo al 31 de diciembre de 2024	(102.386)	(47.023)	(149.409)
Valor Libro			
Al 31 de diciembre de 2023	77.482	8.778	86.260
Al 31 de diciembre de 2024	78.690	7.746	86.436

La amortización en los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2024 y 2023 de los intangibles está incluida en el estado de resultados integrales en el rubro "Depreciaciones y amortizaciones" de acuerdo con lo indicado en Nota 21. Dentro de los principales intangibles, la Sociedad registra:

a) Sistema gestión de clientes

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

b) Sistema de procesamiento Backend

Es el sistema de procesamiento que abarca la compensación y liquidación de operaciones que la Sociedad debe efectuar a establecimientos comerciales, emisores locales y marcas extranjeras. Este nuevo modelo, de clase mundial, comprende coberturas funcionales basadas en las mejores prácticas de la industria, considerando y asegurando la integridad de un mayor número de operaciones. Incluye además los desarrollos requeridos para la operación en modelo 4 partes.

c) Sistema MDA modelo de atención clientes

Esta plataforma, registra mayoritariamente hitos en producción y otros menores aún en etapa de desarrollo, propone un sistema de autoatención, agilidad en canalización de requerimientos y brinda mayor claridad oportunamente del estado actual de sus transacciones procesadas. Este sistema incluye un portal web para clientes, un sistema dedicado a atención de fallas y reposición de equipos y un sistema de incorporación de clientes online.

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

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

El valor en uso ha sido determinado proyectando flujos futuros ajustados a la actual evolución de las operaciones, proyectados a 5 años a una tasa de crecimiento del 3% promedio a contar de 2024 y llevados a valor presente a una tasa de descuento del 16,31% al 31 de octubre de 2024. Se concluyó que el importe recuperable de la unidad generadora de efectivo (UGE) es mayor que su importe en libros y no se requería reconocer deterioro alguno.

9) Activo fijo

A continuación, se presenta el detalle del rubro al 31 de diciembre de 2024 y 2023:

	Terrenos	Edificios	Instalaciones	Equipos Tecnología	Muebles y equipos de oficina	Total
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Costo						
Saldo al 1 de enero de 2023	283	6.016	5.159	157.398	1.658	170.514
Adiciones	-	-	489	29.241	51	29.781
Bajas	(283)	(6.016)	(3.629)	(23.629)	-	(33.557)
Saldo al 31 de diciembre de 2023	-	-	2.019	163.010	1.709	166.738
Saldo al 1 de enero de 2024	-	-	2.019	163.010	1.709	166.738
Adiciones	-	-	4.639	9.321	427	14.387
Bajas	-	-	-	(27.289)	-	(27.289)
Saldo al 31 de diciembre de 2024	-	-	6.658	145.042	2.136	153.836
Depreciación						
Saldo al 1 de enero de 2023	-	(2.074)	(3.982)	(102.198)	(1.465)	(109.719)
Depreciación del ejercicio	-	(46)	(732)	(19.744)	(152)	(20.674)
Bajas	-	2.120	3.238	21.584	-	26.942
Saldo al 31 de diciembre de 2023	-	-	(1.476)	(100.358)	(1.617)	(103.451)
Saldo al 1 de enero de 2024	-	-	(1.476)	(100.358)	(1.617)	(103.451)
Depreciación del ejercicio	-	-	(1.005)	(17.967)	(158)	(19.130)
Bajas	-	-	-	23.963	-	23.963
Saldo al 31 de diciembre de 2024	-	-	(2.481)	(94.362)	(1.775)	(98.618)
Valor libros						
Al 31 de diciembre de 2023	-	-	543	62.652	92	63.287
Al 31 de diciembre de 2024	-	-	4.177	50.680	361	55.218

La depreciación al 31 de diciembre de 2024 y 2023 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 2024 y 2023, la Sociedad no tiene activos con restricciones de titularidad. Asimismo, a la fecha de presentación de estos estados financieros, la Sociedad no posee activos fijos que estén afectos como garantía al cumplimiento de obligaciones. La Sociedad no ha efectuado estimaciones por costos de desmantelamiento, retiro o rehabilitación de propiedades, plantas y equipos, ya que no posee obligación legal ni contractual para ello. No se han detectado indicadores de deterioro sobre los elementos de propiedades, planta y equipos sobre los cuales se requiera efectuar las pruebas respectivas, de acuerdo con lo señalado en NIC 36.

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, la Sociedad registra importes por MM\$117.064 y MM\$91.541, respectivamente, de activos fijos que se encuentran totalmente depreciados, pero se mantienen en uso.

10) Impuestos corrientes e impuestos diferidos

a) Activos (pasivos) por impuestos corrientes

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

	31-12-2024	31-12-2023
	MM\$	MM\$
Impuesto a la renta por recuperar por crédito capacitación	231	-
Impuesto a la renta declarado por recuperar	80	281
Activos por impuestos corrientes	311	281
Pagos provisionales mensuales	7.852	-
Provisión de impuesto a la renta	(8.438)	(2.535)
Pasivos por impuestos corrientes	(586)	(2.535)

b) Impuestos diferidos

Los activos y pasivos por impuestos diferidos al 31 de diciembre de 2024 y 2023 son los siguientes:

	31-12-2024		31-12-2023	
	Activos	Pasivos	Activos	Pasivos
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Ingresos diferidos	194	-	247	-
Deterioro de activos financieros	1.285	-	982	-
Provisiones	9.041	-	3.173	-
Obligaciones contratos de arriendos	3.048	-	2.983	-
Servicios por pagar	1.138	-	1.264	-
Otros	533	-	811	-
Pérdidas tributarias	-	-	-	-
Depreciación y amortización de activos fijos e intangibles	-	3.875	-	3.704
Derechos de uso activos arrendados	-	2.784	-	2.797
Gastos financieros diferidos	-	47	-	79
Otros	-	625	-	139
Totales	15.239	7.331	9.460	6.719
Impuestos diferidos, neto	7.908		2.741	

Movimiento en las diferencias temporarias durante los ejercicios:

Tipo de diferencia temporaria	Estado de situación financiera 01-01-2024 MM\$	Reconocidos en resultados MM\$	Estado de situación financiera 31-12-2024 MM\$	Estado de situación financiera 01-01-2023 MM\$	Reconocidos en resultados MM\$	Estado de situación financiera 31-12-2023 MM\$
Ingresos diferidos	247	(53)	194	253	(6)	247
Deterioro de activos financieros	982	303	1.285	649	333	982
Provisiones	3.173	5.868	9.041	1.807	1.366	3.173
Obligaciones contratos de arriendos	2.983	65	3.048	922	2.061	2.983
Servicios por pagar	1.264	(126)	1.138	1.235	29	1.264
Otros	811	(278)	533	350	461	811
Pérdidas tributarias	-	-	-	9.321	(9.321)	-
Subtotales activos	9.460	5.779	15.239	14.537	(5.077)	9.460
Diferencia valorización activo fijo e intangibles	(3.704)	(171)	(3.875)	(5.485)	1.781	(3.704)
Derechos de uso activos arrendados	(2.797)	13	(2.784)	(879)	(1.918)	(2.797)
Gastos financieros diferidos	(79)	32	(47)	(3)	(76)	(79)
Otros	(139)	(486)	(625)	(297)	158	(139)
Subtotales pasivos	(6.719)	(612)	(7.331)	(6.664)	(55)	(6.719)
Totales netos	2.741	5.167	7.908	7.873	(5.132)	2.741

c) Gasto por Impuesto a la renta

Los resultados por impuesto a la renta que la Sociedad ha reconocido al 31 de diciembre de 2024 y 2023, son los siguientes:

	31-12-2024 MM\$	31-12-2023 MM\$
Gasto por impuesto a la renta:		
Provisión por impuesto a la renta	(6.903)	(2.535)
Subtotales	(6.903)	(2.535)
Gasto por impuestos diferidos:		
Origen y reverso de diferencias temporarias	5.167	(5.132)
Subtotales	5.167	(5.132)
Total gasto por impuesto a la renta	(1.736)	(7.667)

d) Conciliación tasa efectiva

	31-12-2024		31-12-2023	
	MM\$		MM\$	
Resultado después de Impuesto	9.845		26.814	
Impuesto Diferido	1.736		7.667	
(+) Resultado antes de impuesto	11.581		34.481	
Impuesto esperado (TEÓRICO)	3.127	27,0%	9.310	27,0%
Impuesto contabilizado	1.736	15,0%	7.667	22,2%
Diferencia a explicar	1.391		1.643	

	Base 2024		Base 2023	
	MM\$	%	MM\$	%
(-) Total diferencias Permanentes	5.152		6.085	
	1.391	27,0%	1.643	27,0%

Diferencia Final	-		-	
-------------------------	---	--	---	--

Tasa efectiva	15,0%	22,2%
----------------------	--------------	--------------

11) Otros activos

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, el detalle es el siguiente:

	31-12-2024	31-12-2023
	MM\$	MM\$
Boletas de garantía entregadas	323	3.022
Insumos operacionales	1.811	1.832
Gastos pagados por anticipado (*)	4.015	2.263
Equipos MPOS disponibles para la venta	1.705	318
Totales	7.854	7.435

(*) 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)

12) Cuentas por pagar

A continuación, se detallan las cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar de la Sociedad al 31 de diciembre de 2024 y 2023, los cuales provienen principalmente del procesamiento de las transacciones que efectúan los titulares de tarjetas de pago en comercios afiliados por la Sociedad. Esta deuda se mantiene vigente hasta la fecha de pago estipulada previamente en los contratos de operación que han suscrito los establecimientos comerciales afiliados al sistema. Cabe señalar que los recursos financieros para cancelar estos pasivos provienen de los pagos que efectúan a la Sociedad las marcas internacionales y, en menor medida, los emisores de tarjetas de pago.

	31-12-2024	31-12-2023
	MM\$	MM\$
Tarjetas de pago	1.626.698	1.146.755
Proveedores	20.127	30.653
Retenciones y otros impuestos	5.125	7.649
Marcas y emisores no relacionados	73.386	76.832
Totales	1.725.336	1.261.889

	31-12-2024	31-12-2023
	MM\$	MM\$
Tarjetas de pago	1.625.018	1.144.847
Proveedores	20.127	30.653
Retenciones y otros impuestos	5.125	7.649
Marcas y emisores no relacionados	73.386	76.832
Total corriente	1.723.656	1.259.981
Tarjetas de pago	1.680	1.908
Total no corriente	1.680	1.908

En función a su fecha de pago, el detalle de las cuentas por pagar es el siguiente:

Al 31 de diciembre de 2024	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	1.051.768	307.791	265.459	1.680	1.626.698
Proveedores	20.127	-	-	-	20.127
Retenciones e impuestos	5.125	-	-	-	5.125
Marcas y emisores no relacionados	73.386	-	-	-	73.386
Totales	1.150.406	307.791	265.459	1.680	1.725.336

Al 31 de diciembre de 2023	Hasta 1 mes MM\$	Más de 1 mes hasta 3 meses MM\$	Más de 3 meses hasta un año MM\$	Más de un año MM\$	Totales MM\$
Tarjetas de pago	663.678	256.556	224.613	1.908	1.146.755
Proveedores	30.653	-	-	-	30.653
Retenciones e impuestos	7.649	-	-	-	7.649
Marcas y emisores no relacionados	76.832	-	-	-	76.832
Totales	778.812	256.556	224.613	1.908	1.261.889

13) Obligaciones con bancos

Las obligaciones con bancos que Transbank S.A. mantiene, al 31 de diciembre de 2024 y 2023, son las siguientes:

	31-12-2024 MM\$	31-12-2023 MM\$
Obligaciones con bancos (*)	55.988	100.784
Sobregiros bancarios	-	263
Totales	55.988	101.047

(*) Obligaciones con bancos, incluyen Crédito Sindicado tomado con bancos e instituciones financieras.

	31-12-2024 MM\$	31-12-2023 MM\$
Obligaciones con bancos	49.988	75.284
Sobregiros bancarios	-	263
Total corriente	49.988	75.547
Obligaciones con bancos	6.000	25.500
Total no corriente	6.000	25.500

Detalle al 31 de diciembre de 2024

Nombre Acreedor	Rut	País	Moneda	Tipo de amortización	Tasa interés nominal	Tasa interés efectiva	Participación	Corriente			No Corriente			Total Adeudado MM\$	
								Hasta 90 días MM\$	Más de 90 días hasta 1 año MM\$	Total Corriente MM\$	De 1 a 3 años MM\$	De 3 a 5 años MM\$	Más de 5 años MM\$		Total No Corriente MM\$
Itaú Corpbanca (*)/(**)	97.023.000-9	Chile	Pesos	al vencimiento	7,69%	8,40%	27,27%	-	12.385	12.385	-	-	-	-	12.385
Banco BTG Pactual Chile	76.362.099-9	Chile	Pesos	al vencimiento	7,69%	8,40%	18,18%	-	8.257	8.257	-	-	-	-	8.257
Banco de Chile (**)	97.004.000-5	Chile	Pesos	al vencimiento	7,69%	8,40%	36,37%	-	16.515	16.515	-	-	-	-	16.515
BancoEstado (**)	97.030.000-7	Chile	Pesos	al vencimiento	7,69%	8,40%	9,09%	-	4.128	4.128	-	-	-	-	4.128
Banco de Crédito e Inversiones (**)	97.006.000-6	Chile	Pesos	al vencimiento	7,69%	8,40%	9,09%	-	4.128	4.128	-	-	-	-	4.128
Banco BTG Pactual Chile	76.362.099-9	Chile	Pesos	al vencimiento	7,80%	7,97%	100,00%	-	4.575	4.575	6.000	-	-	6.000	10.575
Totales								-	49.988	49.988	6.000	-	-	6.000	55.988

(*) Banco agente.

(**) Entidades Relacionadas

Detalle al 31 de diciembre de 2023

Nombre Acreedor	Rut	País	Moneda	Tipo de amortización	Tasa interés nominal	Tasa interés efectiva	Participación	Corriente			No Corriente			Total Adeudado MM\$	
								Hasta 90 días MM\$	Más de 90 días hasta 1 año MM\$	Total Corriente MM\$	De 1 a 3 años MM\$	De 3 a 5 años MM\$	Más de 5 años MM\$		Total No Corriente MM\$
Itaú Corpbanca (*)/(**)	97.023.000-9	Chile	Pesos	al vencimiento	11,56%	13,75%	27,27%	-	15.196	15.196	-	-	-	-	15.196
Banco BTG Pactual Chile	76.362.099-9	Chile	Pesos	al vencimiento	11,56%	13,75%	18,18%	-	10.132	10.132	-	-	-	-	10.132
Banco de Chile (**)	97.004.000-5	Chile	Pesos	al vencimiento	11,56%	13,75%	36,37%	-	20.264	20.264	-	-	-	-	20.264
BancoEstado (**)	97.030.000-7	Chile	Pesos	al vencimiento	11,56%	13,75%	9,09%	-	5.066	5.066	-	-	-	-	5.066
Banco de Crédito e Inversiones (**)	97.006.000-6	Chile	Pesos	al vencimiento	11,56%	13,75%	9,09%	-	5.066	5.066	-	-	-	-	5.066
Banco BTG Pactual Chile	76.362.099-9	Chile	Pesos	al vencimiento	11,54%	12,42%	100,00%	-	4.817	4.817	10.500	15.000	-	25.500	30.317
Banco de Chile (**)	97.004.000-5	Chile	Pesos	al vencimiento	9,84%	10,77%	100,00%	-	10.394	10.394	-	-	-	-	10.394
Banco de Crédito e Inversiones (**)	97.006.000-6	Chile	Pesos	al vencimiento	9,39%	10,33%	100,00%	-	4.349	4.349	-	-	-	-	4.349
Totales								-	75.284	75.284	10.500	15.000	-	25.500	100.784

(*) Banco agente.

(**) Entidades Relacionadas

Conciliación de pasivos financieros que surgen de las actividades de financiamiento

Pasivos financieros	Saldo Inicial al 01-01-2024 MM\$	Flujo de efectivo MM\$	No Genera Flujo MM\$	Saldo Final al 31-12-2024 MM\$
Obligaciones con bancos	101.047	(51.803)	6.744	55.988
Total	101.047	(51.803)	6.744	55.988

Pasivos financieros	Saldo Inicial al 01-01-2023 MM\$	Flujo de efectivo MM\$	No Genera Flujo MM\$	Saldo Final al 31-12-2023 MM\$
Obligaciones con bancos	55.922	35.346	9.779	101.047
Total	55.922	35.346	9.779	101.047

14) Provisiones por contingencias

La Sociedad ha constituido las siguientes provisiones por beneficios para el personal, juicios y dividendos por pagar al 31 de diciembre de 2024 y 2023:

Movimientos al 31 de diciembre de 2024

	Provisiones de beneficios para el personal MM\$	Provisiones por Juicios MM\$	Dividendos por pagar MM\$	Total Provisiones MM\$
Saldo al 1 de enero de 2024	7.598	4.228	2.681	14.507
Utilización / Reversas del ejercicio	(40.885)	-	(2.681)	(43.566)
Constitución del ejercicio	41.535	21.031	985	63.551
Saldo al 31 de diciembre de 2024	8.248	25.259	985	34.492

Movimientos al 31 de diciembre de 2023

	Provisiones de beneficios para el personal MM\$	Provisiones por Juicios MM\$	Dividendos por pagar MM\$	Total Provisiones MM\$
Saldo al 1 de enero de 2023	6.699	-	1.381	8.080
Utilización / Reversas del ejercicio	(67.872)	-	(1.381)	(69.253)
Constitución del ejercicio	68.771	4.228	2.681	75.680
Saldo al 31 de diciembre de 2023	7.598	4.228	2.681	14.507

15) Otros pasivos

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, la Sociedad registra los siguientes pasivos:

	31-12-2024 MM\$	31-12-2023 MM\$
Ingresos de emisores/marcas diferidos para desarrollos	627	825
Ingresos diferidos para promociones	300	150
Totales	927	975

16) Patrimonio

El patrimonio de la Sociedad, al 31 de diciembre de 2024 y 2023, está compuesto de los siguientes rubros:

	31-12-2024 MM\$	31-12-2023 MM\$
Capital pagado	97.337	97.337
Utilidad de ejercicios anteriores	40.620	13.806
Utilidad del ejercicio	9.845	26.814
Provisión para dividendos mínimos	(985)	(2.681)
Totales	146.817	135.276

El patrimonio de la Sociedad es revisado mensualmente a efectos de dar cumplimiento al patrimonio mínimo de acuerdo con lo exigido por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en Circular N°1 para Operadores de Tarjetas de Pago, con base a lo dispuesto por El Banco Central de Chile en el Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras.

