



Conectamos personas y negocios

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD 2021





Identificación de la empresa

- Razón social: Transbank S.A.
- Rut: 96.689.310-9
- Domicilio legal: Huérfanos N°770, piso 6, Santiago
- Teléfono: +56 2 26386383
- Sitio web: www.transbank.cl
- Tipo de entidad: Sociedad anónima cerrada de apoyo al giro bancario y operadora de tarjetas de pago, inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, con registro bajo el N°267.

Contacto

- sostenibilidad@transbank.cl

Contenidos

01

Bienvenida

- Hacia una gestión ASG

02

Transbank, apoyando negocios

- Somos Transbank
- Principales cifras 2021
- Hitos en un año de transformación
- Vínculos con nuestros grupos de interés
- Nuestros accionistas
- Directorio
- Plana gerencial

03

Tecnología e innovación

- Transformación digital e innovación*
- Gestión de alianzas para la innovación
- Gestión de proveedores*

04

Centralidad en el cliente

- Nuestros clientes
- Experiencia de clientes*
- Desarrollo del ecosistema Mipyme*
- Seguridad y continuidad del sistema*

05

Cultura digital

- Nuestra gestión de personas
- Equipo Transbank
- Desarrollo de competencias digitales*
- Bienestar de las personas*
- Diversidad e inclusión*
- Relaciones laborales*

06

Gestión ambiental

- Ecoeficiencia operacional*

07

Acerca de este reporte

- Metodología para la determinación de los temas materiales
- Índice GRI

* Tema Material.

01

Bienvenida

Hacia una gestión ASG

102-14

En Transbank tenemos la convicción de que nuestro proceso de transformación debe incluir aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG).

Por eso, en 2021 iniciamos nuestro camino hacia la incorporación de una mirada que nos permitirá contribuir con el desarrollo sostenible y continuar creando valor para nuestros grupos de interés.

Este Reporte de Sostenibilidad 2021 forma parte de ese recorrido y se

convierte en la primera evidencia de nuestro compromiso por mostrar nuestra gestión y resultados de forma transparente. Además, nos desafía a seguir avanzando a paso firme.

Los invito, entonces, a conocer nuestro punto de partida hacia la sostenibilidad, para que sean parte de esta nueva etapa en Transbank.

Patricio Santelices
Gerente General Transbank

Este Reporte marca una línea base sobre la cual iremos construyendo y transparentando nuestros avances en sostenibilidad.



Patricio Santelices

02

Transbank, apoyando negocios

Somos Transbank

Principales cifras 2021

Hitos en un año de transformación

Vínculos con nuestros grupos de interés

Nuestros accionistas

Directorio

Plana Gerencial



En más de tres décadas hemos sido impulsores del sistema de medios de pago electrónicos en Chile. Hoy nos transformamos para hacerlo extensivo a todos quienes tengan la pasión de emprender.

Somos Transbank

102-16, 102-6, 102-15

UNA ALIADA DE LOS COMERCIOS

Nuestra empresa nace del esfuerzo por desarrollar la industria de medios de pago electrónicos en Chile. Desde hace más de tres décadas trabajamos para apoyar el crecimiento y la digitalización de todos los comercios del país, adaptando nuestros servicios a sus necesidades, tamaños y rubros.

Somos el mayor ecosistema de soluciones tecnológicas para el desarrollo del comercio, dedicado a conectar comercios y personas mediante soluciones de pago sin efectivo, o cashless, que faciliten y garanticen sus transacciones a través de plataformas amigables, confiables y seguras.

Contamos con cerca de 700 colaboradores comprometidos en ofrecer

soluciones innovadoras a nuestra red de más de 200.000 emprendedores y negocios –pequeños, medianos o grandes— incluyendo Fintechs conectadas a nuestra red. Junto a ellos, formamos una red que crece día a día, con un promedio de 8 millones de transacciones diarias.

En el nuevo escenario del sistema de pagos digitales nacional, seguimos brindando seguridad y continuidad en todas nuestras soluciones tecnológicas, trabajando de forma proactiva y rigurosa.