El Capital Mínimo Requerido se define como el mayor monto entre el equivalente a 10.000 UF (a la fecha del cálculo del requerimiento), y el veinte por ciento del monto promedio diario de los pagos efectuados a comercios en los últimos 24 meses. Este último monto se calcula acumulando los pagos efectuados a comercios afiliados durante los 24 meses previos al cálculo del requerimiento, dividido por los días efectivamente transcurridos durante ese período. Al 31 de diciembre de 2024, la Sociedad mantiene un patrimonio de MM\$146.817, lo cual representa un 346,3% de cumplimiento por sobre el requerimiento normativo (al 31 de diciembre de 2023, el patrimonio asciende a MM\$135.276, lo cual representa un 309,9% de cumplimiento).

Requerimiento de Capital	31-12-2024 MM\$	31-12-2023 MM\$
a) Monto Promedio Diario Pagados a Comercios en los últimos 24 meses	211.973	218.283
% Requerido	20%	20%
Cálculo a)	42.395	43.657
b) 10.000 UF	384	368
Capital Requerido (mayor entre a y b)	42.395	43.657
Patrimonio	146.817	135.276
Cumplimiento	346,3%	309,9%

La distribución accionaria es la siguiente:

Accionista	Acciones pagadas		Participación	
	2024	2023	2024 %	2023 %
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 25 de abril de 2024 se acordó no repartir dividendos, con lo cual las utilidades, de existir, se mantendrán íntegramente como reservas al objeto de cubrir las necesidades de capital y reservas dispuestas por regulación aplicable a la Sociedad. Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, el total de acciones corresponden a las autorizadas, emitidas y se encuentran totalmente pagadas.

Dividendos pagados

Durante los ejercicios que se reportan, la Sociedad no efectuó distribución de dividendos.

Provisión para dividendos mínimos

La Sociedad reconoce una provisión por dividendos mínimos, de conformidad con la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas. Estos dividendos mínimos corresponden al 10% de la utilidad neta del ejercicio, según título vigésimo de los Estatutos de la Sociedad, el cual señala “Salvo acuerdo diferente adoptado en Junta respectiva por las dos terceras partes de las acciones emitidas con derecho a voto, la Sociedad deberá distribuir anualmente como dividendo en dinero a sus accionistas a prorrata de sus acciones a lo menos el 10% de las utilidades líquidas, de cada ejercicio”.

17) Ingresos y gastos por intereses y reajustes

Los ingresos y gastos de este rubro que la Sociedad ha reconocido durante los períodos reportados están compuestos de acuerdo con el siguiente detalle:

	31-12-2024 MM\$	31-12-2023 MM\$
Intereses por depósitos a plazo	5.020	4.545
Ingreso neto cambios valor razonable Fondos Mutuos	12.876	13.391
Total ingresos financieros	17.896	17.936
Gastos financieros sobregiros y cargos bancarios	(9.774)	(11.363)
Otros gastos financieros	(116)	(92)
Total gastos financieros	(9.890)	(11.455)
Ingresos financieros, neto	8.006	6.481

18) Ingresos y gastos por comisiones y servicios

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

Ingresos	31-12-2024	31-12-2023
	MM\$	MM\$
Facturación servicios a emisores	4.275	4.520
Comisiones a establecimientos comerciales con tarjetas emitidas en el extranjero que operan en Chile	36.211	25.058
Facturación servicios y comisiones a comercios	829.732	921.878
Total ingresos	870.218	951.456
Gastos		
Comisiones pagadas emisores y marcas	(604.347)	(689.496)
Gastos de procesos operacionales	(45.680)	(53.742)
Tecnología y procesamiento	(51.890)	(49.803)
Acciones comerciales	(10.583)	(11.324)
Total gastos	(712.500)	(804.365)
Total neto comisiones y servicios	157.718	147.091

19) Gastos por obligaciones de beneficios a los empleados

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

	31-12-2024	31-12-2023
	MM\$	MM\$
Remuneraciones (*)	37.556	36.193
Beneficios convenio colectivo	5.510	6.648
Indemnizaciones	1.602	2.227
Otros	792	327
Totales	45.460	45.395

(*) 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 2024 por MM\$4.404 (MM\$4.300 al 31 de diciembre de 2023).

20) Gastos de administración

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

	31-12-2024	31-12-2023
	MM\$	MM\$
Arriendos de inmuebles	464	707
Servicios básicos	1.546	1.478
Mantenciones y reparaciones	200	175
Librerías y gastos menores	499	551
Asesorías y gastos legales	2.023	1.563
Contribuciones y derechos municipales	1.112	923
Bajas de activo fijo	3.326	2.045
Pérdida reconocida por deterioro activos financieros	4.861	2.176
Totales	14.031	9.618

21) Depreciaciones, amortizaciones y deterioro

El siguiente cuadro muestra los gastos de este rubro para los ejercicios al 31 de diciembre de 2024 y 2023:

	31-12-2024			31-12-2023		
	Depreciaciones	Amortizaciones	Deterioro	Depreciaciones	Amortizaciones	Deterioro
	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Inmuebles	-	-	-	46	-	-
Activo fijo arrendado	2.712	-	-	2.537	-	-
Instalaciones	1.005	-	-	732	-	-
Equipos	17.967	-	-	19.744	-	-
Mobiliario	158	-	-	152	-	-
Desarrollos	-	38.671	-	-	27.476	-
Licencias	-	12.597	-	-	11.907	-
Totales	21.842	51.268	-	23.211	39.383	-

No se han generado ajustes por deterioro sobre activos no monetarios al 31 de diciembre de 2024 y 2023.

22) Otros ingresos y gastos operacionales

El detalle de los ingresos operacionales es el siguiente, al cierre de cada ejercicio informado:

	31-12-2024	31-12-2023
	MM\$	MM\$
Ingresos por arriendos	15	947
Ingresos por venta de mobiliario y equipos	354	12
Otros ingresos	2.050	1.265
Utilidad en venta Oficinas Huérfanos 770	-	2.671
Totales	2.419	4.895

El detalle de los gastos operacionales es el siguiente, al cierre de cada ejercicio informado:

	31-12-2024	31-12-2023
	MM\$	MM\$
Gastos de provisiones por juicios y litigios (*)	(21.031)	(5.606)
Diferencias de cambio	(2.027)	(560)
Otros egresos	(903)	(213)
Totales	(23.961)	(6.379)

(*) Para más información respecto a los juicios y litigios, véase la nota 25 contingencias y compromisos.

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.

Los activos y pasivos que Transbank S.A. mantiene, al 31 de diciembre de 2024 y 2023, por concepto de operaciones de arrendamiento, son los siguientes:

	31-12-2024	31-12-2023
	MM\$	MM\$
Arriendo de inmuebles	8.901	9.628
Leasing de servidores y equipos	1.410	730
Total activos por derecho de uso	10.311	10.358

	31-12-2024	31-12-2023
	MM\$	MM\$
Arriendo de inmuebles	1.073	1.302
Leasing de servidores y equipos	720	513
Total pasivos corrientes	1.793	1.815

	31-12-2024	31-12-2023
	MM\$	MM\$
Arriendo de oficinas	8.715	8.929
Leasing de servidores y equipos	781	304
Total pasivos no corrientes	9.496	9.233

Bienes Inmuebles arrendados:

Año 2023	Activo		Pasivo	
	Valor presente activo en arriendo MM\$	Valor presente cuotas corto plazo MM\$	Valor presente cuotas largo plazo MM\$	
Oficinas Isidora Goyenechea / Enea	1.726	-	-	
Arriendo oficinas Nueva Córdoba	9.383	-	-	
Revalorización del activo por derecho de uso	238	-	-	
Valor bruto activo	11.347	-	-	
Depreciación	(1.719)	-	-	
Valor neto activo al 31-12-2023	9.628	-	-	
Año 2024				
Arriendo de oficinas	9.628	-	-	
Alta de bienes inmuebles arrendados	570	-	-	
Revalorización del activo por derecho de uso	424	-	-	
Valor bruto activo	10.622	-	-	
Depreciación	(1.721)	-	-	
Valor neto activo al 31-12-2024	8.901	-	-	
Año 2023				
Deudas por arriendos (Isidora y Enea)	-	1.148	638	
Revalorización del pasivo por arrendamiento	-	54	184	
Arriendo oficinas Nueva Córdoba	-	266	9.117	
Pago de cuotas capital	-	(1.176)	-	
Traspaso deuda de LP	-	1.010	(1.010)	
Total pasivos al 31-12-2023	-	1.302	8.929	
Año 2024				
Deudas por arriendos	-	1.302	8.929	
Revalorización del pasivo por arrendamiento	-	41	383	
Alta de bienes inmuebles arrendados	-	279	292	
Pago de cuotas capital	-	(1.438)	-	
Traspaso deuda de LP	-	889	(889)	
Total pasivos al 31-12-2024	-	1.073	8.715	

Equipos Servidores en modalidad Leasing:

Año 2023	Activo		Pasivo	
	Valor presente activo en arriendo MM\$	Valor presente cuotas corto plazo MM\$	Valor presente cuotas largo plazo MM\$	
Servidores	1.530	-	-	
Revalorización del activo por derecho de uso	18	-	-	
Valor bruto activo	1.548	-	-	
Depreciación	(818)	-	-	
Valor neto activo al 31-12-2023	730	-	-	
Año 2024				
Servidores	730	-	-	
Altas de leasing	1.507	-	-	
Revalorización del activo por derecho de uso	164	-	-	
Valor bruto activo	2.401	-	-	
Depreciación	(991)	-	-	
Valor neto activo al 31-12-2024	1.410	-	-	
Año 2023				
Deudas por servidores en leasing	-	840	789	
Revalorización del pasivo por arrendamiento	-	20	(2)	
Pago de cuotas capital	-	(830)	-	
Traspaso deuda de LP	-	483	(483)	
Totales pasivos al 31-12-2023	-	513	304	
Año 2024				
Deudas por servidores en leasing	-	513	304	
Altas de leasing	-	639	868	
Revalorización del pasivo por arrendamiento	-	79	85	
Pago de cuotas capital	-	(987)	-	
Traspaso deuda de LP	-	476	(476)	
Totales pasivos al 31-12-2024	-	720	781	

Al cierre de cada ejercicio informado, el detalle de los gastos por intereses por los pasivos por arrendamientos contabilizados es el siguiente:

Costos Financieros	31-12-2024	31-12-2023
	MM\$	MM\$
Intereses por derecho de uso (arrendamientos)	(430)	(121)
Intereses por derecho de uso (servidores en leasing)	(165)	(104)
Totales	(595)	(225)

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 lineal 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 2024 y 2023.

(a) Transacciones con personal clave de la Administración

Al 31 de diciembre de 2024 se pagaron a los directores de la Sociedad MM\$700 por concepto de dieta por asistencia a las sesiones de Directorio (MM\$616 al 31 de diciembre de 2023).

Al 31 de diciembre de 2024 la Sociedad pagó la suma de MM\$9.943 por concepto de remuneraciones al personal clave (MM\$10.713 al 31 de diciembre de 2023).

El Directorio está compuesto por:

Nombre	Directorio
Julio Guzmán Herrera	Presidente
Gonzalo Alberto Campero Peters	Vicepresidente
Fernando Cañas Berkowitz	Director
Martín Bameule Bertuzzi	Director
Álvaro Alliende Edwards	Director
Isabel Margarita Cabello Silva	Directora
Alejandro Leay Cabrera	Director
Ricardo Roberto Fry Vanni	Director
Claudia Marcela Herrera García	Directora
Sergio Muñoz Gomez	Director

La Alta Gerencia está compuesta por:

Nombre	Gerencia
Vicente Tredinick Rogers	Gerente General (I)
José Bellagamba Baldovino	Fiscal
Javier Aravena Carvallo	Gerente División Contraloría
Guillermo González Sánchez	Gerente División Comercial
Andrea Álvarez Marshall	Gerente División Administración, Finanzas y Procesos
Ricardo Blümel Araya	Gerente División Marketing y Estrategia
Mauricio Jara Vásquez	Gerente División Operaciones y Tecnología (I)
María Mercedes Mora	Gerente División Riesgos
María Victoria Sáinz Reyes	Gerente División Personas y Cultura
Maureen Doren Roig	Gerente División Desarrollo de Productos e Inteligencia de Negocios

b) 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 conprovisión de fondos. Del procesamiento transaccional, surgen los flujos que los emisores de tarjetas deben compensar a la Sociedad. Transacciones por cobrar

Entidad	RUT	Relación	Descripción de la transacción	31-12-2024		31-12-2023	
				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	229	229	69	69
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	175	175	5.220	139
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	Inversiones en instrumentos	18.334	29	-	-
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	430.711	272	382.022	505
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	Inversiones en instrumentos	217.095	1.603	243.025	3.182
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	663.042	880	696.955	966
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	Inversiones en instrumentos	263.762	1.531	-	-
BancoEstado	97.030.000-7	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	68	68	61	61
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	323.380	320	324.741	494
Banco Internacional	97.011.000-3	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	5.538	82	4.117	62
Banco BICE	97.080.000-K	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	342	342	146.156	184
Banco Security	97.053.000-2	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	110.867	152	105.622	161
Banco Falabella	96.509.660-4	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	21	21	12	12
Banchile Corredora de Bolsa S.A.	96.571.220-8	Indirecta	Inversiones en instrumentos y venta de dólares	8.719.076	1.826	8.451.306	4.451
Santander Asset Management S.A.	96.639.280-0	Indirecta	Inversiones en instrumentos	5.261.305	1.088	2.272.925	636
Banco Estado S.A. Adm. Gral. De Fondos	96.836.390-5	Indirecta	Inversiones en instrumentos	12.171.957	2.800	6.653.457	2.125
Scotia AGF Chile S.A.	96.634.320-6	Indirecta	Inversiones en instrumentos	15.039.904	3.749	9.395.192	3.599
Itaú Chile AGF S.A.	96.980.650-9	Indirecta	Inversiones en instrumentos	1.170.530	227	1.753.935	502
BCI Asset Management S.A.	96.667.040-1	Indirecta	Inversiones en instrumentos	7.700.117	1.826	9.590.809	3.451
Adm. General de Fondos Security S.A.	96.639.280-0	Indirecta	Inversiones en instrumentos	5.820.566	1.382	1.926.082	661
Totales					18.602		21.260

Transacciones por pagar

Entidad	RUT	Relación	Descripción de la transacción	31-12-2024		31-12-2023	
				Monto transacciones	(Cargo) abono en resultados	Monto transacciones	(Cargo) abono en resultados
				MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Banco Santander - Chile	97.036.000-K	Accionista	Avances	380	-	296	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	Compra dólares	63.327	(133)	5.681	14
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	Avances	16	-	19	-
Redbanc S.A.	96.521.680-4	Indirecta	Servicios	183	(183)	251	(251)
Centro de Compensación Automatizado S.A.	96.891.090-6	Indirecta	Servicios	876	(876)	925	(925)
Totales					(1.192)		(1.162)

Uso de líneas de crédito

Banco	RUT	Relación	31-12-2024		31-12-2023	
			Monto transacciones	(Cargo) abono en resultados	Monto transacciones	(Cargo) abono en resultados
			MM\$	MM\$	MM\$	MM\$
Banco Santander - Chile	97.036.000-K	Accionista	36.020	(18)	7.751	(12)
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	19.769	(20)	8.603	(8)
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	21.456	(9)	25.790	(6)
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	41.824	(12)	95.092	(16)
BancoEstado	97.030.000-7	Accionista	15.734	(13)	17.144	(5)
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Accionista	2.367	(3)	36.792	(46)
Banco Internacional	97.011.000-3	Accionista	4.002	(2)	1.545	(1)
Banco BICE	97.080.000-K	Accionista	-	-	905	(1)
Banco Security	97.053.000-2	Accionista	1.834	(2)	-	-
Banco Falabella	96.509.660-4	Accionista	1.659	(2)	396	-
Totales				(81)		(95)

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 Excm. 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 el recurso de queja ante la Excm. Corte Suprema, Rol N°141.301-2022, en contra de los ministros del TDLC que resolvieron rechazar su solicitud. Dicho recurso se encuentra aún pendiente de resolución.

Según se explica con mayor detalle en la sección “Hechos Relevantes”, la Excm. Corte Suprema resolvió el 10 de enero de 2023 tener por presentado el informe de los ministros del TDLC recurridos y, sin pronunciarse sobre la admisibilidad del recurso, ordenó la vista conjunta con la causa Rol N°105.997-2022 de Servicios Visa 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.

Con fecha 11 de enero de 2023, Visa presentó al Tribunal Constitucional un requerimiento de inaplicabilidad por inconstitucionalidad en la causa Rol N°105.997-2022 de la Excm. Corte Suprema, relativa a la reclamación en contra de las Instrucciones de Carácter General N°5. Con fecha 18 de enero el Tribunal Constitucional acogió la tramitación del requerimiento y suspendió la vista de la reclamación en la Excm. Corte Suprema.

Con fecha 12 de enero de 2023, se hace parte de la causa la Comisión para el Mercado Financiero y el 19 de enero, presentó un informe a la Corte.

Con fecha 17 de marzo de 2023, Cruz Verde se hizo parte – como tercero independiente – solicitando a la Corte que deje sin efecto la vista conjunta del Rol N°105.997-2022 y que se proceda a ver la vista de la causa, sin la acumulación referida, lo que con fecha 5 de abril es rechazado por la Excm. Corte Suprema.

Con fecha 9 de mayo de 2023 Transbank se hace parte como tercero adjuntando un Informe en Derecho. Con fecha 16 de mayo de 2023 se acepta el informe presentado y nuestra comparecencia en el juicio.

Con fecha 7 de junio de 2024 la Excm. Corte Suprema dictó sentencia rechazando el recurso de queja interpuesto por la Fiscalía Nacional Económica, por estimar que los ministros del TDLC no obraron con falta o abuso, sino que por el contrario obraron conforme a derecho al dictar la resolución de 9 de noviembre de 2022, que, en lo pertinente, rechazó la solicitud de cumplimiento incidental de la Sentencia de 2022. Asimismo, con la misma fecha, se resolvieron los reclamos de ilegalidad presentados, modificando la Instrucción de Carácter

General N°5. La sentencia fue devuelta al TDLC con fecha 17 de junio, dictándose el cúmplase de la resolución con fecha 26 de junio de 2024.

Reclamo de Ilegalidad de Transbank en contra de la CMF- Rol N°438-2024 (Corte de Apelaciones de Santiago)

El 24 de junio de 2024 Transbank presentó un reclamo de ilegalidad en contra de la resolución exenta N°5304 de la CMF, dictada el 11 de junio de 2024, que rechazó el Recurso de reposición en contra del Oficio N°59.888 ordenó cesar en la prestación del servicio de adelantamiento de cuotas, por encontrarse fuera del giro de operador de tarjeta y de sociedad de apoyo al giro.

El 27 de septiembre de 2024 la Corte de Apelaciones rechazó la reclamación deducida por Transbank a la CMF. Con fecha 9 de octubre de 2024, se presentó recurso de apelación respecto del fallo.

Con fecha 24 de diciembre de 2024 la causa fue vista por la tercera sala de la Excm. Corte Suprema. Con misma fecha y como medida para mejor resolver, la Corte ofició a la CMF para que informe sobre la regulación existente respecto del retail financiero, y la implementación de la sentencia N°105.997-2022 en lo relativo a la habilitación de funcionalidad de cuotas comercio y cuotas promoción emisor. Respecto de este último punto, también ofició al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.

Recurso de Protección SMU contra Transbank - Rol N°16405-2024 (Corte de Apelaciones de Santiago)

Con fecha 27 de junio de 2024 SMU presentó recurso de protección en contra de Transbank por los supuestos actos ilegales y arbitrarios consistentes en: (i) el alza unilateral de las tarifas reguladas, cobradas por Transbank; (ii) desacato del fallo de la Excm. Corte Suprema Rol 82.422-201; y (iii) por actos de autotutela, de quien ejerce una actividad regulada y opta por modificar contratos bilaterales de forma unilateral, aumentando sus cobros sin cumplir con la normativa. Pese a originalmente haber declarado inadmisibile el recurso, la Corte Suprema ordenó, luego de un recurso de apelación de la recurrente, que la acción fuese admitida a tramitación.

El 12 de agosto de 2024, la Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago denegó la Orden de No Innovar solicitada por la recurrente.

Con fecha 25 de noviembre de 2024, se produjo la vista de la causa, quedando en estado de acuerdo.

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 6 de mayo de 2022, COPEC presentó una demanda de cumplimiento forzado de contrato con indemnización de perjuicios ante el CAM, donde solicitó ordenar a Transbank cumplir con el Contrato Marco de

1 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).

2 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.

3 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.

4 Por sentencia definitiva de fecha 29 de enero de 2024, el árbitro resolvió ambas demandas, acogiendo la demanda de cumplimiento de contrato deducida por COPEC, con indemnización de perjuicios, indicando que Transbank debe restituir la suma correspondiente a los montos de dinero recibidos por el pago de facturas complementarias por las comisiones incrementales, según la modificación en los cobros hecha por Transbank desde septiembre de 2021 hasta la fecha efectiva del pago, reajustados. Por otra parte, la sentencia definitiva dictada por juez árbitro resolvió acoger la demanda de cumplimiento de contrato deducida por Transbank contra COPEC, en orden a que esta última debe cumplir con las obligaciones de hacer que permitan actualizar sus máquinas de pago de las estaciones de servicio Zervo, conforme a los estándares de seguridad aplicables por las reglas de la industria, declarándose no obstante incompetente para emitir un pronunciamiento sobre: (i) si las marcas internacionales han cursado a Transbank multas como consecuencia de las transacciones realizadas en las estaciones Zervo; y (ii) si COPEC debe indemnizar a Transbank los perjuicios que ha sufrido como resultado del incumplimiento de los estándares de seguridad señalados por dichas marcas.

5 Con fecha 2 de febrero de 2024, se presentó Recurso de Queja en la Ilmta. Corte de Apelación de Santiago, en contra del juez árbitro Alejandro Romero Seguel, por considerar que este incurrió en faltas y abusos graves en la dictación de la sentencia. Mientras que, con fecha 27 de marzo de 2024, COPEC solicitó el cumplimiento incidental del fallo y la liquidación del crédito.

6 El 3 de mayo, en el recurso de queja, Transbank presentó escrito solicitando traer a la vista los expedientes de la causa C-6132-2024 tramitada ante el 20° Juzgado Civil de Santiago y el expediente arbitral que dio origen al recurso de queja. El 7 de mayo de 2024, COPEC presentó escrito haciendo presente que la solicitud de Transbank de traer a la vista los expedientes en cuestión, resultada improcedente atendido el tipo de recurso y oportunidad procesal en la que se encuentra. El 8 de mayo, la Ilmta. Corte resuelve acceder a lo solicitado por Transbank y se ordenó que sea agregada a la tabla.

7 El 30 de octubre de 2024 se llevó a cabo la vista de la causa, quedando en estudio. El 17 de diciembre de 2024, la Ilmta. Corte de Apelaciones dictó resolución dando por concluido el término de estudio, encontrándose la causa actualmente en estado de acuerdo.

Demanda laboral RIT N° O-5442-2022 en el Segundo Juzgado del Trabajo de Santiago

Con fecha 6 de septiembre de 2022, Transbank fue notificada de una demanda laboral de cobro de prestaciones laborales pendientes, por parte del Sindicato de Transbank en representación de 87 trabajadores, por el no pago del bono de desempeño correspondiente al año 2021 y el monto diferencial no pagado correspondiente al año 2020, que debería haber sido pagado en el mes de enero de 2022 (una remuneración extra y dos para las jefaturas) por un monto de \$363.000.000. La audiencia preparatoria fue el día 12 de octubre, donde el Juez propuso como base de conciliación el pago del 85% del monto reclamado, no se llega a un acuerdo por tanto se cita para audiencia de juicio para el día 9 de junio de 2023. Por resolución del Tribunal se suspendió la audiencia para el día 28 de noviembre de 2023.

Con fecha 28 de diciembre de 2023 el Tribunal rechazó en todas sus partes la demanda deducida por el Sindicato de Transbank. Con fecha 9 de enero de 2024, el Sindicato presentó un recurso de nulidad en contra de la sentencia definitiva, los alegatos se realizaron el 31 de diciembre de 2024, encontrándose en acuerdo, pero pendiente su resolución.

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 Excmá. Corte Suprema. Piden además una Orden de No Innovar respecto de la aplicación de las nuevas tarifas por parte de Transbank.

La Corte declaró admisible el recurso de protección el 13 de octubre, rechazando no obstante la solicitud de orden de no innovar, y ordenó a Transbank informar sobre el particular en un plazo de diez días hábiles desde su notificación.

Transbank presentó su informe el día 18 de noviembre pasado, el cual se tuvo por evacuado por la Corte el día 25 de noviembre. En la misma resolución, ordenó oficiar a la Fiscalía Nacional Económica y la Comisión para el Mercado Financiero informar al tenor del recurso.

Con fecha 30 de noviembre y 27 de diciembre de 2022, la Fiscalía Nacional Económica y la Comisión para el Mercado Financiero, respectivamente, evacuaron los informes solicitados por la Ilma. Corte.

Adicionalmente, el 27 de diciembre de 2022, la Ilma. Corte de Concepción ordenó oficiar al Banco Central, a fin de que informe sobre la vigencia, operatividad y conectividad en el modelo de cuatro partes y si, de acuerdo con las condiciones regulatorias vigentes, Transbank se encuentra en condiciones técnicas para fijar y cobrar el merchant discount de manera integral o si sólo puede fijar el margen adquirente.

Los alegatos se realizaron el 21 de febrero de 2023.

Con fecha 2 de junio de 2023, la Ilma. Corte de Apelaciones de Concepción acogió el referido recurso. En contra de la sentencia de la Ilma. Corte de Apelaciones de Concepción, Transbank presentó un recurso de apelación ante la Excm. Corte Suprema en contra del fallo con fecha 16 de junio de 2023.

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

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

Con fecha 14 de junio de 2024 la Excm. Corte Suprema resuelve el recurso de apelación, revocando la sentencia de primera instancia por existir otras instancias administrativas o judiciales idóneas para resolver dicho recurso, asociadas a las tarifas aplicadas, no siendo una materia que deba decidirse por recurso de Protección. Con fecha 26 de junio de 2024 se dicta el cúmplase de la sentencia.

Juicio Comercializadora Suiza Ltda. con Transbank (Juzgado de Letras de Pucón, Rol N° C 516-2022)

Comercializadora Suiza Limitada, un comercio del rubro pastelería ubicado en Pucón que se encuentra actualmente en un proceso de liquidación concursal, reclama la suma de \$1.385.656.000 por abonos impagos entre los años 2017 y 2022. En su demanda afirma que la cuenta corriente informada a Transbank no era la del comercio sino la de su representante legal, por lo que los abonos de todas las ventas realizadas por el comercio durante los últimos cinco años se encontrarían mal pagados por Transbank.

Con fecha 18 de enero de 2023 se dio por terminado el período de discusión y en el mes de junio se realizó la audiencia de conciliación, la cual fue frustrada por la inasistencia de Transbank a la misma.

Con fecha 27 de marzo de 2024 se acogió el incidente de abandono de procedimiento presentado por Transbank, respecto del cual, Comercializadora Suiza Ltda. presentó un recurso de apelación ante la Ilma. Corte de Apelaciones de Temuco.

Con fecha 16 de diciembre de 2024, se realizan los alegatos en la Corte de Apelación de Temuco, el cual revoca el incidente de abandono del procedimiento, devolviendo la causa al Tribunal de Letras de Pucón.

Juicio SumUp con Transbank

Los días 24 y 28 de octubre de 2022, SumUp y Redelcom interpusieron acciones en contra de Transbank acusando supuestas infracciones al artículo 3° inciso primero y segundo, en su literal b), del DL N°211, mediante la aplicación de un alza en las tarifas que Transbank cobra por el servicio de procesamiento de pagos a partir del 22 de agosto de 2022, cuestión que (i) contravendría lo resuelto por la Excm. Corte Suprema en la sentencia de 8 de agosto de 2022 (que rechazó el sistema tarifario propuesto por la Sociedad) y (ii) constituiría un

estrangulamiento de márgenes. La principal diferencia entre las acciones deducidas por SumUp y Redelcom se encuentra en que la primera imputa responsabilidad a Transbank únicamente por la fijación de su MA; mientras que la segunda responsabiliza a la Sociedad por la totalidad de MD.

Transbank opuso excepciones dilatorias en contra de ambas demandas, las cuales fueron rechazadas a inicio de 2023. Finalmente, Transbank contestó la demanda de SumUp el día 28 de enero de 2023 y la de Redelcom el día 10 de febrero de 2023, solicitando el total rechazo de ambas.

El día 19 de marzo de 2024 se firmó entre Transbank y Redelcom un Avenimiento y Finiquito, poniendo fin al juicio respecto de esta parte. Con fecha 25 de marzo de 2024 se tiene por desistida la demanda de Redelcom.

Actualmente se encuentra pendiente la dictación de la sentencia por parte del TDLC.

Juicio PIFO:

Entre mayo y septiembre de 2022 el TDLC otorgó a varios proveedores de servicios para procesamiento de pagos (“PSP”) medidas cautelares prejudiciales en las que ordenaba a Transbank S.A. (“Transbank”), Iswitch S.A. (“Klap”), Servicios Visa Internacional Limitada (“Visa”) y Mastercard International Incorporated (“Mastercard”) “continuar proveyendo, en las actuales condiciones, los servicios necesarios para que [el PSP respectivo] pueda prestar el servicio denominado por [Visa y/o Mastercard, según corresponda] como ‘subadquirencia transfronteriza’”.

Durante el segundo semestre de 2022 PayU y Dlocal presentaron demandas en contra de Visa, Transbank, y, en el caso de Dlocal también contra Klap, solicitando al TDLC que declare que la prohibición de realizar subadquirencia transfronteriza (“ST”) impuesta por Visa e implementada por medio de Transbank y Klap constituye una infracción a la libre competencia.

También durante el segundo semestre de 2022 PayU, Dlocal, Paygol y PPRO presentaron demandas en contra de Mastercard, Transbank y, en el caso de Dlocal también en contra Klap, solicitando al TDLC que declare que la imposición del programa *Payment Intermediary Foreign Exchange Operator* (“Programa PIFO”) dispuesta por Mastercard e implementada por medio de Transbank y Klap constituye una infracción a la libre competencia. De esta forma:

- El 10 de junio de 2022, en autos Rol C N°449-2022, PayU presentó una demanda en contra de Mastercard y Transbank (“Demanda PayU Mastercard”).
- El 12 de julio de 2022, en autos Rol C N°451-2022, Dlocal presentó una demanda en contra de Mastercard, Transbank y Klap (“Demanda Dlocal Mastercard”).
- El 30 de agosto de 2022, en autos Rol C N°457, Paygol presentó una demanda en contra de Mastercard y Transbank (“Demanda Paygol Mastercard”).

- El 4 de octubre de 2022, en autos Rol C N°462-2022, PPRO presentó una demanda en contra de Mastercard y Transbank (“Demanda PPRO Mastercard”).

Acumulación:

El 3 de octubre de 2022, en autos Rol C N°444-2022—juicio iniciado por Ebanx Chile Ltda. Exclusivamente en contra de Visa—, el TDLC ordenó acumular a ese proceso la Demanda PayU Visa y la Demanda Dlocal Visa. El mismo día, en autos Rol C N°451-2022, el TDLC ordenó acumular a ese proceso la Demanda PayU Mastercard, la Demanda Dlocal Mastercard y la Demanda Paygol Mastercard. La Demanda PPRO Mastercard se acumuló a los autos Rol C N°451-2022 el 13 de julio de 2023.

Autos Rol C N°444-2022 que acumula las causas que involucran la prohibición de realizar ST impuesta por Visa:

- El 21 de diciembre de 2022, el TDLC dictó la resolución que recibe la causa a prueba.
- El 24 de enero de 2023, a petición de las partes de consuno, el TDLC ordenó la suspensión del procedimiento hasta el 6 de marzo del mismo año.
- El 21 de marzo de 2023, comenzó a correr el término probatorio.
- El 4 de abril de 2023, el TDLC ordenó una serie de diligencias probatorias solicitadas por las partes, de las cuales aún falta que se practiquen algunas.

Autos Rol C N°444-2022 que acumula las causas que involucran la imposición del Programa PIFO por parte de Mastercard:

- El 17 de octubre de 2023, el TDLC dictó la resolución que recibe la causa a prueba, la cual a la fecha no se encuentra firme.
- Con fecha 23 de noviembre de 2023 Dlocal presenta reposición del auto de prueba. Con fecha 24 de noviembre, Mastercard y Payu reponen el auto de prueba.
- Con fecha 29 de enero de 2024 Transbank, Paygol, Payu, Iswitch, Mastercard y Ppro Chile presentan sus listas de testigos.
- Con fecha 5 de marzo de 2024 se cita a Vicente Tredinick a absolver posiciones el día 11 de abril de 2024. Con fecha 2 de mayo de 2024, comparece Vicente Tredinick a absolver posiciones.
- Con fecha 29 de mayo de 2024, se solicitó a Transbank la exhibición de una serie de documentos, junto con oficiar a se acompañe información asociada a transacciones y montos de PSPs y Mastercard.

Multa CMF – Boleta Electrónica

Con fecha 3 de octubre de 2024, la Sociedad fue notificada de la Resolución Exenta N°9244, de fecha 1 de octubre de 2024, la CMF resolvió el procedimiento sancionatorio aplicando a Transbank una multa de 1.000 UF. Transbank no impugnó judicial ni administrativamente lo resuelto por la CMF. Con fecha 11 de octubre de 2024, Transbank pagó la multa.

(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\$322 al 31 de diciembre de 2024 (MM\$3.022 al 31 de diciembre de 2023)

(ii) Boletas recibidas

La Sociedad ha recibido boletas en garantía, por un monto total de MM\$16.751 al 31 de diciembre de 2024 (MM\$19.801 al 31 de diciembre de 2023). Dichos documentos, se han otorgado por establecimientos comerciales y proveedores para caucionar obligaciones contractuales.

(c) Restricciones a la gestión o indicadores financieros (Covenants).

Transbank ha asumido el compromiso de cumplir ciertos índices financieros calculados sobre sus Estados Financieros trimestrales, los que se detallan a continuación:

Razón de Endeudamiento

Mantener una razón de endeudamiento igual o inferior a 3,5 veces, calculada trimestralmente al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre, y 31 de diciembre de cada año calendario en base a los Estados Financieros no auditados trimestrales y auditados anuales y considerando en cada caso el EBITDA de los últimos doce meses. Deuda Financiera significará la suma de los siguientes conceptos del estado financieros de Transbank: obligaciones con bancos corrientes, instrumentos de deuda emitidos corrientes, obligaciones por contratos de arrendamiento corrientes, más obligaciones con bancos no corrientes, instrumentos de deuda emitidos no corrientes y obligaciones por contratos de arrendamiento no corrientes. Deuda Financiera Neta significará la deuda financiera menos efectivo y depósitos en bancos e instrumentos para negociación. EBITDA significará la suma de las siguientes cuentas de los estados financieros de Transbank, ingresos por comisiones y servicios, gastos por comisiones y servicios, gastos por obligaciones de beneficios a los empleados y gastos de administración.

Capital Mínimo

El Capital mínimo calculado al 31 de diciembre de cada año calendario en base a los estados financieros auditados anuales. Capital Mínimo significará el patrimonio mínimo requerido por el Banco Central de Chile a las sociedades operadoras de tarjetas fiscalizadas por la Comisión, en el número tres (iii) del numeral III / Empresas Autorizadas para Operar Tarjetas/ del capítulo III.J.Dos /OPERACIÓN DE TARJETAS DE PAGO/ del compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.

Garantías Reales

Mantener Activos libres de gravámenes por un monto igual, a lo menos, a un 80% del total de activos, entendiéndose por tal la cuenta “Total Activos” de los estados financieros de Transbank. Se entenderá como activos libres de gravámenes la diferencia entre total activos y los activos dados en garantía indicados en la presente nota. Para estos efectos, no se considerarán como gravámenes todos aquellos a los cuales el emisor no haya consentido y que estén siendo debidamente impugnados por éste. Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, no se ha efectuado la colocación de ninguna serie de bonos.

(d) Otros compromisos y contingencias

La Sociedad no tiene otros compromisos o contingencias que puedan afectar significativamente los presentes Estados Financieros, sin perjuicio de lo señalado en Nota 3 “Hechos Relevantes”.