Nos enfocamos en la búsqueda incesante de tecnología que facilite las transacciones de compraventa en la vida cotidiana, y buscamos la colaboración para crecer junto con nuestros clientes. Por eso, nuestras soluciones son diseñadas en alianza

con expertos, además de otros actores de la sociedad, con el objetivo de aportar al desarrollo de comercios y emprendedores, y así, continuar liderando el mercado.



PROPÓSITO

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



MISIÓN

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



SUEÑO

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



PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA PERSONAS Y COMERCIOS

102-2, 102-6

Contamos con soluciones de pago presenciales y no presenciales, las que se adaptan a las necesidades de comercios y personas, con seguridad y constante innovación, acorde con el dinamismo que ofrece la tecnología.

Junto a Transbank, los comercios pueden ofrecer un canal de pago digital a sus clientes, a la vez que expandir sus oportunidades de venta a través de medios seguros y confiables. Para ello, tenemos plataformas que integran diferentes canales que permiten las compras con tarjetas de crédito, débito y prepago.

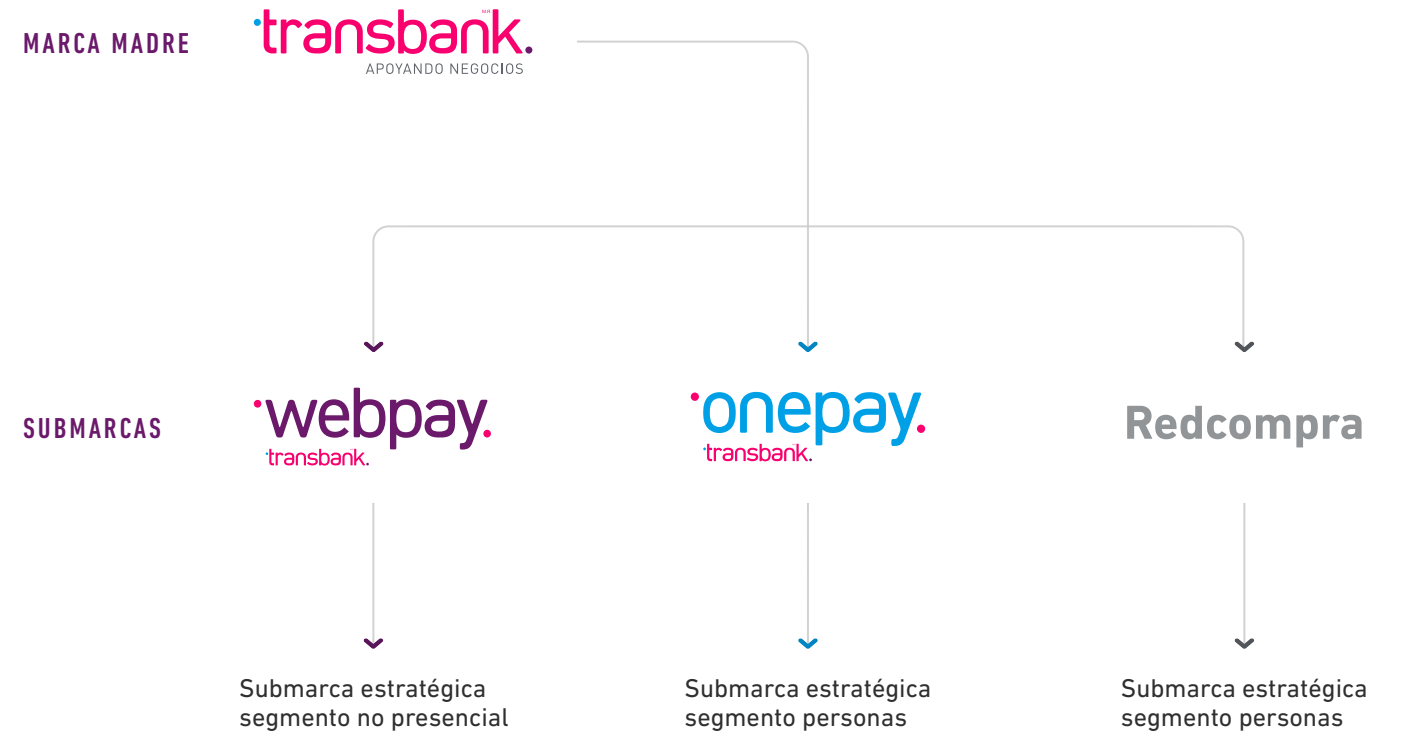
Además, contamos con soluciones tecnológicas para pagos en línea que facilitan las compras a diversos segmentos de comercios, ya sean emprendedores, pequeñas y medianas empresas (pymes) o corporaciones. Nuestros servicios van desde la creación de páginas web a través de plantillas o asesoría de diseñadores, hasta la integración de enlaces de pago en redes sociales.