26) Administración de riesgo

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

Marco de administración de riesgos

La Política de Control y Gestión de Riesgos tiene por objeto identificar y analizar los riesgos a los que se expone la Sociedad y presenta los niveles de apetito máximos establecidos por el Directorio, para cada una de las tipologías. Este documento es aprobado por el Directorio y se revisa anualmente para asegurar su cumplimiento.

El Directorio en su sesión N°337 del 23 de mayo de 2024 instauró el Comité Especial de Directores de Riesgos, que tiene dentro de sus principales responsabilidades velar por el cumplimiento de los lineamientos de la política, la correcta ejecución del plan anual de actividades, el monitoreo de métricas de la gestión y la toma

de conocimiento de los principales incidentes. Asimismo, a nivel de Administración de la Sociedad existe el Comité de Riesgos, conformado por la primera línea ejecutiva de la Sociedad, incluido su Gerente General, cuya principal responsabilidad consiste en tomar acciones para que los riesgos sean conocidos, medidos y se mantengan dentro del apetito definido. En el ejercicio de su actividad, la Sociedad enfrenta diversos tipos de riesgos, por lo que ha desarrollado planes para la identificación y mitigación de los riesgos bajo una perspectiva de “Metodología para la Gestión Integrada”, 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, entre otros.

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 2024 fue de MM\$68.164 (al 31 de diciembre de 2023 fue de MM\$121.791), montos brutos sin considerar estimaciones por deterioro (ver Notas 6 y 7). Dentro de este rubro, se presentan las cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas, por un total de MM\$1.057.625 (al 31 de diciembre de 2023 fue de MM\$1.017.079), las cuales no representan un riesgo de crédito debido a que se liquidan en 24 horas. Adicionalmente la Sociedad 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, la que mantiene para este efecto una reserva de liquidez exigida por la Comisión para el Mercado Financiero (Circular N°1 para Operadores de tarjetas de pago, Título III número 2).

Dicha reserva, está normada en el numeral IV del N°3 del Título III del Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile y es revisada mensualmente por la Sociedad para asegurar su cumplimiento e informada a la CMF (ver Nota 5).

Al 31 de diciembre de 2024 Transbank cuenta con el siguiente endeudamiento: i) un crédito sindicado por MM\$45.000 pagadero al vencimiento en fecha 18 de mayo de 2025, y ii) un crédito a largo plazo con por MM\$10.500 pagadero en amortizaciones anuales venciendo el 28 de agosto de 2026 (ver Nota 13). La Sociedad evalúa constantemente distintas alternativas para el pago de las obligaciones y generar eficiencias, entre las que se encuentran realizar el pago parcial o total con fondos generados por la Sociedad y/o tomar un nuevo endeudamiento con instituciones financieras del mercado local, instituciones financieras internacionales y/o en el mercado de capitales.

(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. Estas operaciones tienen su origen en la necesidad de convertir a moneda nacional las transacciones que se efectúan

con tarjetas emitidas en el extranjero en Chile en comercios que operan en pesos, cuyas remesas efectuadas por las marcas a Transbank son en moneda extranjera.

Sensibilidad al tipo de cambio

A continuación, se muestra una sensibilidad al tipo de cambio sobre los saldos de posición dólar al 31 de diciembre de 2024 y 2023, 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.

2024	Deudor (acreedor)	Tipo de cambio cierre incrementado	Utilidad (pérdida) en resultados	Tipo de cambio cierre decrementado	Utilidad (pérdida) en resultados
	MMUS\$	\$	MM\$	\$	MM\$
Posición moneda extranjera	6,7	1.011,96	133	972,28	(133)
Totales			133		(133)
2023					
Posición moneda extranjera	15,2	902,28	268	866,90	(268)
Totales			268		(268)

(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 expuestos a riesgo de precio de mercado, sin embargo, dichas inversiones son realizadas estrictamente en fondos de tipo conservador, los cuales tienen por su naturaleza muy baja volatilidad en sus precios de mercado.

27) Medio ambiente

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, la Sociedad presenta los siguientes desembolsos relacionados con la protección del medio ambiente:

Detalle al 31 de diciembre de 2024

Nombre del proyecto al que está asociado el desembolso	Concepto del desembolso	Descripción del activo o ítem del gasto	Importe del desembolso MM\$	Fecha cierta o estimada en los que los desembolsos a futuro serán efectuados	El proyecto está terminado o en proceso	Gasto o inversión
Gestión integral de residuos	Gestión de residuos	Acopio, retiro y valorización de residuos en centro de operaciones y oficina	45	Enero 2025	En proceso	Gasto
Normativa ambiental	Gestión de residuos	Sistema de monitoreo y reporte de residuos	17	Enero 2025	En proceso	Gasto
Huella de Carbono	Cambio climático	Medición de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero por electromovilidad	6		Finalizado	Gasto
Huella de Carbono	Cambio climático	Medición y proyección de emisiones de gases de efecto invernadero	11	Enero 2025	En proceso	Gasto
Electromovilidad	Cambio climático	Incorporación de electromovilidad en operación logística	33	Enero 2025	En proceso	Gasto
Plan de sostenibilidad	Cambio climático	Evaluación del desempeño ambiental de la Sociedad en base a Carbon Disclose	6	Enero 2025	En proceso	Gasto

Detalle al 31 de diciembre de 2023

Nombre del proyecto al que está asociado el desembolso	Concepto del desembolso	Descripción del activo o ítem del gasto	Importe del desembolso MM\$	Fecha cierta o estimada en los que los desembolsos a futuro serán efectuados	El proyecto está terminado o en proceso	Gasto o inversión
Gestión integral de residuos	Gestión de residuos	Acopio, retiro y valorización de residuos en centro de operaciones y oficina	24	Enero 2024	En proceso	Gasto
Normativa ambiental	Gestión de residuos	Sistema de monitoreo y reporte de residuos	11	Enero 2024	En proceso	Gasto
Riesgo climático	Cambio climático	Ejercicio piloto de riesgos climáticos	11		Finalizado	Gasto
Huella de Carbono	Cambio climático	Medición y proyección de emisiones de gases de efecto invernadero	4	Enero 2024	En proceso	Gasto
Electromovilidad	Cambio climático	Incorporación de electromovilidad en operación logística	28	Enero 2024	En proceso	Gasto

28) Hechos posteriores

Los presentes Estados Financieros fueron aprobados en sesión de Directorio Ordinario N°345 de fecha 23 de enero 2025. Entre el 1 de enero 2025 y la fecha de emisión de estos estados financieros, no han ocurrido otros hechos posteriores de carácter financiero o de otra índole que afecten en forma significativa a los saldos o la interpretación de los presentes estados financieros.

Vicente Tredinick Rogers

Gerente General (I)

Andrea Álvarez Marshall

Gerente División Administración, Finanzas y Procesos

Cristian Ramirez Villalobos

Gerente de Gestión Financiero Contable

CAPÍTULO 8

Información Adicional

- ✦ **Acerca de esta memoria y materialidad**
- ✦ **Indicadores de sostenibilidad**
- ✦ **Índice de contenidos GRI**
- ✦ **Índices contenidos CMF**
- ✦ **Índice SASB**
- ✦ **Indicadores propios**

Acerca de esta memoria y materialidad

Presentamos nuestra tercera Memoria Integrada, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, en la que se detallan los avances, logros y desempeño de la compañía en los ámbitos económico, social, ambiental y de gobernanza. Este documento refleja la evolución de Transbank, reafirmando su compromiso con la transparencia, la sostenibilidad y las mejores prácticas de gobierno corporativo.

La elaboración de esta Memoria está a cargo de la Subgerencia de Gestión del Cambio y Sostenibilidad, en ella se ha seguido los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y cumple con los requerimientos establecidos en la Norma de Carácter General N° 461 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) de Chile. Además, incorpora lineamientos del Sustainability Accounting Standards Board (SASB), específicos para la industria Software & Information Technology (IT) Services

El Directorio revisa y aprueba la Memoria Integrada, para lo cual antes de su sesión ordinaria de marzo es cargada en la plataforma documental. Sus comentarios y sugerencias son incorporadas antes de la publicación final.

Proceso de Materialidad

En 2024, se llevó a cabo un proceso de materialidad con el objetivo de revisar e identificar los temas más relevantes en sostenibilidad para la compañía. Este ejercicio se realizó conforme a las directrices establecidas por la Global Reporting Initiative (GRI), aplicando la metodología de doble materialidad. Esta perspectiva permite analizar tanto los impactos, riesgos y oportunidades que Transbank genera sobre la sociedad y el entorno, como aquellos que la sociedad y el entorno generan sobre la organización.

El proceso de materialidad se desarrolló en distintas fases, asegurando un análisis integral y alineado con las mejores prácticas internacionales en sostenibilidad.

Este enfoque permitió priorizar la gestión de los temas más críticos para el negocio y sus grupos de interés, asegurando una toma de decisiones alineada con la sostenibilidad y la estrategia corporativa. Además, fortalece la integración de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), consolidando una visión holística de la sostenibilidad dentro de la organización.

1 **Análisis de contexto de la organización:** se llevó a cabo una revisión exhaustiva de prensa, redes sociales, documentos internos y externos, complementada con entrevistas a los principales ejecutivos de Transbank. Además, se realizó un benchmark de la industria, junto con el análisis de estándares de sostenibilidad y tendencias sectoriales, tanto a nivel nacional como internacional.

2 **Identificación de impactos reales y potenciales:** se organizó un taller de identificación de impactos, en el que participaron gerentes divisionales y sus reportes. Durante la sesión, se analizaron impactos positivos y negativos, así como riesgos y oportunidades vinculados a la operación de Transbank y su entorno.

3 **Priorización de temas materiales:** se realizaron encuestas dirigidas a los principales grupos de interés, con el fin de determinar la relevancia de cada tema dentro de la estrategia de la compañía. Se evaluaron dos dimensiones clave: probabilidad de ocurrencia y nivel de impacto, considerando tanto los beneficios como los riesgos asociados a cada tema.

Los impactos han quedado priorizados de la siguiente manera:

Tema Material	Impactos	Riesgos	Oportunidades
Compromiso con el desarrollo de la industria y el ecosistema digital	<ul style="list-style-type: none"> Contribución al desarrollo de una industria de medios de pago y entorno regulatorio Fomento a la formalización y el desarrollo de los comercios 	<ul style="list-style-type: none"> Contexto socioeconómico Aumento de competencia Nuevas regulaciones e incertidumbre regulatoria 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de nuevos negocios
Innovación y seguridad para la transformación digital	<ul style="list-style-type: none"> Cambios en la forma del consumo a través de la digitalización de los pagos Innovación Crecimiento de las finanzas digitales Seguridad y estabilidad del sistema de pagos Privacidad de datos Gestión de riesgos y prevención del fraude 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento de fraudes Seguridad de los pagos Seguridad en servicios externalizados Seguridad en cadena de suministro Velocidad de adaptación a tecnología Riesgos en el uso de nuevas tecnologías 	<ul style="list-style-type: none"> Crecimiento de las finanzas digitales Integración de inteligencia artificial en el negocio
Cultura organizacional y desarrollo del talento	<ul style="list-style-type: none"> Agilidad organizacional y eficiencia en la gestión para una mejor experiencia del cliente Desarrollo de talento Gestión del bienestar y calidad de vida en el trabajo Compromiso con la diversidad, equidad e inclusión 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de talento con las competencias y habilidades requeridas 	<ul style="list-style-type: none"> Atracción y desarrollo de talento especializado
Gestión responsable de recursos	<ul style="list-style-type: none"> Cambio climático Ecoeficiencia operacional Gestión de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Nuevas regulaciones ambientales Riesgos financieros del cambio climático 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de estrategias de ecoeficiencia y resiliencia climática

Indicadores de sostenibilidad

Propiedades

Propiedades	Descripción	Dirección	Contrato
Centro Logístico Enea	Emplazamiento para actividades logísticas de recepción de equipos de Transbank (máquinas POS), configuración y despacho de ellos. Además del almacenamiento y distribución de material POP	Avenida El Parque #1307 Block #8 Depto. #1 Enea Poniente Ciudad	Arriendo
Edificio Nueva Córdoba	Oficinas Administrativas (Casa Matriz) donde se desarrollan las actividades y labores administrativas, ejecutivas, y en algunos casos encuentros con clientes. Es donde se reúne el Directorio de la empresa y además están las oficinas de los colaboradores de Transbank	Cerro El Plomo 5260, Las Condes	Arriendo

Dotación

Dotación por sexo y categoría laboral

Categoría Laboral	N° Mujeres	N° Hombres	N° Total	% Mujeres
Alta Gerencia	4	6	10	40%
Gerentes	33	42	75	44%
Jefaturas	38	55	93	41%
Administrativo	0	3	3	0%
Otros profesionales	202	273	475	43%
Totales	277	379	656	42%

Nota: No contamos con colaboradores en las categorías Operario, Fuerza de Venta, Auxiliar y Otros Técnicos definida en la NCG N°461 de la CMF.

Dotación por sexo y nacionalidad

Dotación masculina

Categoría Laboral	Argentina	Chilena	Colombiana	Ecuatoriana	Peruana	Venezolana	Total
Alta Gerencia	0	6	0	0	0	0	6
Gerentes	0	39	2	0	1	0	42
Jefaturas	0	52	0	0	0	3	55
Administrativo	0	1	0	0	0	2	3
Otros profesionales	1	246	5	1	1	19	273
Totales	1	344	7	1	2	24	379

Dotación femenina

Categoría Laboral	Argentina	Brasileña	Chilena	Colombiana	Cubana	Dominicana	Ecuatoriana	Peruana	Venezolana	Totales
Alta Gerencia	1	0	3	0	0	0	0	0	0	4
Gerentes	0	1	29	1	0	0	0	0	2	33
Jefaturas	1	0	36	0	0	0	0	0	1	38
Administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	5	0	179	0	1	1	1	1	14	202
Totales	7	1	247	1	1	1	1	1	17	277

CMF

5.1.1

5.1.2

6.4 I

6.4 III

GRI

2-7

SASB

TC-SI

330A.1

TC-SI

330A.3

Dotación por rango de edad

Dotación masculina

Categoría Laboral	Menos de 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	N° Hombres
Alta Gerencia	0	0	3	3	0	6
Gerentes	0	14	18	8	2	42
Jefaturas	0	25	22	6	2	55
Administrativo	1	0	2	0	0	3
Otros profesionales	24	159	72	15	3	273
Total	25	198	117	32	7	379

Dotación femenina

Categoría Laboral	Menos de 30 años	Entre 30 y 40 años	Entre 41 y 50 años	Entre 51 y 60 años	Entre 61 y 70 años	N° Mujeres
Alta Gerencia	0	1	2	1	0	4
Gerentes	0	9	18	6	0	33
Jefaturas	1	14	16	5	2	38
Administrativo	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	12	100	66	22	2	202
Total	13	124	102	34	4	277

Dotación por antigüedad laboral

Dotación masculina

Categoría Laboral	Con menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Con más de 6 y menos de 9 años	Entre 9 y 12 años	Con más de 12 años	N° Hombres
Alta Gerencia	1	1	2	1	1	6
Gerentes	13	11	7	3	8	42
Jefaturas	13	20	4	4	14	55
Administrativo	2	1	0	0	0	3
Otros profesionales	109	102	31	12	19	273
Total	138	135	44	20	42	379

Dotación femenina

Categoría Laboral	Con menos de 3 años	Entre 3 y 6 años	Con más de 6 y menos de 9 años	Entre 9 y 12 años	Con más de 12 años	N° Mujeres
Alta Gerencia	0	3	0	1	0	4
Gerentes	8	13	4	0	8	33
Jefaturas	14	7	2	6	9	38
Administrativo	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	76	60	23	9	34	202
Total	98	83	29	16	51	277

Personas en situación de discapacidad

Personas en Situación de Discapacidad (PsD)	Sin Discapacidad		Con Discapacidad	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Alta Gerencia	6	4	0	0
Gerentes	42	33	0	0
Jefaturas	55	38	0	0
Administrativo	3	0	0	0
Otros profesionales	272	203	1	0
Total	378	278	1	0

CMF

5.1.3

5.1.4

5.1.5

GRI

2-7

Contratación y rotación

Nuevas contrataciones

Rango de edad	N° Mujeres	N° Hombres	Total	Tasa Contrataciones
Menos de 30 años	6	9	15	2,3%
Entre 30 y 40 años	27	20	47	7,2%
Entre 41 y 50 años	6	17	23	3,5%
Entre 51 y 60 años	2	1	3	0,5%
Entre 61 y 70 años	0	0	0	0,0%
Total de contrataciones	41	47	88	13,4%
Tasa de contratación	46,6%	53,4%	100%	

Rotación de personal

Rotación	2023		2024	
	Total	Mujeres	Hombres	Total
Tasa rotación menores de 30 años	1,2%	0,0%	0,9%	0,9%
Tasa rotación entre 30 y 40 años	5,6%	2,1%	4,7%	6,9%
Tasa rotación entre 40 y 50 años	5,6%	0,8%	4%	4,7%
Tasa rotación entre 50 y 60 años	3,4%	1,2%	0,9%	2,1%
Tasa rotación mayor de 60 años	0,4%	0,0%	0,1%	0,1%
Tasa de rotación	16,3%	4,1%	10,7%	14,8%
Tasa de rotación voluntaria	3,9%	1,8%	4,3%	6,1%

Nota: Datos obtenidos de Plataforma Buk y cálculo según GRI 401-1

Formalidad Laboral

Formalidad Laboral

Tipo de Contrato	N° Mujeres	N° Hombres	N° Total	% Mujeres	% Hombres	% Total
Totales	277	379	656	42%	58%	100%
Contrato a Plazo Fijo	1	1	2	50%	50%	100%
Contrato Indefinido	276	378	654	42%	58%	100%

Adaptabilidad laboral

Adaptabilidad laboral

Tipo de Jornada	N° Mujeres	N° Hombres	% de Mujeres	% de Hombres
Jornada Ordinaria	265	374	41%	59%
Pactos de adaptabilidad	12	5	71%	29%

Remuneraciones

Brecha salarial por tipo de cargo

Brecha salarial por cargo	% Media de brecha salarial	% Mediana de brecha salarial
Alta Gerencia	64%	110%
Gerentes	72%	127%
Jefaturas	79%	113%
Otros profesionales	83%	109%

Nota: Es el porcentaje que el salario bruto de las mujeres representa respecto del salario bruto de los hombres

Reincorporación después del uso del permiso parental

Reincorporación después del uso del permiso parental	
Mujeres que se reincorporaron luego de su permiso parental	58%
Porcentaje de mujeres que siguen trabajando 12 meses después sobre mujeres que volvieron el 2023	100%
Porcentaje mujeres que siguen trabajando 12 meses después sobre mujeres que volvieron el 2023	100%

Nota: 7 mujeres se reincorporaron a sus labores

Seguridad y Salud Ocupacional

Indicadores de Seguridad

Indicadores de seguridad	2023		2024	
	Empleados	Contratistas	Empleados	Contratistas
N° de horas trabajadas	1.740.262		1.669.942	
Tasa de accidentabilidad (N° accidentes de trabajo/N° trabajadores X100)	0,29		0,15	
Fallecimiento por accidente laboral	0		0	
Tasa de fallecimientos (N° fallecimiento/horas trabajadas X 200.000)	0		0	
Tasa de fatalidad (N° de fatalidades (no incluir accidentes de trayecto)/N° de trabajadores X100.000)	0		0	
N° de días perdidos por accidente laboral	45		4	
N° de accidentes laborales	2		1	
Tasa lesiones por accidente laboral registrable (N° accidente laboral/N° horas trabajadas X200.000)	0		0	
N° de incidentes laborales con grandes consecuencias (sin fallecimiento)	0		0	
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) (N° de accidentes con grandes consecuencias/horas trabajadas X200.000)	0		0	
Promedio días perdidos por accidentes (días perdidos por accidentes/número de accidentes en el trabajo)	22,5		4	
N° de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	0		0	
Fallecimiento por enfermedad laboral	0		0	
Días perdidos por enfermedad laboral	0		0	
Tasa de enfermedades profesionales (N° enfermedades laborales/N° trabajadores X100)	0		0	

Actividades de Riesgo laboral	2023	2024
N° de actividades de identificación de riesgo	1	1
Trabajadores participantes en actividades de identificación de riesgo	4	15

Proveedores

Pago a Proveedores

Días de pago proveedores nacionales	N° de facturas pagadas	Monto total de facturas pagadas (MM\$)	Monto total de intereses por mora en el pago de facturas (MM\$)	N° de proveedores	N° de acuerdos inscritos en Registros de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago
Hasta 30 días	13.786	178.470	\$ -	681	-
Entre 31 y 60 días	676	5.505	\$ -	120	-
Más de 60 días	53	213	\$ -	27	-
Total	14.515	184.187	\$ -	828	-

Días de pago proveedores extranjeros	N° de facturas pagadas	Monto total de facturas pagadas (MM\$)	Monto total de intereses por mora en el pago de facturas (MM\$)	N° de proveedores	N° de acuerdos inscritos en Registros de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago
Hasta 30 días	364	18.608	\$ -	48	-
Entre 31 y 60 días	46	1.999	\$ -	16	-
Más de 60 días	16	288	\$ -	8	-
Total	426	20.896	\$ -	72	-

Días de pago proveedores totales	N° de facturas pagadas	Monto total de facturas pagadas (MM\$)	Monto total de intereses por mora en el pago de facturas (MM\$)	N° de proveedores	N° de acuerdos inscritos en Registros de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago
Hasta 30 días	14.150	197.078	\$ -	729	-
Entre 31 y 60 días	722	7.504	\$ -	136	-
Más de 60 días	69	501	\$ -	35	-
Total	14.941	205.083	\$ -	900	-

Contratistas	2022	2023	2024
Número de trabajadores contratistas mujeres	532	533	746
Número de trabajadores contratistas hombres	810	606	852
Total de trabajadores contratistas	1.342	1.139	1.598
% de trabajadores contratistas mujeres	39,64%	46,80%	46,7%

	2023		2024	
Proveedores críticos directos	Cantidad total	% compra	Cantidad total	% compra
Proveedores críticos directos (nivel 1)	31	48%	31	40,3%

Nuestro lineamiento de pago aplica a todos los proveedores nacionales, no diferenciando por nivel de criticidad, estableciendo un plazo máximo de 30 días desde la emisión de la factura.

GRI
403-2
403-9
403-10

CMF
5.6
7. V
7.1 I
7.1 II
7.1 III
7.1 IV
7.5

Cumplimiento Legal

Cumplimiento legal en relación con los colaboradores

Concepto multas	Colaboradores
Procedimientos para evitar incumplimientos	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.
Nº Multas	0
Valor monetario multas	0
Sentencias sancionatorias	11
Valor monetario de sentencias sancionatorias	\$76.440.249

Nota: Las sentencias sancionatorias incluyen acuerdos laborales y sentencias responsabilidad solidaria

1
2
3
4
5
6
7
8

Medio Ambiente

Energía

Consumo de energía en la organización	2022	2023	2024
Consumo de combustible - No renovable (GJ) (Fósiles)	44	10	124
Consumo de combustible - Renovable (GJ) (Biomasa)	0	0	0
Consumo de Electricidad de la red promedio (GJ)	3.027	3.308	3.325
Consumo de Electricidad Certificada 100% Renovable (GJ)	0	0	0
Total consumo Energía en la organización No Renovable (GJ)	3.071	3.317	3.449

Nota: Datos de actividad obtenidos de registro de gastos comunes, boletas y facturas. Factores de emisión provienen del Ministerio de Energía.

Consumo de energía fuera la organización	2022	2023	2024
Servicios de Data Center Externo	5.718	5.221	4.076
Servicios de transporte nacional para distribución POS y artículos	3.158	2.759	2.985
Consumo energético por uso de equipos en arriendo	7.938	7.368	6.139
Consumo energético por uso de equipos vendidos	2.922	10.943	15.140
Total consumo Energía fuera de la organización	19.733	26.321	28.339

Nota: Datos de actividad obtenidos de registro de gastos comunes, boletas y facturas. Factores de emisión provienen del Ministerio de Energía

La información de consumos energéticos internos provienen de facturación y registros internos de la organización.

La información de consumos energéticos externos provienen de información entregada por proveedores y registros de despachos.

Los factores de conversión provienen del Ministerio de Energía, utilizando el Poder Calorífico Superior.

Intensidad Energética	2022	2023	2024
Superficie casa Matriz y ENEA (Mil m ²)	6,9	6,9	7,7
Energía total/superficie oficinas casa matriz y Enea KWh/m ²	123,9	133,8	123,9

Agua

Extracción de agua (Aspecto (Mil m ³))	2022	2023	2024
Extracción de agua por fuente	4,20	6,10	5,36
De aguas de terceros (suministro red)	4,20	6,10	5,36
Extracción de agua por cuenca	4,20	6,10	5,36
De zonas sin escasez hídrica	0	0	0
De zonas con escasez hídrica	4,20	6,10	5,36
Superficie casa matriz y ENEA	6,90	6,89	7,73
Consumo de agua / superficie oficinas casa matriz y ENEA (mil m ³ /mil m ²)	0,61	0,88	0,69
porcentaje de cada uno en regiones con estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto		100,00%	100,00%

Nota: Para la determinación de las zonas de escasez hídrica se consideró el nivel "Extremely High" según Water Risk Atlas de WRI.

Residuos

Tipo de residuo generados (ton)	2022	2023	2024	Variación
Residuos totales generados	104	104	132	27%
No Peligrosos a eliminación (relleno sanitario)	29	41	43	4%
No Peligrosos a reciclaje o valorización	34	56	85	51%
Papel y cartón	23	28	30	10%
Metal + Electrónicos	12	28	50	77%
Otros (madera, plástico, vidrio)	0	0	4	1814%
Peligrosos a eliminación	exc	1	0	-100%
qPeligrosos a reciclaje o valorización	exc	6	4	-32%
Porcentaje de residuos valorizados (no enviados a eliminación)	54%	60%	67%	13%

Nota: Los residuos generados enviados a relleno sanitario son estimados, ya que no se cuentan con registros. Los residuos valorizados son gestionados por proveedores autorizados, contando con certificaciones de su gestión

Ciclo de vida POS	2022	2023	2024
Equipos nuevos	193.000	327.841	133.778
POS Utilizados	231.900	42.166	46.517
POS enviados a disposición final	8.019	71.873	71.874
Kg de electrónicos entregados a Recicla	3.006,50	28.449	50.233

	2023	2024
N° promedio mensual de rollos entregados a los comercios	1.308.627	1.214.462

GRI

302-1

302-3

302-4

303-3

303-5

306.3

SASB

TC-SI

130A.1

130A.2

Índice de contenidos GRI

Declaración de uso: Transbank ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

GRI 1 utilizado: GRI 1: Fundamentos 2021

Contenido	Comentario	Página
Contenidos Generales		
2-1	Detalles organización	185
2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	158
2-3	Período del informe, frecuencia y punto de contacto	158
2-43	Re expresión de información	En caso de actualizaciones de información se indican en los indicadores correspondientes detallando las razones y efectos.
2-5	Verificación externa	La Información Financiera ha sido sometida a verificación externa.
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	11, 59-63
2-7	Empleados	93, 100, 159, 160
2-8	Trabajadores que no son empleados	81
2-9	Estructura y composición del gobierno	36
2-10	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	34
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	37
2-12	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión del manejo de impacto	24
2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	24
2-14	Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	158
2-15	Conflictos de interés	48
2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	44
2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	38, 39

Contenido	Comentario	Página
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	38
2-19	Políticas de remuneración	40
2-20	Proceso para determinar la remuneración	40
2-21	Relación de compensación total anual	99
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	25
2-23	Compromisos de política	44
2-24	Incorporación de compromisos de política	44
2-25	Procesos para remediar impactos negativos	26
2-26	Mecanismo para búsqueda de asesoramiento e inquietudes	44
2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos	45, 90, 105,
2-28	Asociaciones	27
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	26
2-30	Acuerdos de negociación colectiva	105
Temas Materiales		
3-1	Proceso de determinación de temas materiales	158
3-2	Lista de temas materiales	158
Compromiso con el desarrollo de la industria		
3-3	Gestión de los temas materiales	158
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	45, 48
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	45

Contenido	Comentario	Página
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	45
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	48
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	70
Enfoque de innovación para el crecimiento y creación de oportunidades		
3-3	Gestión de los temas materiales	158
Gestión del talento ágil, diverso y digital		
3-3	Gestión de los temas materiales	158
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	100, 161
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	102
401-3	Permiso parental	102
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	104
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	104, 162
403-3	Servicios de salud en el trabajo	104
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	104
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	104
403-9	Lesiones por accidente laboral	104
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	104
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	95, 96, 98
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	95, 96
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	95

Contenido	Comentario	Página
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	36, 99, 100
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	100, 61
Compromiso con una operación responsable		
3-3	Gestión de los temas materiales	158
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	87
302-1	Consumo energético dentro de la organización	88, 164
302-2	Consumo energético fuera de la organización	88
302-3	Intensidad energética	88, 164
302-4	Reducción del consumo energético	88, 164
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	89
303-3	Extracción de agua	89, 164
303-5	Consumo de agua	89, 164
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	86
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	86
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	86
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	89
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	89
306-3	Residuos generados	89
306-4	Residuos desviados de la eliminación	89
306-5	Residuos destinados a la eliminación	89

Índices contenidos CMF

Índice requerimientos CMF (Norma de Carácter General N°461/2021)

(CMF 1)

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
1. Índice	1. Índice	Se deberá incluir el índice de contenidos, haciendo referencia expresa a los estándares internacionales de reporte que haya tomado como referencia la entidad, de manera que se pueda identificar de manera simple y rápida la página de la memoria en la que se puede obtener la información relacionada con determinado estándar internacional. Por ejemplo, tratándose del estándar GRI, se deberá elaborar el índice en los términos indicados en GRI-102-55. De la misma forma en el índice de contenidos se deberá hacer referencia a la sección de la presente normativa a que está referida la información, por ejemplo, tratándose de la información sobre la brecha salarial por sexo se deberá indicar con el código "5.4.2 Brecha salarial"	1	167, 181	
		Se deberá señalar la misión de la entidad Se deberá señalar la visión de la entidad Se deberá señalar el propósito de la entidad Se deberá señalar sus valores y principios corporativos	2.1	9, 44, 92, 93	
2. Perfil de la entidad	1. Misión, visión, propósito y valores	En particular, deberá señalar si adhiere o no a los Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Empresas emanados de las Naciones Unidas, u otro estándar, guía o estándar equivalente	2.1	24, 44	
		Se deberá realizar una descripción de la historia de la entidad desde su constitución a la fecha, con énfasis en el último ejercicio anual y en los eventos relevantes para la entidad, ocurridos en dicho ejercicio	2.2	13, 16	
	3. Propiedad	Se deberá mencionar expresamente si la sociedad posee o no un controlador, conforme a las disposiciones contenidas en el Título XV de la Ley N°18.045	2.3.1	35	
		En caso afirmativo se deberá informar el porcentaje controlado, directa e indirectamente, por el controlador o por cada uno de sus miembros, desglosando dichos porcentajes por series de acciones en caso que corresponda	2.3.1	35	
		Deberá indicarse de manera expresa si los miembros del controlador tienen o no un acuerdo de actuación conjunta y si éste se encuentra o no formalizado. En caso de existir un acuerdo de actuación conjunta formalizado, deberá informar si éste considera o no limitaciones a la libre disposición de las acciones	2.3.1	No aplica	
		Se deberá identificar a las personas naturales que están detrás de las personas jurídicas indicadas en el párrafo anterior, mencionando para cada una de ellas: el R.U.T., nombre completo y porcentaje de propiedad en la sociedad controladora, tanto directo como indirecto	2.3.1	No aplica	
		Si han ocurrido cambios importantes en la propiedad de la entidad en el último año, deberá indicar cuáles fueron dichos cambios	2.3.2	35	
		Deberá indicarse el R.U.T., nombre completo o razón social, y porcentaje de propiedad de todas las personas naturales o jurídicas, distintas de los controladores, que por sí sola o con otras con que tenga acuerdo de actuación conjunta, pueda designar, a lo menos, un miembro del directorio o administración de la sociedad, o posea un 10% o más del capital o del capital con derecho a voto si se tratare de una sociedad por acciones	2.3.3	35	
	Las personas naturales que posean menos de un 10% del capital deberán incluirse en la lista cuando, en conjunto con su cónyuge y/o parientes, posean más de dicho porcentaje, ya sea directamente o a través de personas jurídicas. Por parientes se entenderán aquéllos hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad	2.3.3	No aplica	Transbank no cuenta con personas naturales que posean al menos un 10% de capital.	

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
2. Perfil de la entidad	3. Propiedad	En los casos a que se refiere esta sección, si la entidad tuviere varias clases o series de acciones o de participación que otorguen diferentes derechos a sus titulares, deberá hacerse la indicación por clase de acción o participación que posea cada propietario	2.3.3	No aplica	Transbank no posee varias clases o series de acciones.
		Se deberá presentar mediante un gráfico de torta la participación porcentual de los accionistas, agrupados en: i) controlador, ii) accionistas mayoritarios; iii) ADRs u otros certificados emitidos en el extranjero; iv) fondos de pensiones; v) otros fondos; y vi) otros accionistas	2.3.3	35	
		Se deberá divulgar la siguiente información:	2.3.4		
		En caso de existir series de acciones, deberá describir las características de cada una de ellas y los plazos de vigencia de las preferencias correspondientes	2.3.4 I	No aplica	Transbank no posee varias clases o series de acciones.
		Se deberá explicar la política de reparto de dividendos y/o utilidades, según corresponda, que pretende seguir la administración de la entidad para los próximos 2 años	2.3.4 II	35	
		En relación a los dividendos repartidos, si existen	2.3.4 III		
		Se deberá indicar el monto pagado por dividendos provisorios y definitivos	2.3.4 III A	35	
		Qué parte corresponde a la utilidad del ejercicio y a utilidades acumuladas de ejercicios anteriores	2.3.4 III A	35	
		Adicionalmente, se deberá incluir una estadística de los dividendos pagados por acción en los últimos tres años, desglosando la información por series de acciones, en caso que corresponda	2.3.4 III A	35	
		Se deberá identificar las bolsas de valores en las cuales la entidad cotiza sus acciones	2.3.4 III B	No aplica	Transbank es una Sociedad Anónima Cerrada.
		Presentar, para cada mercado, entendiéndose por tales a las jurisdicciones en las que cotiza sus acciones, un cuadro resumen en el cual se indique para el último año y trimestralmente, información respecto del precio, presencia bursátil, volumen y montos transados	2.3.4 III B	No aplica	Transbank es una Sociedad Anónima Cerrada.
		Se deberá informar el número total de accionistas registrados al término del período anual.	2.3.4 III C	35	
		En caso que dentro de los accionistas se encuentre una o más empresas de depósito y/o custodia de valores a que se refiere la Ley N°18.876, la determinación del número total de accionistas se efectuará sumando aquellos que figuren en el registro de accionistas de la sociedad y los que figuren en la lista que las sociedades anónimas deben conformar y mantener de acuerdo al artículo 26 de la referida Ley, para cada uno de los accionistas	2.3.4 III C	35	
En esta sección se deberá incorporar información respecto a las características y derechos de otros valores emitidos por la entidad distintos de las acciones a que se refiere la sección 2.3.4 anterior, y que estén vigentes al cierre del ejercicio anual al que está referida la memoria	2.3.5	No aplica	Transbank no ha emitido otros valores.		
3. Gobierno Corporativo	1. Marco de gobernanza	Se deberá divulgar la estructura y funcionamiento del gobierno corporativo de la entidad, haciendo referencia a la adopción de buenas prácticas, en caso que corresponda, al menos respecto de las siguientes materias:	3.1	42, 43	
		Cómo la entidad busca garantizar y evalúa el buen funcionamiento de su gobierno corporativo	3.1 I	34	
		Cómo la entidad integra un enfoque de sostenibilidad en sus negocios; en particular cómo la entidad incorpora las materias ambientales (en especial el cambio climático), sociales y de respeto a los derechos humanos, en los distintos procesos de evaluación y definiciones estratégicas, y cómo la entidad define a las unidades o responsables que tienen a cargo estas materias	3.1 II	24	
		Cómo la entidad detecta y gestiona los conflictos de interés que enfrenta, las conductas que pudieran afectar la libre competencia y competencia leal, y cómo se previene la corrupción, el lavado de activos y financiamiento del terrorismo	3.1 III	45, 48	
		Cómo la entidad se ocupa y aborda los intereses de sus principales grupos de interés, al menos identificándolos y señalando las actividades de la entidad que tienen un impacto directo en esos grupos	3.1 IV	26	
		Cómo la entidad promueve y facilita la innovación, y si destina recursos corporativos en Investigación y Desarrollo	3.1 V	72	