Adicionalmente, ofrecemos nuevas tecnologías y servicios de valor agregado para que los comercios potencien su digitalización y fortalezcan el desarrollo de sus negocios.

NUESTRAS MARCAS

A través de nuestras marcas, nos conectamos con personas que quieren comprar, y con negocios, emprendedores e innovadores que quieren vender. Así, entregamos soluciones a quienes necesitan hacer sus pagos de manera simple y segura a través de distintos canales.

Más información sobre productos y servicios en el capítulo 4. Centralidad en el cliente.



¿QUÉ ES UN POS?

- La máquina POS (en inglés significa *Point of Sale*), es el dispositivo que se utiliza en los comercios para las transacciones de venta utilizando tarjetas de débito, crédito y/o de prepago. Además, este aparato almacena información y facilita la organización de diferentes tareas administrativas del negocio, tales como el registro de ventas diarias.



BOLETA ELECTRÓNICA



REPORTERÍA ESTRATÉGICA



SISTEMA DE MANEJO FINANCIERO



VENTA DE PÁGINAS WEB

Principales Cifras 2021



675

colaboradores



44%

de la plana gerencial
son mujeres



62%

vacantes cubiertas por
candidatos internos



630

proveedores
(48% son MiPymes)



140.638

clientes MiPyme
(13,7% más que en 2020)