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario	
3. Gobierno Corporativo	1. Marco de gobernanza	Cómo la entidad detecta y reduce barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieren estar inhibiendo la diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones que, sin esas barreras, se habría dado naturalmente en la organización	3.1 VI	101		
		Cómo la entidad identifica la diversidad de capacidades, conocimientos, condiciones, experiencias y visiones con que deben contar todos quienes desempeñen funciones en los distintos niveles de la organización, y cuáles son las políticas de contratación a objeto de lograr y preservar esa diversidad	3.1 VII	101		
		Se deberá presentar un organigrama de la estructura organizacional, el cual deberá ser explícito respecto de las unidades u órganos de dirección y/o liderazgo dentro de la organización, y de las unidades de control interno, gestión de riesgos, desarrollo sostenible o equivalente, y relaciones con los accionistas, inversionistas y medios de prensa, así como todas las que sean relevantes para los negocios de la entidad	3.1	43		
			Respecto del Directorio u órgano de administración equivalente se deberá reportar	3.2		
			La identificación de cada uno de sus integrantes señalando la fecha de su nombramiento o última reelección, como también de su cesación en el cargo cuando proceda, e incluyendo su profesión u oficio; si detenta la calidad de presidente o vicepresidente; si corresponde a un director independiente o no; y cuando corresponda, si su calidad de director es de titular o de suplente	3.2 I	35	
			Los ingresos de sus miembros con ocasión de sus labores en el Directorio, identificando el origen de los mismos y presentados en términos comparativos con el ejercicio del año anterior. Para estos efectos, se deberá separar la remuneración distinguiendo si se trata de ingresos fijos (por ejemplo, por dietas de asistencia), de las variables, que pueden provenir de funciones o empleos en la misma entidad distintos del ejercicio de su cargo o por concepto de gastos de representación, viáticos, regalías y, en general, todo otro estipendio	3.2 II	38	
			Una descripción de la política que se hubiera implementado para la contratación por parte del Directorio de expertos que lo asesoren en materias contables, tributarias, financieras, legales o de otro tipo	3.2 III	38	
			Junto con lo anterior, se deberá reportar el monto total desembolsado por asesorías contratadas por el Directorio	3.2 III		Por razones de confidencialidad, los gastos asociados asesorías no se encuentran disponibles para su divulgación.
		2. Directorio	Respecto de los servicios contratados con la firma auditora a cargo de la auditoría de estados financieros, como también con otras entidades, que por su monto se estime que resultan relevantes respecto del presupuesto anual del Directorio, deberá hacerse mención a la identidad de los contratados, el monto y el tipo de servicios contratados. En caso de no ser procedente deberá señalarlo expresamente	3.2 III	38	
			Una matriz de conocimientos, habilidades y experiencia de los miembros del Directorio	3.2 IV	36	
			Una descripción de los procedimientos o mecanismos que se hubieren implementado para la inducción de nuevos integrantes, señalando las materias más relevantes que se ha determinado ellos debieran conocer y comprender	3.2 V	38	
			La periodicidad con la cual se reúne con las unidades de gestión de riesgo, auditoría interna y responsabilidad social, o bien con las personas responsables de las funciones equivalentes, y con la empresa de auditoría externa a cargo de la auditoría de los estados financieros, señalando las principales temáticas que son abordadas en tales reuniones e indicando si el gerente general u otros ejecutivos principales participan en ellas	3.2 VI	39	
			Una descripción respecto a cómo, y con qué periodicidad, se informa de los asuntos relacionados con las materias ambientales y sociales, en especial respecto al cambio climático, y si esas materias son incluidas al momento de debatir y adoptar decisiones estratégicas, planes de negocios o presupuestarios, entre otros	3.2 VII		
	Si el Directorio en pleno o cualquiera de sus miembros ha realizado durante el año visitas en terreno a las distintas dependencias e instalaciones de la entidad, en caso que la entidad cuente con éstas, para conocer aspectos como: el estado y funcionamiento de esas dependencias e instalaciones; las principales funciones y preocupaciones de quienes se desempeñan en las mismas; las recomendaciones y mejoras que en opinión de los responsables de esas dependencias e instalaciones sería pertinente realizar para mejorar su funcionamiento. Además, deberá informar si el gerente general u otros ejecutivos principales participan de esas actividades		3.2 VIII	38		

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
3. Gobierno Corporativo	2. Directorio	Si el Directorio evalúa regularmente su desempeño colectivo y/o individual, además del de sus Comités, indicando los procedimientos que se hubieren implementado para el mejoramiento continuo de su funcionamiento, señalando la periodicidad con la cual se evalúa ese desempeño y se revisan y actualizan esos procedimientos, y refiriéndose en particular a:	3.2 IX	38	Actualmente no existe un proceso formal de evaluación del Directorio
		La detección de aquellas áreas en que sus integrantes pueden capacitarse, fortalecerse y continuar perfeccionándose, señalando las materias que son consideradas como más relevantes para efectos de una continua actualización de conocimientos	3.2 IX A	38	
		La detección y reducción barreras organizacionales, sociales o culturales que pudieren estar inhibiendo la natural diversidad de capacidades, visiones, características y condiciones que se habría dado en su composición de no existir esas barreras	3.2 IX B		El modelo de Transbank se fundamenta en la meritocracia, garantizando que todos los colaboradores, independientemente de su género, tengan las mismas oportunidades, sin generar ningún tipo de discriminación.
		Si considera la eventual contratación de asesoría de un experto ajeno a la sociedad para la evaluación del desempeño y funcionamiento del directorio, además de la detección e implementación de eventuales mejoras o áreas de fortalecimiento	3.2 IX C		Actualmente no se ha realizado
		Sin perjuicio de las obligaciones legales, si contempla expresamente la determinación del número mínimo de reuniones ordinarias, el tiempo promedio mínimo de dedicación presencial y remota a las mismas, y la antelación con la que se debe remitir la citación y los antecedentes necesarios para la adecuada realización de aquéllas, reconociendo las características particulares de la entidad así como también la diversidad de experiencias, condiciones y conocimientos existentes en el Directorio, según la complejidad de las materias a tratar	3.2 X	36	
		Si contempla expresamente el cambio, en el caso que fuere pertinente, de su forma de organización interna y funcionamiento ante situaciones de contingencia o crisis, contando con un plan de continuidad operacional	3.2 XI	38	
		Si cuenta con un sistema de información que le permita acceder a cada integrante, de manera segura, remota y permanente, a:	3.2 XII	38	
		Las actas y documentos tenidos a la vista para cada sesión de Directorio, o equivalente, indicando la extensión temporal del registro histórico de tales actas y documentos	3.2 XII A	38	
		La minuta o documento que sintetiza todas las materias que se tratarán en cada sesión y los demás antecedentes que se presentarán en la misma o adicionales necesarios para su preparación, todo lo anterior sin perjuicio de las obligaciones legales respecto al plazo de envío del contenido de las citaciones	3.2 XII B	38	
		Un sistema o canal de denuncias que se hubiere implementado	3.2 XII C	38	
		Al texto definitivo del acta de cada sesión, indicando el plazo posterior a la respectiva sesión en que esa acta se encuentra disponible para su consulta	3.2 XII D	38	
		Respecto a la conformación del Directorio se deberá reportar:	3.2 XIII		
		El número total de directores separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes	3.2 XIII A	36	
		El número de directores por nacionalidad, separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes	3.2 XIII B	36	
		El número de directores según rango de edad de acuerdo a los rangos contemplados en la sección 5.1.3., separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes	3.2 XIII C	36	
		El número de directores por antigüedad en la organización de acuerdo a los rangos contemplados en la sección 5.1.4., separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes	3.2 XIII D	36	
El número de directores en situación de discapacidad, separados por hombres y mujeres, distinguiendo entre directores titulares y suplentes	3.2 XIII E	36			
La brecha salarial por sexo en función de la media y la mediana, en los términos señalados en la sección 5.4.2., en el evento que existan remuneraciones diferenciadas entre directores o que existan regalías, dietas u otro tipo de compensaciones que no resulten aplicables a todos ellos	3.2 XIII F	40			

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
3. Gobierno Corporativo	3. Comités del Directorio	Respecto de cada uno de los comités que se hayan constituido dentro del Directorio, se deberá reportar lo siguiente:	3.3		
		Una descripción breve del rol y principales funciones del comité respectivo	3.3 I	41	
		La identificación de cada uno de sus integrantes durante los 2 últimos ejercicios, indicando quienes detentan o han detentado la calidad de directores independientes	3.3 II	41	
		En forma comparativa respecto del ejercicio anterior, los ingresos de sus miembros con ocasión de sus labores en el comité correspondiente	3.3 III	41	
		Identificación de las principales actividades que el comité haya desarrollado durante el año. En caso de que se trate del comité a que se refiere el artículo 50 bis de la Ley N°18.046, además de indicar ese hecho, deberá señalar si el comité ha dado cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el citado artículo 50 bis. En el caso que haya debido revisar transacciones de las que trata el Título XVI de la Ley N°18.046, se deberá hacer mención a las mismas	3.3 IV	41	
		Adicionalmente, deberá presentarse el informe de gestión anual del comité, en que se incluyan sus principales recomendaciones a los accionistas, conforme a la instrucción impartida en el referido artículo	3.3 IV	No aplica	Como compañía Transbank no tiene la obligación legal de contar con un Comité de Directores independientes según lo establecido en el Art. 50 bis de la Ley N°18.046.
		Las políticas que se hubieren implementado para la contratación de asesorías y los gastos en que haya incurrido el comité respectivo durante el ejercicio por este concepto	3.3 V		Por razones de confidencialidad, los gastos asociados a asesorías no se encuentran disponibles para su divulgación.
		En el caso del Comité de Directores del artículo 50 bis de la Ley N°18.046, o comité que cumpla funciones equivalentes o de gestión de riesgos, la periodicidad con la cual el comité se reúne con las unidades de gestión de riesgo, auditoría interna y responsabilidad social, o bien con las personas responsables de las funciones equivalentes, y con la empresa de auditoría externa a cargo de la auditoría de los estados financieros, señalando las principales temáticas que son abordadas en tales reuniones, e indicando si el gerente general u otros ejecutivos principales participan en ellas	3.3 VI	50	
	La periodicidad con la cual el comité respectivo reporta al Directorio	3.3 VII	50		
	4. Ejecutivos principales	Respecto de los ejecutivos principales se deberá reportar	3.4		
		Cargo, nombre, RUT, profesión y fecha desde la cual desempeña el cargo cada uno de ellos	3.4 I	42	
		De manera agregada y en forma comparativa respecto del ejercicio anterior, el monto de las remuneraciones percibidas por los ejecutivos principales	3.4 II	42	
		En caso que la entidad cuente con planes de compensación o beneficios especiales dirigidos a sus ejecutivos principales, dicha retribución deberá separarse en sus componentes fijos y variables, en caso que esos beneficios o compensación tuvieran esos componentes	3.4 III	42	
		Igualmente, deberá proporcionarse una descripción de dichos planes o beneficios. En caso de tratarse de un plan de compensación que considere os basados en opciones sobre acciones de la sociedad, además deberá informar si las opciones se encuentran asignadas o no y en caso que las opciones hayan sido otorgadas, deberá informar el número de ejecutivos principales a los cuales se les otorgaron, porcentaje del total acciones que fueron concedidas a éstos, el porcentaje que queda por asignar a los mismos y, en caso que las opciones hayan sido ejercidas, deberá señalar el número total de acciones concedidas.	3.4 III	42	
En caso que la sociedad no cuente con planes de compensación o beneficios especiales dirigidos a sus ejecutivos principales, deberá señalarlo expresamente					
Deberá indicarse el porcentaje de participación en la propiedad del emisor que posean cada uno de los ejecutivos principales y directores de la sociedad directa e indirectamente a través de sociedades que ellos controlen. En caso de no corresponder, deberá señalarlo expresamente. Además, se deberá indicar expresamente si han existido cambios relevantes en esa participación en el último año.	3.4 IV	42			

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
3. Gobierno Corporativo	5. Adherencia a códigos nacionales o internacionales	Se deberá explicitar si la entidad adopta o adhiere a códigos de buen gobierno corporativo emanados de organismos públicos o privados nacionales o extranjeros, especificando a cuáles e indicando qué principios o prácticas de esos códigos no son adoptadas y las razones por las que la entidad tomó esa decisión. En caso que corresponda, se deberá indicar la URL donde se encuentre disponible el reporte preparado por la entidad que da cuenta de la adopción del código de buen gobierno corporativo	3.5	No aplica	Transbank no adhiere a códigos de buen gobierno corporativo nacionales o internacionales.
	6. Gestión de riesgos	Se deberá describir cómo la entidad integra en sus actividades, un marco de gestión de riesgos y de control interno, en especial, mencionando:	3.6		
		Las directrices generales establecidas por el Directorio, u órgano de administración, sobre las políticas de gestión de riesgos, especialmente operacionales, financieros, laborales, ambientales (en particular los físicos y de transición referidos a cambio climático), sociales y de derechos humanos, señalando si para esos efectos ha tomado como guía principios, directrices o recomendaciones nacionales o internacionales, y cuáles son.	3.6 I	50	
		Los riesgos y oportunidades que la entidad hubiere determinado pudieran afectar de manera material el desempeño de sus negocios y su condición financiera, describiendo el impacto de aquellos tanto en el desarrollo de sus actividades, como en su estrategia y planificación financiera, y la resiliencia del modelo de negocios ante la materialización de los mismos. Para lo anterior se deberán tener en consideración las definiciones, lineamientos y recomendaciones que, sobre gestión de riesgos, incluidos los de cambio climático, han sido emitidos por organismos internacionales reconocidos en esos ámbitos, tales como COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology), ISO (International Organization for Standardization) y TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosure), entre otros. Al menos se deberá hacer referencia, en lo que resulte pertinente, a:	3.6 II		
		Riesgos y oportunidades inherentes a las actividades de la entidad y aquellos asociados a eventos que puedan afectarle a través de sus subsidiarias, asociadas, proveedores o del mercado en general, incluyendo riesgos ambientales, sociales y de derechos humanos. En particular respecto a cambio climático, aquellos riesgos físicos ("physical risks") y de transición ("transition risks") de corto, mediano y largo plazo, así como las oportunidades en igual término. Al referirse al impacto de esos riesgos y oportunidades, deberá mencionar el que tendrían en el financiamiento de costos operacionales, ingresos, costos y uso de capital, y acceso a financiamiento. En caso que se hubieren empleado escenarios para la determinación de esos impactos, se deberá hacer una breve descripción de los mismos. Por ejemplo, si se tuvo en consideración la transición a una economía baja en emisiones de gases de efecto invernadero a efectos de evitar un alza de más de 2° Celsius por sobre la temperatura media del planeta antes del desarrollo industrial	3.6 II A	87	
		Riesgos de seguridad de la información, especialmente en relación con la privacidad de los datos de sus clientes	3.6 II B	55, 70, 71	
		Riesgos relativos a la libre competencia	3.6 II C	56, 48	
		Riesgos referentes a la salud y seguridad de los consumidores	3.6 II D	No aplica	
		Otros riesgos y oportunidades derivados de los impactos que la entidad y sus operaciones generaren directa o indirectamente en el medioambiente o en la sociedad	3.6 II E	53, 56	
		Cómo se detectan todos esos riesgos y cómo se determinan aquellos relativamente más significativos que los demás, incluyendo si en dicho proceso se consideran cambios en la regulación existente o el surgimiento de nueva regulación y procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos	3.6 III	52	
Cuál es el rol del Directorio, u órgano de administración, y alta gerencia, en la detección, evaluación, gestión y monitoreo de dichos riesgos, en especial los ambientales, sociales y de derechos humanos, con particular énfasis en el cambio climático, y cómo se adoptan las respuestas estratégicas para mitigar, transferir, aceptar, evitar y priorizar esos riesgos	3.6 IV	50			
Si cuenta con una unidad de gestión de riesgos, específicamente encargada de la detección, cuantificación, monitoreo y comunicación de riesgos	3.6 V	50			

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario	
3. Gobierno Corporativo	6. Gestión de riesgos	Si cuenta con una unidad de auditoría interna o equivalente, responsable de la verificación de la efectividad y cumplimiento de las políticas, procedimientos, controles y códigos implementados para la gestión de riesgos	3.6 VI	50		
		Si cuenta con un Código de Ética o de Conducta o documento equivalente que define los principios y lineamientos que deben guiar el actuar del personal y del Directorio	3.6 VII	44		
		Si cuenta con programas de divulgación de información y capacitación permanente para el personal respecto de las políticas, procedimientos, controles y códigos implementados para la gestión de riesgos	3.6 VIII	50		
		Si cuenta con un canal disponible para su personal, accionistas, clientes, proveedores y/o terceros ajenos a la entidad, para la denuncia de eventuales irregularidades o ilícitos, señalando cómo funciona ese canal, en específico si garantiza el anonimato del denunciante, si permite al denunciante conocer el estado de su denuncia, y si es puesto en conocimiento de su personal, accionistas, clientes, proveedores y terceros, tanto mediante capacitaciones como a través del sitio en Internet de la entidad	3.6 IX	44		
		Si cuenta con procedimientos para establecer un Plan de Sucesión, el cual incorpore la identificación entre los trabajadores de la entidad u otros externos, a potenciales reemplazantes del gerente general y demás ejecutivos principales. Deberá señalar si ese Plan de Sucesión permite reemplazar oportunamente al gerente general y demás ejecutivos principales, y traspasar sus funciones e información relevante, ante su ausencia imprevista, minimizando el impacto que ello tendría en la organización	3.6 X		No se cuenta con un plan formal de sucesión. Durante el próximo año se espera trabajar en un Plan de Desarrollo para profesionales y lograr identificar potenciales sucesores de ejecutivos principales.	
		Si cuenta con procedimientos para que el Directorio revise las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales, indicando la periodicidad con la cual se realizan esas revisiones e informando si para esos efectos contempla la asesoría de un tercero ajeno a la entidad	3.6 XI	99		
		Si cuenta con procedimientos para someter las estructuras salariales y políticas de compensación e indemnización del gerente general y demás ejecutivos principales a aprobación de los accionistas, de manera adicional a la aprobación del Directorio o de uno de sus Comités. Por su parte, si considera la divulgación de esas estructuras y políticas al público en general	3.6 XII	99		
	Si cuenta con un modelo implementado de prevención de delitos conforme a lo establecido en la Ley N°20.393 y destinado a evitar la comisión de éstos en la organización	3.6 XIII	45			
	7. Relación con los grupos de interés y el público en general	Se deberá describir cómo se gestiona la relación con los grupos de interés, en especial, reportando		3.7		
		Si cuenta con una unidad de relaciones con los grupos de interés y medios de prensa que permita a éstos aclarar dudas respecto de los principales riesgos, situación financiera, económica o legal y negocios públicamente conocidos de la entidad, indicando los medios por los cuales se puede contactar a esa unidad		3.7 I	26	

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
3. Gobierno Corporativo	7. Relación con los grupos de interés y el público en general	Si cuenta con un procedimiento de mejoramiento continuo para detectar e implementar eventuales mejoras en los procesos de elaboración y difusión de las revelaciones que realiza la entidad al mercado, a objeto que dichas comunicaciones sean de fácil comprensión y provistas oportunamente. Además, deberá referirse a la periodicidad con la cual se llevan a cabo esos procedimientos y si para esos efectos se cuenta con la asesoría de expertos externos a la entidad	3.7 II	No aplica	Transbank se encuentra registrada como emisor de valores de la CMF y cumple con la normativa de la NCG N°30, sin embargo, no posee un procedimiento de mejoramiento continuo para la elaboración y difusión de las revelaciones que realiza al mercado. La entidad no lleva a cabo estos procedimientos con periodicidad definida ni cuenta con la asesoría de expertos externos en la materia
		Si cuenta con un procedimiento para que los accionistas se puedan informar con antelación a la junta de accionistas en que se elegirán directores, acerca de la diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones que en opinión del Directorio resulta aconsejable tengan quienes formen parte del mismo, para que éste se encuentre en mejores condiciones de velar por el interés social. Así como, antes de la votación correspondiente, la experiencia, profesión u oficio de quienes son candidatos al Directorio	3.7 III	No aplica	Transbank no cuenta con un procedimiento para que los accionistas se puedan informar con antelación a la Junta de Accionistas sobre la diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones que en opinión del Directorio resulta aconsejable tengan quienes formen parte del mismo. No obstante, con dos días de anticipación a la Junta, se publica el listado de los candidatos a Director y su declaración de no inhabilidad para ejercer sus funciones.
		Si cuenta con un mecanismo, sistema o procedimiento que permita a los accionistas participar y ejercer su derecho a voto por medios remotos, en la misma oportunidad que el resto de los accionistas que están físicamente representados en la junta de accionistas, y al público en general informarse en tiempo real de los acuerdos adoptados en tales juntas	3.7 IV		En los Estatutos Sociales se autoriza la realización de las juntas de acciones de manera telemática, con votaciones electrónicas
4. Estrategia	1. Horizontes de tiempo	Se deberán indicar los horizontes de tiempo de corto plazo, relevantes para la entidad en consideración a la vida útil de sus activos o infraestructura de la misma	4.1	22	
		Se deberán indicar los horizontes de tiempo de mediano plazo, relevantes para la entidad en consideración a la vida útil de sus activos o infraestructura de la misma	4.1	22	
		Se deberán indicar los horizontes de tiempo de largo plazo, relevantes para la entidad en consideración a la vida útil de sus activos o infraestructura de la misma	4.1	22	
	2. Objetivos estratégicos	Se deberá hacer mención a los objetivos estratégicos de la entidad	4.2	19	
		Describir en términos generales la planificación que se hubiera establecido con el fin de alcanzar dichos objetivos	4.2	21	
		Se deberá hacer mención expresa a la estrategia relacionada con aspectos ambientales (en especial lo referido a cambio climático), sociales y de derechos humanos, y cómo esos aspectos forman parte, informan o nutren a su gobierno corporativo	4.2	24, 25	
		Se deberá indicar los compromisos estratégicos que se hubieren adoptado en el marco del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas u otros equivalentes	4.2	25	
	3. Planes de inversión	En línea con tales compromisos, se deberá indicar si la entidad cuenta con políticas relativas a la generación de un impacto positivo en distintos objetivos de interés social, tales como respeto de los derechos humanos, erradicación de la pobreza, educación para terceros externos a la organización, salud y nutrición, donaciones, voluntariado o becas estudiantiles, entre otros	4.2	24	
		En el evento que la entidad haya aprobado la implementación de un plan de inversiones, ya sea de corto o largo plazo, se deberán informar aquellas inversiones relevantes asociadas a dicho plan, siempre y cuando éstas no tengan un carácter estratégico que pudiere colocar al emisor en una posición de desventaja frente a sus competidores. Para lo anterior, deberá considerar a lo menos lo siguiente:	4.3	22	
		Horizonte de tiempo en el cual se materializará el plan de inversiones	4.3	22	
Una descripción del mismo		4.3	22		
	Monto total estimado a invertir	4.3	22		

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
5. Personas	1. Dotación de personal	Deberá reportar separado por hombres y mujeres el total de personas por cada tipo de cargo o categoría de funciones	5.1.1	100, 159	
		Deberá reportar el número de personas por nacionalidad, separadas por sexo, para cada tipo de cargo o categoría de funciones	5.1.2	100, 159	
		Deberá reportar el número de personas por rango de edad, separadas por sexo, para cada tipo de cargo o categoría de funciones, en los rangos: menos de 30 años; entre 30 y 40; entre 41 y 50; entre 51 y 60; entre 61 y 70, y más de 70 años	5.1.3	100, 160	
		Deberá reportar el número de personas por antigüedad en la organización, separadas por sexo, para cada tipo de cargo o categoría de funciones, en los rangos: menos de 3 años; entre 3 y 6; más de 6 y menos de 9; entre 9 y 12, y más de 12 años trabajando en la entidad	5.1.4	100, 160	
		Deberá reportar el número de personas en situación de discapacidad, para cada tipo de cargo o categoría de funciones, distinguiendo entre hombres y mujeres. Para estos efectos se entenderá que una persona en situación de discapacidad es aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás	5.1.5	100, 160	
	2. Formalidad laboral	Deberá informar las personas con contrato a plazo indefinido	5.2	161	
		Deberá informar a las personas con contrato a plazo fijo	5.2	161	
		Deberá informar a las personas con contrato por obra o faena. Además, las personas que prestan servicios a honorarios. Lo anterior, expresado tanto en número de personas como en porcentaje del total de personal de la entidad que esas personas representan según la modalidad del contrato. Todo ello, separado por sexo	5.2	161	
		Además, las personas que prestan servicios a honorarios	5.2	161	
		Lo anterior, expresado tanto en número de personas como en porcentaje del total de personal de la entidad que esas personas representan según la modalidad del contrato. Todo ello, separado por sexo	5.2	161	
	3. Adaptabilidad laboral	Deberá informar separado por sexo, el número de personas con jornada ordinaria de trabajo, con jornada a tiempo parcial y con pactos de adaptabilidad para trabajadores con responsabilidades familiares, así como el porcentaje del total de trabajadores de la entidad que representan esas personas para cada una de esas modalidades. Además, cuando corresponda se deberá informar como porcentaje del total del personal de la entidad, separado por sexo, las personas que se acogen a teletrabajo o a pactos de adaptabilidad de jornada laboral	5.3	161	
	4. Equidad salarial por sexo	La entidad deberá divulgar la existencia de políticas que tuvieren como objetivo velar por una compensación equitativa entre los trabajadores de la entidad, de conformidad con sus roles y responsabilidades	5.4.1	99	
		Señalar expresamente si se hubieren definido planes y/o metas para reducir las inequidades que pudieran existir en esa materia	5.4.1	99	
		Se deberán presentar las metas que se hubiere autoimpuesto la entidad	5.4.1		Transbank no ha definido metas en esta materia
		Deberá informar la brecha salarial anual por sexo y para cada categoría de funciones de aquellas definidas al inicio de la sección 5, medida como el porcentaje que el salario bruto de las mujeres representa respecto del salario bruto de los hombres, considerando lo siguiente: *El salario bruto deberá incluir todas las asignaciones fijas y variables que compongan el salario bruto de los trabajadores, esto es, salario base, leyes sociales, asignaciones de transporte y alimentación, bonificaciones, horas extra, comisiones u otros. Para ello, deberá ser mensualizado todo aquel componente del salario que se asigne con una periodicidad distinta. *Se informará "N.A." en aquellos casos que una categoría de funciones sólo cuenta con personas del mismo sexo. *Se informará 100% sólo en aquellos casos que la media o mediana de salario, según corresponda, sea igual para hombres y mujeres. *En ningún caso podrá ser reportada una brecha igual a 0%, ni en valores negativos. *Se deberá calcular el salario bruto por hora, es decir, el salario bruto mensual dividido por la cantidad de horas mensuales trabajadas de cada persona	5.4.2	161	
		En cálculo de media	5.4.2	161	
		En cálculo mediana	5.4.2	161	

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
5. Personas	5. Acoso laboral y sexual	Deberá divulgar si la entidad cuenta con políticas para prevenir y gestionar el acoso laboral y sexual, señalando expresamente si cuenta con programas de capacitación sobre esas materias y con canales de denuncia	5.5	44, 49	
		Junto con ello deberá divulgar el porcentaje del total de personal que fue capacitado sobre esas materias durante el año	5.5	49	
		Número de denuncias de acoso sexual durante el año de conformidad con la Ley N°20.005 o con la legislación equivalente aplicable en aquellas jurisdicciones extranjeras donde opere la entidad	5.5	49	
		Número de denuncias de acoso laboral durante el año de conformidad con la Ley N°20.607 o con la legislación equivalente aplicable en aquellas jurisdicciones extranjeras donde opere la entidad, en ambos casos distinguiendo aquellas presentadas ante la misma entidad y ante la Dirección del Trabajo u organismo equivalente	5.5	49	
	6. Seguridad laboral	Deberá referirse a las políticas de la entidad sobre seguridad laboral, informando las metas e indicadores de:	5.6	104	
		Tasas de accidentabilidad por cada cien trabajadores	5.6	162	
		Tasa de fatalidad cada cien mil trabajadores	5.6	162	
		Tasa de enfermedades profesionales por cada cien trabajadores	5.6	162	
		Promedio de días perdidos por accidente durante el año	5.6	162	
	7. Permiso postnatal	Se deberá divulgar si cuenta con una política que establezca un período de descanso, posterior al nacimiento de un hijo o hija, o una vez otorgada judicialmente la tuición o cuidado personal como medida de protección o cuando se otorga el cuidado personal de un menor de edad en un procedimiento de solicitud de adopción, superior al legalmente vigente, señalando el tiempo definido en número de días, y si esa política tiene entre sus objetivos fomentar la corresponsabilidad parental, señalando cómo se incentiva el uso de permisos de postnatal por parte de hombres. Por ejemplo, indicar si la entidad confiere más días que los mínimos establecidos por ley de permiso post natal paternal y, en caso que ello fuere efectivo, indicar ese número de días adicionales	5.7	102-103	
		Junto con ello se deberá divulgar para cada país en que opera la entidad, el porcentaje de personas, separadas por sexo, que hubieren hecho uso de permisos de postnatal, considerando el número total de personas elegibles para hacer uso de tales permisos. Además, se deberá indicar el promedio de días que hubieren sido utilizados durante el año por categoría de funciones. En particular respecto del post natal ejercible por los padres distinguir entre el permiso post natal paternal de 5 días y el parental de 6 semanas (o menos)	5.7	103	
	5. Capacitación y beneficios	La entidad deberá informar respecto a la existencia de políticas de capacitación y beneficios a sus trabajadores, incluyendo:	5.8		
		El monto total de recursos monetarios y el porcentaje que éstos representan del ingreso anual total de actividades ordinarias de la entidad (o su equivalente), que se destinó a educación y desarrollo profesional para las personas que trabajan en la entidad	5.8 I		0,38% de inversión en formación en relación con los ingresos totales.
		El número total de personal capacitado y el porcentaje que ese número representa de la dotación total	5.8 II	98	
		El promedio anual de horas de capacitación que el personal destinó, por cuenta de la entidad, a actividades de capacitación, por sexo y categoría de funciones	5.8 III	98	
		Identificación, en términos generales, de las materias que abordaron esas capacitaciones	5.8 IV	96	
		Respecto de los beneficios que la entidad otorga al personal, se deberá señalar específicamente qué tipo de beneficios considera, incluyendo beneficios cuantificables monetariamente que correspondan a asignaciones que no forman parte del salario bruto de las personas, tales como seguros de salud o de vida de cargo del empleador. Al referirse a cualquiera de esos beneficios se deberá señalar expresamente si estos dependen del tipo de vínculo laboral, es decir, si la persona está contratada a plazo indefinido, plazo fijo, por obra o faena, o a honorarios	5.8	102	
	9. Política de subcontratación	Se deberá divulgar si cuenta con una política que establezca las directrices que se tendrán en consideración al momento de elegir las empresas subcontratistas cuyo personal desempeñará funciones en la entidad	5.9	81	
Cuáles son los estándares laborales que son exigidos a esas empresas		5.9	81		
Los procedimientos que se hayan adoptado para verificar que dichas empresas cumplen permanentemente con esos estándares		5.9	81		

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario	
6. Modelo de Negocios	1. Sector industrial	Se deberá describir el o los sectores industriales o económicos en los cuales se desarrollan las actividades de la entidad. La descripción por cada sector industrial deberá considerar a lo menos la siguiente información:	6.1			
		La naturaleza de los productos y/o servicios de la entidad que se comercializan en la industria	6.1 I	9		
		La competencia que enfrenta la entidad en el sector industrial	6.1 II	9		
		En caso que exista algún marco legal o normativo que regule o que afecte la industria en la cual participa, se deberá indicar cuáles son esas normas y cómo afectan sus actividades	6.1 III	31, 32		
		Las entidades reguladoras nacionales o extranjeras que cuenten con atribuciones fiscalizadoras sobre la entidad	6.1 IV	31		
		Los principales grupos de interés que se hubieren identificado y las razones por las que tales grupos tienen esa condición	6.1 V	26		
			La afiliación a gremios, asociaciones u organizaciones por parte de la entidad	6.1 VI	27	
		2. Negocios	Se deberá describir los negocios realizados por la entidad, considerando tanto a sus subsidiarias como a sus asociadas relevantes. Dicha descripción deberá considerar los distintos segmentos de negocios de la entidad. En tal sentido, se deberá entender por segmento de negocios la definición establecida según las NIIF o IFRS. La descripción de las actividades y negocios deberá referirse, para cada segmento de negocio, según corresponda, a lo menos a lo siguiente:	6.2		
	Los principales bienes producidos y/o servicios prestados y los principales mercados en los cuales son comercializados dichos productos		6.2 I	9		
	Los canales de venta y métodos de distribución utilizados para la comercialización de los bienes y servicios		6.2 II	65		
	Al número de proveedores que representen en forma individual, al menos el 10% del total de compras efectuadas en el período por el suministro de bienes y servicios del segmento. En caso de que ningún proveedor alcance dicha concentración deberá señalarlo expresamente		6.2 III		No contamos con proveedor que represente más del 10% del total de las compras efectuadas en el periodo.	
	Al número de clientes que concentren en forma individual, a lo menos, un 10% del ingreso del segmento. En caso de que ningún cliente alcance dicha concentración deberá señalarlo expresamente		6.2 IV		No existen clientes que posean en forma individual más del 10% del ingreso del segmento	
	Las principales marcas utilizadas en la comercialización de los bienes y servicios		6.2 V	9		
	En caso que sea de importancia, las patentes de propiedad de la entidad, indicando en qué procesos productivos son utilizadas dichas patentes		6.2 VI	No aplica	Transbank no cuenta con patentes de propiedad de la entidad	
	Las principales licencias, franquicias, royalties y/o concesiones de propiedad de la entidad. En tal sentido, se deberá presentar un resumen de las principales características de dichos convenios, en cuanto a derechos, deberes y plazos de vigencia		6.2 VII		No aplica para productos de Transbank. Licencia de uso de software: Se otorga una licencia gratuita, limitada, intransferible y no sublicenciable para integradores y desarrolladores.	
		Otros factores del entorno externo que fueran relevantes para el desarrollo de los negocios de la entidad, incluyendo aspectos legales, comerciales, sociales, medioambientales y políticos	6.2 VIII	31		
	3. Grupos de interés	Se deberá describir aquellos grupos de interés que son relevantes para la entidad y las razones por las que tales grupos tienen esa condición. Además, si la entidad pertenece, está afiliada o participa en gremios, asociaciones u organizaciones	6.3	26		

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario	
6. Modelo de Negocios	4. Propiedades e instalaciones	Se deberá entregar, de una manera clara y precisa, información relativa a las principales propiedades con las que cuenta la entidad para la realización de sus actividades. Al respecto, se entenderá por propiedades a las instalaciones utilizadas por ésta para la producción, distribución y/o comercialización de los bienes elaborados, como también aquellas que son utilizadas para prestar los servicios ofrecidos por la entidad y, en general, cualquier propiedad utilizada por ésta para llevar a cabo el giro del negocio. En razón de lo anteriormente expuesto, se deberá considerar la siguiente información:	6.4			
		Se deberá informar las características más relevantes de las principales propiedades con las que cuenta la entidad para desarrollar el giro de negocio, precisando su ubicación. Se recomienda que la información sea proporcionada en forma segmentada, según áreas de negocios	6.4 I	9		
		Para el caso de empresas de extracción de recursos naturales, se deberán identificar las áreas de concesión y/o los terrenos que posee, señalando la superficie y ubicación de ellos, el volumen de los principales recursos con los que cuenta la entidad para futuros ejercicios, señalando el estado de dichos recursos para su explotación e identificando para este último caso, la fuente de ésta información. La misma información deberá remitirse respecto de aquellos terrenos, recursos y otros aún no explotados. En particular, las sociedades de exploración o explotación de recursos y reservas mineras deberán presentar información relativa a los resultados de sus actividades de exploración de yacimientos mineros, estimación de recursos, así como las reservas asociadas a la explotación minera, según corresponda, identificando a la persona competente en recursos y reservas mineras que haya suscrito o emitido el reporte técnico, conforme a lo indicado en el artículo 18 de la Ley N°20.235. Finalmente, en caso de empresas de extracción de recursos renovables, se deberán señalar las políticas seguidas para la renovación de los recursos	6.4 II	No aplica	Transbank no es empresa extractiva.	
		Para todos los casos anteriores, se deberá identificar si la entidad es propietaria de dichas instalaciones o si estas son utilizadas mediante algún otro tipo de contrato, como leasing financiero u operativo	6.4 III	9		
	5. Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	Respecto de las subsidiarias y asociadas (directas e indirectas), de conformidad con la definición de las NIIF o IFRS deberá presentarse un detalle que contenga la información respecto de cada una de ellas, de acuerdo con lo siguiente		6.5.1		
		Individualización, domicilio y naturaleza jurídica	6.5.1 I	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.	
		Capital suscrito y ado	6.5.1 II	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.	
		Objeto social e indicación clara de la o las actividades que desarrolla	6.5.1 III	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.	
		Nombre y apellidos del o los directores, administradores, en su caso, y gerente general	6.5.1 IV	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.	
		Porcentaje actual de participación de la matriz o entidad inversora en el capital de la subsidiaria o asociada y variaciones ocurridas durante el último ejercicio	6.5.1 V	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.	
		Porcentaje que representa la inversión en cada subsidiaria o asociada sobre el total de activos individuales de la sociedad matriz. En las subsidiarias el monto de la inversión se determinará considerando la participación de la matriz sobre los activos netos informados en los estados financieros usados en la consolidación y en las asociadas el valor determinado según el método de la participación	6.5.1 VI	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.	
		Indicación del nombre y apellidos del director, gerente general o ejecutivos principales de la matriz o entidad inversora que desempeñen algunos de esos cargos en la subsidiaria o asociada	6.5.1 VII	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.	