3.482 kg

residuos eléctricos y
electrónicos reciclados



+75.000

nuevos comercios



2,6

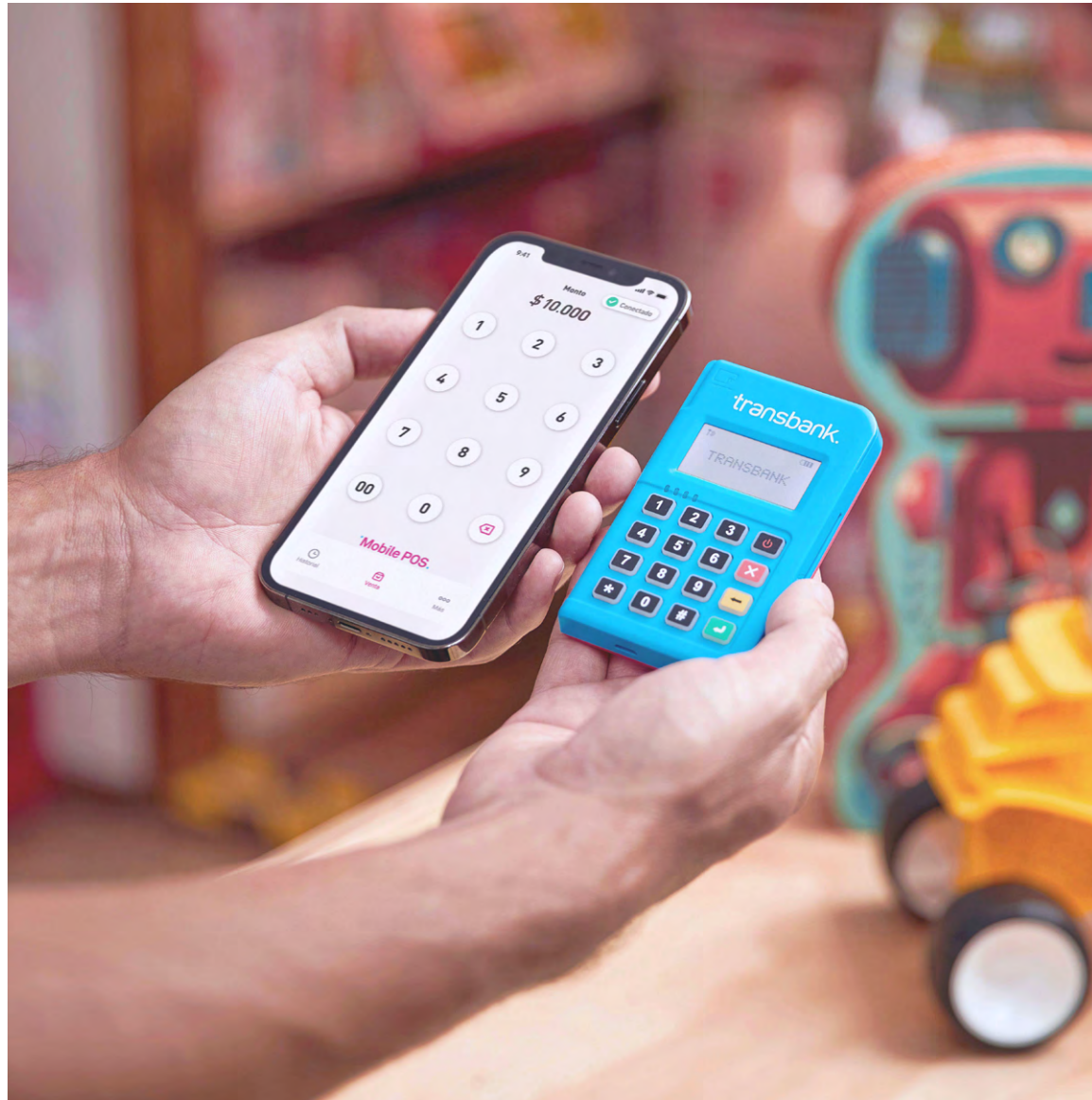
billones de transacciones
realizadas durante 2021



42,4%

de crecimiento de transacciones
realizadas respecto a 2020





Hitos en un año de transformación

102-10

ENERO

BOLETA ELECTRÓNICA EN ALIANZA CON TERCERO

En alianza con ACEPTA hoy SOVOS, iniciamos el servicio de emisión de boleta electrónica a través de POS, una contribución a la fiscalización tributaria, con más de 150 millones de boletas emitidas.

ALIANZA CON WIX

Este nuevo servicio permite crear una página web que puede aceptar pagos en línea. De esta forma, los usuarios podrán crear un sitio web con una tienda online, integrar un carrito de compras y entregar la opción a sus clientes de pagar vía Webpay, con tarjetas de débito, crédito y prepago.

TRANSFERENCIAS AL EXTRANJERO

Junto a la Fintech argentina Remitex lanzamos "Transfiere TBK", un nuevo servicio que permite las transferencias internacionales de forma rápida, segura y 100% digital.

ABRIL

NUEVA GERENCIA DIVISIONAL DE ASUNTOS CORPORATIVOS Y SOSTENIBILIDAD

Con la creación de esta nueva gerencia empieza una gestión de cara a profundizar los vínculos con grupos de interés, generar una gobernanza de la sostenibilidad y amplificar la imagen del nuevo Transbank, más cercano y conectado con un entorno competitivo.

ALIANZA CON CHIPAX PARA APOYAR A PYMES

Esta alianza permite digitalizar los procesos de cuadratura de caja que actualmente muchos comercios realizan de forma manual. Además, pueden obtener reportería de sus finanzas de forma automática, junto con gestionar indicadores claves en forma oportuna para alcanzar sus metas.

JUNIO

AUMENTO DE CAPITAL

Culmina el proceso de levantamiento de capital aprobado por el Directorio en abril, financiamiento necesario para cumplir los requisitos de capital mínimo y reservas establecidas por el Compendio de Normas Financieras del Banco Central.

RELANZAMIENTO DE CONTIGO PYME

Contigo Pyme es un *marketplace* de la Cámara Regional del Comercio de Valparaíso que cuenta con el apoyo de Transbank. El sitio permite a los emprendedores y pymes ofrecer sus productos de manera virtual y ser parte del ecosistema de pagos digitales.

JULIO

EMPRESA ESTRATÉGICA PARA LA ECONOMÍA

Para la economía nacional es clave garantizar el funcionamiento de la cadena de pagos. De esta forma, en 2021 los ministerios de Economía, Defensa y Trabajo calificaron

a Transbank como empresa estratégica, según el artículo 362 del Código del Trabajo. Esto permite un arbitraje laboral en caso de desacuerdo por negociación colectiva con el objetivo de que nuestros servicios no se vean impactados por una eventual paralización.

EL MEJOR RECONOCIMIENTO: MARCAS VALORADAS POR LOS CHILENOS

Transbank y Redcompra fueron reconocidas como dos de las marcas más valoradas por los chilenos en la versión 2021 del Estudio de Marcas Ciudadanas elaborado por Cadem.

SEPTIEMBRE MODELO DE CUATRO PARTES ES RATIFICADO

El Modelo de Cuatro Partes es ratificado por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) y nuestro equipo de trabajo está listo para operar según este nuevo esquema.

NUEVO CONVENIO COLECTIVO

Tras un proceso de negociación voluntario, llegamos a acuerdo con el sindicato de trabajadores que se materializó en un nuevo convenio colectivo, con vigencia de dos años, y un bono de término de conflicto.

OCTUBRE BILLETERAS DIGITALES

Entre junio y octubre entregamos los desarrollos de billeteras digitales a Banco de Chile, Scotiabank e Itaú, con distintas funcionalidades y sistemas según sus requerimientos, a través de tecnología OnePay.

SEMANA DE LA PYME

Fuimos parte de este evento liderado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. El foco 2021 fue la innovación y el potencial de este segmento de empresas para la recuperación económica post-pandemia.

NOVIEMBRE LANZAMIENTO NUEVO MPOS

Ideal para pequeños comercios y emprendedores, lanzamos un nuevo MPOS, más pequeño, liviano y fácil de transportar. Se trata del primer equipo que ponemos a la venta y no en modalidad de arriendo, lo que constituye una gran innovación.

DICIEMBRE FINANCIAMIENTO CON CRÉDITO

Cerramos un crédito bancario a un año por \$65.000 millones convenido con los bancos accionistas y un tercero.

SOSTENIBILIDAD: PRIMER CONVERSATORIO DE LÍDERES

Para ampliar la conversación y definir nuestras prioridades y desafíos en materia de sostenibilidad, organizamos un primer conversatorio de líderes con representantes de la industria tecnológica, gremios y la academia.