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario	
6. Modelo de Negocios	5. Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	Descripción clara y detallada de las relaciones comerciales habidas con las subsidiarias o asociadas durante el ejercicio y de la vinculación futura proyectada para con éstas	6.5.1 VIII	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.	
		Relación sucinta de los actos y contratos celebrados con las subsidiarias o asociadas que influyan significativamente en las operaciones y resultados de la matriz o entidad inversora	6.5.1 IX	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.	
		Cuadro esquemático en que se expongan las relaciones de propiedad directa e indirecta existentes entre la matriz, las subsidiarias o asociadas, así como las existentes entre ellas	6.5.1 X	No aplica	Transbank no cuenta con subsidiarias.	
		Respecto de aquellas entidades en que se posean inversiones que representen más del 20% del activo total de la entidad, y que no revistan el carácter de subsidiarias o asociadas, deberá presentarse un detalle que contenga la siguiente información:		6.5.2		
		Individualización de ellas y naturaleza jurídica	6.5.2 I	No aplica	Transbank no tiene inversión en otras sociedades.	
		Porcentaje de participación	6.5.2 II	No aplica	Transbank no tiene inversión en otras sociedades.	
		Descripción de las principales actividades que realicen	6.5.2 III	No aplica	Transbank no tiene inversión en otras sociedades.	
		Porcentaje del activo total individual de la sociedad que representan estas inversiones	6.5.2 IV	No aplica	Transbank no tiene inversión en otras sociedades.	
7. Gestión de proveedores	1. Pago a proveedores	Se deberá explicar la política de o a proveedores, indicando si ésta distingue entre proveedores críticos y no críticos	7.1	81		
		Si la entidad cuenta con políticas que promuevan plazos de pago oportuno	7.1		Política de pago a proveedores es a 30 días desde la emisión de la factura, y se aplica a todos por igual.	
		Si se ha definido una meta, en número de días calendario, como plazo máximo de o a sus proveedores nacionales y/o extranjeros	7.1		Política de pago a proveedores es a 30 días desde la emisión de la factura, y se aplica a todos por igual.	
		Junto con ello deberá divulgar, en rangos de hasta 30 días, entre 31 y 60 días, y más de 60 días calendario, desde la fecha de recepción de la factura, distinguiendo, al menos, entre proveedores nacionales y extranjeros, cuando corresponda:		7.1		
		Número de Facturas adas: el número de facturas adas durante el año a proveedores por cada uno de los rangos ya señalados	7.1 I	162		
		Monto Total (millones de pesos): la suma del valor de las facturas adas durante el año por cada uno de los rangos ya señalados	7.1 II	162		
		Monto Total intereses por mora en o de facturas (millones de pesos): la suma del valor de los intereses que se aron o deberán ar por mora o simple retardo por las facturas emitidas durante el período reportado	7.1 III	162		
		Número de Proveedores: la cantidad de proveedores al que corresponden las facturas adas durante el año en cada uno de los rangos ya señalados	7.1 IV	162		
		Número de acuerdos inscritos en el Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional de o que lleva el Ministerio de Economía cuando corresponda	7.1 V	162		

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
7. Gestión de proveedores	2. Evaluación de proveedores	Deberá indicar si cuenta con políticas para evaluar a los proveedores	7.2	81	
		Si la entidad cuenta con procedimientos implementados con el objetivo de conocer y evaluar para sus propios fines la calidad del gobierno corporativo, sistema de gestión de riesgos y otros aspectos de sostenibilidad de sus proveedores, y las prácticas de aquellos en esas materias	7.2	81	
		Para esos efectos, se deberá mencionar qué tipo de criterios se emplean	7.2	81	
		Junto con ello deberá divulgar el número de proveedores que se hubieren analizado durante el año considerando aquellos criterios de sostenibilidad que la propia entidad se hubiere definido	7.2	81	
		El porcentaje que éstos representan del total de proveedores evaluados	7.2	81	
		El porcentaje de las compras totales del año que corresponde a proveedores nacionales analizados bajo criterios de sostenibilidad	7.2	81	
		El porcentaje de las compras totales del año que corresponde a proveedores extranjeros analizados bajo criterios de sostenibilidad	7.2	81	
		Lo anterior se deberá referir a todos los proveedores evaluados durante el año, ya sea que fueren analizados para decidir sobre el inicio de una relación contractual o comercial, independientemente si aquella se llegara a celebrar o no, o bien a consecuencia de procesos de revisión de aquellos con los cuales ya contara con una relación de ese tipo		7.2	
8. Indicadores	1. Cumplimiento legal y normativo	Se deberá informar si la entidad cuenta con procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de sus clientes, en especial respecto a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor o aquella legislación equivalente cuando la entidad opere en jurisdicciones extranjeras.	8.1.1	65	
		Además, se deberá informar el número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones	8.1.1		No hay sanciones ejecutoriadas durante el 2024.
		Se deberá informar si la entidad cuenta con procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de sus trabajadores.	8.1.2	105	
		Además, se deberá informar el número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones	8.1.2	105, 163	
		Deberá referirse especialmente a si ha sido objeto de acciones de tutela laboral	8.1.2	105	
		Se deberán informar los modelos de cumplimiento o programas de cumplimiento que contengan información sobre la definición de sus obligaciones ambientales, modalidad de cumplimiento fijada, plazo de implementación de la conducta de cumplimiento, unidad responsable, matriz de riesgo ambiental y todo antecedente relevante relativo a la comprensión de dicha obligación y su cumplimiento. En caso de no contar con tales modelos o programas, se deberá especificar claramente ese hecho e indicar las razones. Además, se deberá reportar el número de sanciones ejecutoriadas del Registro Público de Sanciones de la Superintendencia de Medio Ambiente o de aquel órgano equivalente en jurisdicciones extranjeras	8.1.3		En relación al cumplimiento ambiental, Transbank gestiona las normativas que le aplican. Sin embargo, no se han desarrollado programas de cumplimiento ambiental.
		Total de multas	8.1.3		No existen sanciones en esta materia.
		Número de programas de cumplimiento aprobados	8.1.3	No aplica	
		Programas de cumplimiento ejecutados satisfactoriamente	8.1.3	No aplica	
		Planes de reparación por daño ambiental presentados	8.1.3	No aplica	
		Planes de reparación por daño ambiental ejecutados satisfactoriamente	8.1.3	No aplica	
		Se deberá informar si la entidad cuenta con procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios que puedan afectar la libre competencia.	8.1.4	48	
		Además, se deberá informar el número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones	8.1.5	45	
Se deberá informar si la entidad cuenta con procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios a la Ley N°20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Además, se deberá informar el número de sanciones ejecutoriadas en este ámbito y el monto en pesos que representaron esas sanciones	8.1.5	45			

Sección	Subsección	Requerimiento	Código	Página	Comentario
9. Sostenibilidad	9. Sostenibilidad	Verificación Independiente Deberá reportar si se ha llevado a cabo algún proceso de verificación por parte de un tercero ajeno a la entidad de la información y métricas relacionadas con la sostenibilidad que la entidad estuviere reportando. Al referirse a esta materia deberá señalar expresamente el conjunto de información que fue sometida a esa verificación independiente y el estándar que se hubiese utilizado para esos efectos.	9		La totalidad de los datos han sido generados y revisados internamente por la compañía, no se ha llevado a cabo un proceso de verificación externa de la información e indicadores de sostenibilidad incluidas en este informe.
10. Hechos relevantes o esenciales	1. Hechos relevantes o esenciales	Deberá incluirse un resumen de los hechos esenciales o relevantes divulgados por la entidad durante el período anual, indicando los efectos que ellos han tenido o puedan tener en la marcha de la entidad, en sus valores o en la oferta de ellos	10	127	
		Asimismo, deberá incluirse información respecto a aquellos hechos esenciales o relevantes que, aunque hayan ocurrido con anterioridad al período cubierto por la Memoria, hayan tenido durante el ejercicio influencia importante o efecto en el desenvolvimiento de los negocios de la entidad, en sus estados financieros, en sus valores o en la oferta de ellos, o puedan tenerlo en los ejercicios futuros	10	127	
12. Comentarios de accionistas y del comité de directores	1. Comentarios de accionistas y del comité de directores	Deberá incluirse una síntesis fiel de los comentarios y proposiciones relativos a la marcha de los negocios sociales, formuladas por accionistas y el Comité de Directores, en su caso, de acuerdo a lo prescrito en el inciso tercero del artículo 74 de la Ley N°18.046. En caso de no existir, deberá señalarlo expresamente	11		Durante el 2024 no hubo comentarios de accionistas.
12. Informes financieros	1. Informes financieros	Se deberá señalar que los estados financieros de la entidad están disponibles en el sitio en Internet de la Comisión para el Mercado Financiero y en el de la propia entidad, en caso de tenerlo, indicando las URLs de ambos sitios. Además, la entidad podrá incluir sus estados financieros resumidos, junto al de las sociedades señaladas en la letra A.4.2 del número 2.1 de la Sección II de la NCG N°30, si así lo estima conveniente	12	106	

Índice SASB

Tema	Parámetro de contabilidad	Código	Unidad de medida	Página
Huella ambiental de la infraestructura de hardware	(1) Energía total consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red y (3) porcentaje de energía renovable	TC-SI-130A.1	Gigajulios cuantitativos (GJ), Porcentaje (%)	164
	(1) Agua total extraída, (2) agua total consumida; porcentaje de cada uno en regiones con estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto	TC-SI-130A.2	Mil metros cúbicos (Mil m ³), Porcentaje (%)	89, 164
	Discusión sobre la integración de consideraciones ambientales en la planificación estratégica para las necesidades del centro de datos.	TC-SI-130A.3	N/A	86

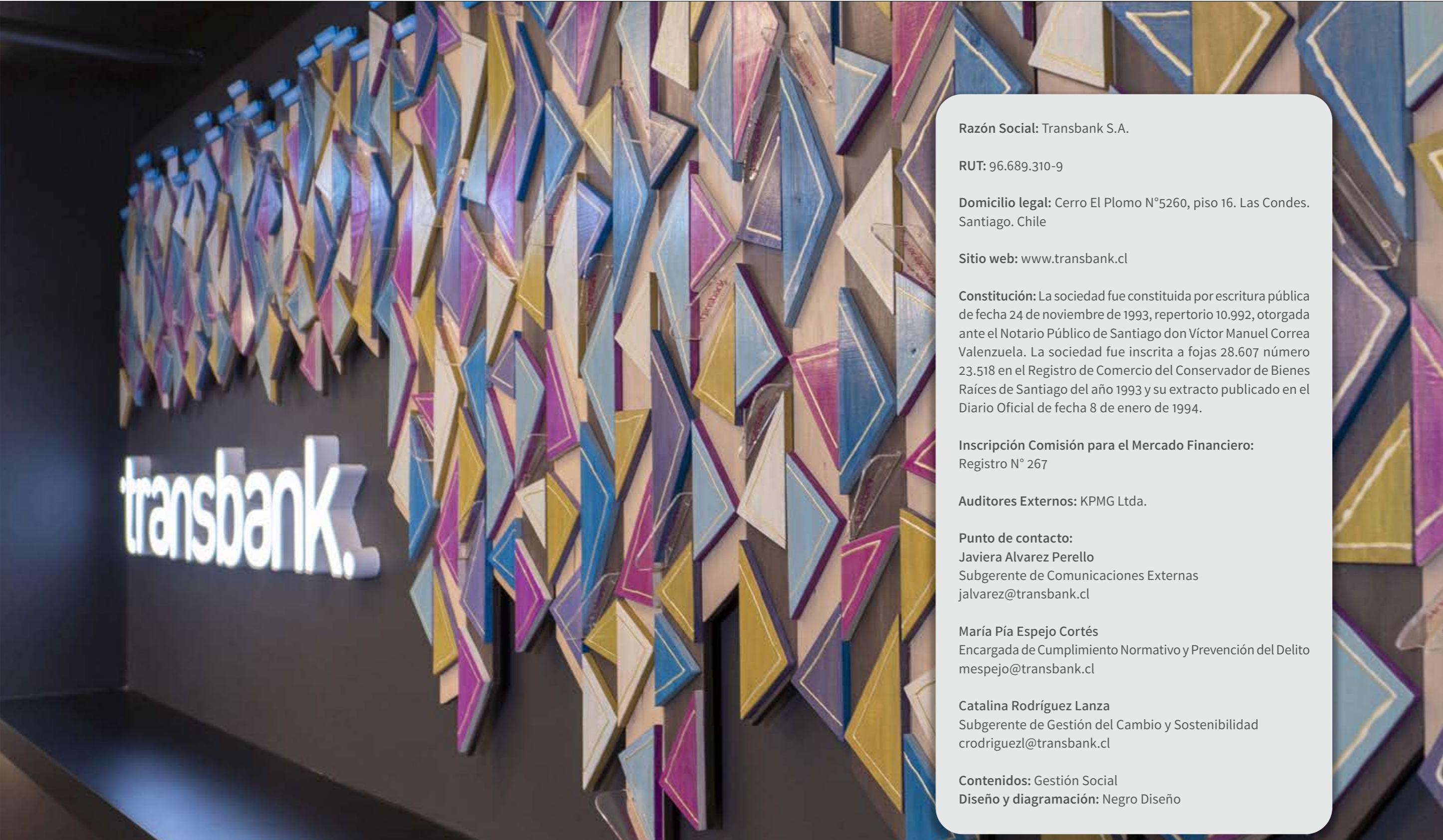
Tema	Parámetro de contabilidad	Código	Unidad de medida	Página
Privacidad de datos y libertad de expresión	Descripción de políticas y prácticas relacionadas con la publicidad comportamental y la privacidad del usuario.	TC-SI-220A.1	N/A	71
	Número de usuarios cuya información se utiliza para fines secundarios	TC-SI-220A.2	Moneda	71
	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad del usuario	TC-SI-220A.3	Moneda	0
	(1) Número de solicitudes de información de los usuarios por parte de las autoridades, (2) número de usuarios cuya información fue solicitada, (3) porcentaje que resultó en divulgación	TC-SI-220A.4	Número, Porcentaje (%)	(1) 0 (2) 0 (3) 0%
	Lista de países donde los productos o servicios principales están sujetos a monitoreo, bloqueo, filtrado de contenido o censura requeridos por el gobierno	TC-SI-220A.5	N/A	Transbank opera en Chile, en donde los productos y servicios que ofrece no están sujetos a monitoreo, bloqueo, filtrado de contenido o censura por el gobierno.

Tema	Parámetro de contabilidad	Código	Unidad de medida	Página
Seguridad de la data	1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), (3) número de usuarios afectados	TC-SI- 230A.1	Número, Porcentaje (%)	(1) 0 (2) 0% (3) 0
	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos, incluido el uso de estándares de ciberseguridad de terceros.	TC-SI- 230A.2	N/A	70
Reclutamiento y gestión de una fuerza laboral global, diversa y calificada	Porcentaje de empleados que son (1) extranjeros y (2) ubicados en el extranjero	TC-SI- 330A.1	Porcentaje (%)	159
	Compromiso de los empleados como porcentaje	TC-SI- 330A.2	Porcentaje (%)	103
	Porcentaje de representación de género y grupo racial/étnico para (1) la gerencia, (2) el personal técnico y (3) todos los demás empleados	TC-SI- 330A.3	Porcentaje (%)	159
Protección de la propiedad intelectual y comportamiento competitivo	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con regulaciones de comportamiento anticompetitivo	TC-SI- 520A.1	Moneda	0
Gestión de riesgos sistémicos derivados de las disrupciones tecnológicas	Número de (1) problemas de rendimiento y (2) interrupciones del servicio; (3) tiempo de inactividad total del cliente	TC-SI- 550A.1	Número, Días	69
	Descripción de los riesgos de continuidad del negocio relacionados con interrupciones de las operaciones	TC-SI- 550A.2	N/A	69

Tema	Parámetro de contabilidad	Código	Unidad de medida	Página
Parámetros de la actividad	(1) Número de licencias o suscripciones, (2) porcentaje basado en la nube	TC-SI- 000.A	Número, porcentaje (%)	(1) No aplica. (2) No aplica.
	(1) Capacidad de procesamiento de datos, (2) porcentaje subcontratado	TC-SI- 000.B		Sin información.
	(1) Cantidad de almacenamiento de datos, (2) porcentaje subcontratado	TC-SI- 000.C	Petabytes, porcentaje (%)	Sin información.

Indicadores propios

Indicador	Contenido	Página
TBK-1	Impacto de los canales de venta y atención	65
TBK-2	Innovaciones del año	73
TBK-3	Índice de madurez digital	75
TBK-4	Uptime de servicios y procesamientos	69
TBK-5	Programas para contribuir a la digitalización	78
TBK-6	Net Promoter Score	68



transbank.

Razón Social: Transbank S.A.

RUT: 96.689.310-9

Domicilio legal: Cerro El Plomo N°5260, piso 16. Las Condes. Santiago. Chile

Sitio web: www.transbank.cl

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

Inscripción Comisión para el Mercado Financiero:
Registro N° 267

Audidores Externos: KPMG Ltda.

Punto de contacto:
Javiera Alvarez Perello
Subgerente de Comunicaciones Externas
jalvarez@transbank.cl

María Pía Espejo Cortés
Encargada de Cumplimiento Normativo y Prevención del Delito
mespejo@transbank.cl

Catalina Rodríguez Lanza
Subgerente de Gestión del Cambio y Sostenibilidad
crodriguez@transbank.cl

Contenidos: Gestión Social
Diseño y diagramación: Negro Diseño

transbank.
creciendo juntos