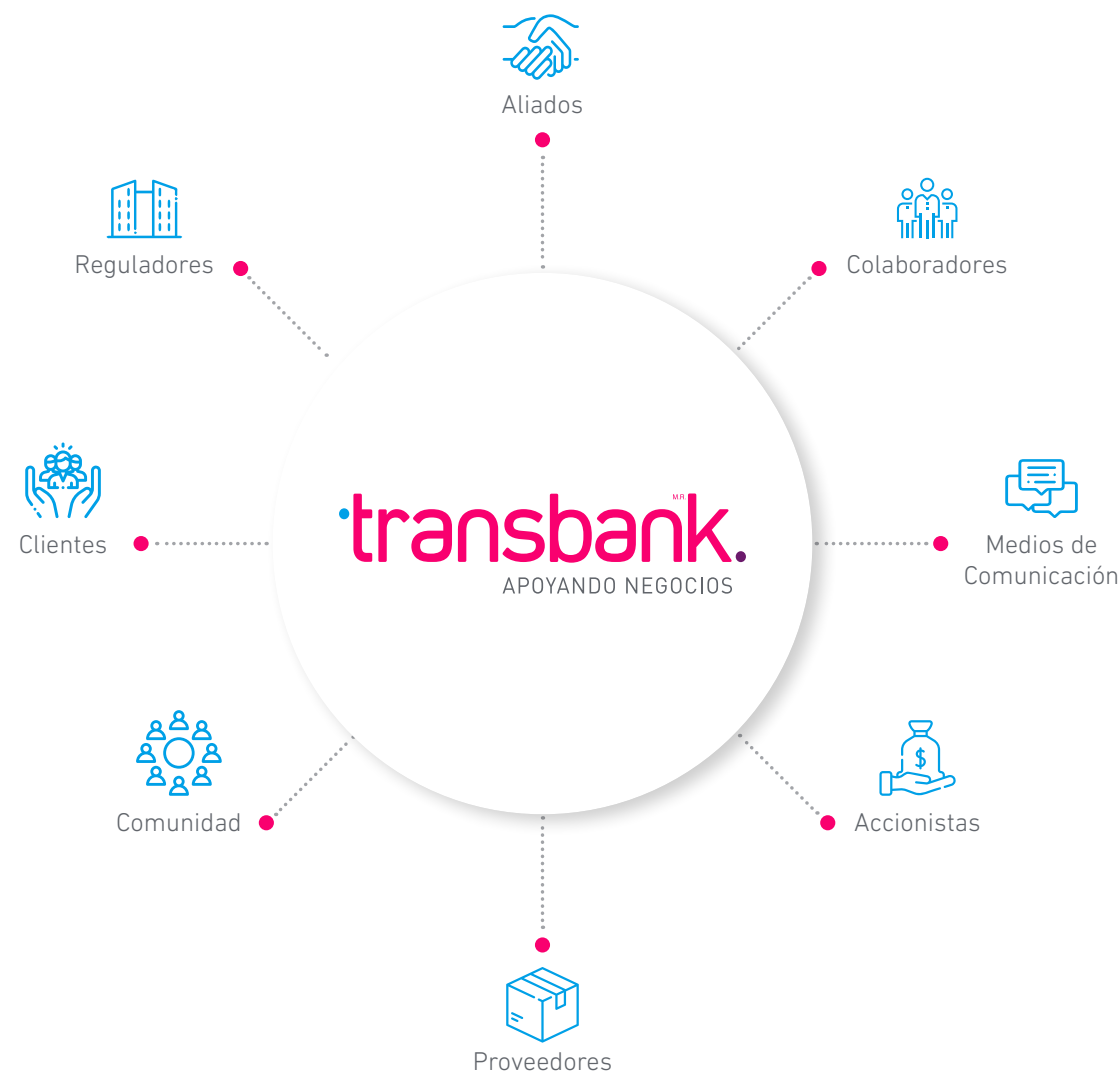


Vínculos con nuestros grupos de interés

102-40, 102-42, 102-43, 102-44

Buscamos mantener relaciones transparentes, íntegras y responsables con los diferentes grupos de interés que están conectados con nuestro negocio. Nos basamos en principios de transparencia, diálogo, responsabilidad ambiental y contribución al desarrollo del país.

La definición de quiénes son nuestros grupos de interés surge de las relaciones cotidianas, el contexto y actividad de nuestra compañía. Para conocer sus preocupaciones y expectativas, utilizamos diversos medios de comunicación y relacionamiento que posibilitan instancias de diálogo, colaboración y retroalimentación.



Grupo de interés	Descripción	Mecanismos de vinculación y comunicación	Principales preocupaciones
Reguladores	Organismos sectoriales, que tiene dentro de sus funciones la supervisión y fiscalización de Transbank, dentro del ámbito de su competencia: CMF, UAF, Banco Central, SII, entre otros.	- Reportes normativos - Cartas a la Gerencia - Oficios - Convenios de colaboración	- Cumplimiento normativo - Estabilidad e integridad del sistema de medios de pago
Clientes	Emprendedores, pequeños, medianos, grandes comercios y corporaciones.	- Gerencia Divisional Comercial - Portal público www.transbank.cl - Portal privado de clientes - Call Center - Asistente virtual Tania - Chat y WhatsApp - Redes Sociales (LinkedIn, Instagram, Facebook, Spotify) - Ejecutivos comerciales - Casilla: contacto@transbank.cl - App Transbank - Sitio web Transbank Developers - Transnews (mensual)	- Continuidad operacional - Nueva regulación - Apoyo a las pymes y reactivación economía - Ciberseguridad - Servicio y atención al cliente
Comunidad	Personas y grupos sociales del entorno donde está presente la compañía y sus operaciones.	- Redes Sociales (LinkedIn, Instagram, Facebook, Spotify) - Canal de Denuncias - Sitio web Transbank	- Reputación corporativa - Continuidad operacional - Gestión ambiental
Proveedores	Partners en materia de adquisición de bienes, productos, servicios y externalización de estos.	- Gerencia de Abastecimiento y Administración - Casilla: gestionproveedores@transbank.cl	- Plazos de pago - Requisito normativo para prestación de servicios en régimen de subcontratación - Canales de información para facturación y pago - Plazos en formalización de compras
Accionistas	Bancos accionistas y Directores.	- Sesiones ordinarias de Directorio (mensuales). - Sesiones extraordinarias de Directorio - Junta Ordinaria (anual) y Extraordinaria de Accionistas	- Aumento de capital - Nueva regulación - Sostenibilidad financiera - Continuidad operacional

Grupo de interés	Descripción	Mecanismos de vinculación y comunicación	Principales preocupaciones
Colaboradores	Equipo interno de trabajo en Transbank.	- Gerencia Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad - Intranet - Correo electrónico - App Mundo TBK - Sistema corporativo de mensajería (Whatsapp) - Reunión Ampliada (trimestral) - Encuentro de Líderes (mensual)	- Sostenibilidad financiera - Beneficios - Movilidad interna - Continuidad laboral
Aliados institucionales	Entidades públicas y privadas de fomento económico, mundo académico y centros de estudio; cámaras de comercio regionales, asociaciones de consumidores y gremios nacionales y locales.	- Subgerencia de Relaciones Institucionales - Casilla: asuntoscorporativos@transbank.cl	- Regulación - Nuevo sistema tarifario - Reactivación - Digitalización - Libre competencia - Academia e investigación
Aliados comerciales	Emisores, marcas internacionales de tarjetas, proveedores de servicios de pago (PSP), operadores, adquirentes, empresas de telecomunicaciones, fintechs y otros actores del ecosistema de pagos que forman parte de nuestra cadena de valor.	- Gerencia de Emisores y Marcas - Gerencia de Canales - Gerencia Desarrollo de Productos - Subgerencia Legal - Contratos y alianzas	- Incentivar el uso de tarjetas - Funcionamiento del sistema de medios de pago - Reemplazo del dinero circulante - Fomentar la bancarización
Medios de comunicación	Prensa nacional y local, líderes de opinión.	Gerencia Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad	Nueva regulación

AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

102-12, 102-13

Uno de nuestros objetivos centrales como organización es apoyar a la inclusión de negocios y personas al ecosistema de pagos electrónicos, contribuyendo a su crecimiento y profundización. Por eso, durante 2021 nos enfocamos en establecer relaciones de largo plazo, así como vínculos de valor con instituciones públicas y privadas que nos permitieran enriquecer el debate público y académico desde el valor de nuestra data y experiencia.

Entidad	Descripción	Tipo de afiliación
Cámara Nacional de Comercio	Federación gremial cuyo objetivo es representar al comercio, los servicios y el turismo de Chile, mediante la colaboración y participación del mundo público-privado para lograr el óptimo desarrollo del país.	Empresa socia
Cámara de Comercio de Santiago	Asociación gremial que reúne a más de 2.400 empresas de distintos tamaños y representa sus inquietudes ante la autoridad, participando activamente en temas legislativos que considera del interés de sus asociados.	Empresa socia
Cámara Regional de Comercio y Producción de Valparaíso	Gremio detallista más antiguo del país que promueve la racionalización, el desarrollo y la protección de las actividades que son propias del comercio, el turismo y las que son comunes a sus asociados.	Empresa socia
Corporación Chilena para la Digitalización del Efectivo (ChilePay)	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.	Empresa socia fundadora, con participación en el Directorio
Fundación País Digital	Institución que fomenta el desarrollo de una cultura digital en Chile, articulando la construcción de alianzas y la realización de proyectos público-privados. Además, genera contenidos que aportan al debate en el ámbito de la economía digital y el desarrollo del país de cara a la cuarta revolución industrial.	Empresa socia, con participación en el Directorio
PROPYME	Comunidad de micro, pequeños empresarios y emprendedores de Chile que tiene más de 85.000 adherentes en todo el país. Su objetivo es generar mecanismos de apoyo a iniciativas para fortalecer el crecimiento y la sustentabilidad de este sector.	Empresa auspiciadora
Emprende Tu Mente	Corporación sin fines de lucro que tiene como objetivo conectar al ecosistema de emprendimiento e innovación con grandes empresas, empresarios(as), gerentes(as), mentores(as) e inversionistas.	Empresa auspiciadora
ChileConverge	Red colaborativa que busca hacer crecer las microempresas y emprendimientos a través de acompañamiento de expertos, cursos de formación y herramientas para mejorar su gestión.	Empresa socia mediante convenio de colaboración
FinteChile	Asociación de empresas Fintech que reúne a más de 100 compañías dedicadas al procesamiento de pagos y remesas, infraestructura tecnológica para las finanzas y seguros, financiamiento alternativo y préstamos, gestión de finanzas personales y empresariales, negociación de activos financieros y digitales, entre otros servicios.	Empresa auspiciadora del programa Conecta
AmCham Chile	Organización gremial que representa a empresas estadounidenses, chilenas y de otras nacionalidades que hacen comercio y/o invierten en Estados Unidos y/o Chile. Su propósito es crear valor a la sociedad y a los socios a través de la promoción del libre comercio, la inversión y una plena integración entre Chile y EE.UU.	Empresa socia y auspiciadora



Más información
sobre alianzas en el
capítulo 3.2 Gestión
de alianzas para la
innovación.

Además, mantuvimos y desarrollamos diversos convenios de colaboración, con el objetivo de fortalecer nuestro relacionamiento y crear valor compartido con diversos públicos de interés.

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Convenio de colaboración para impulsar beneficios en segmento pyme y la División de Asociatividad y Cooperativas (DAES).

Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus)

Convenio de colaboración con dos ejes de trabajo: promover capacitaciones en apoyo al desarrollo de micro y pequeños empresarios en múltiples temas de interés e impulsar una atención directa a consultas y reclamos de consumidores y comercios.

Fondo de Solidaridad e Inversión
Social (Fosis)

Convenio de colaboración para la ejecución de 40 charlas a 2.300 emprendedores de los programas activos de financiamiento.

Fondo Esperanza

Convenio de colaboración, con alcance de más de 100.000 socias, con charlas orientadas al uso de medios de pago en sus negocios.

Instituto Nacional de la Juventud

Convenio de colaboración, con participación de Transbank en el club de beneficios de la tarjeta Joven y charlas con alcance a 120.000 jóvenes inscritos.

Entidad	Descripción	Tipo de afiliación
ICARE	Corporación privada sin fines de lucro fundada por empresarios y profesionales vinculados a diversos sectores de la economía nacional con el propósito de promover la excelencia empresarial en el país.	Empresa socia y auspiciadora
Asociación de Municipalidades de Chile (Amuch)	Agrupación que tiene como objetivo representar a las municipalidades y defender sus intereses. Funciona como centro de pensamiento, mediante la realización de estudios, encuestas y publicaciones sobre diversos temas de políticas públicas.	Empresa auspiciadora mediante convenio de colaboración



Nuestros Accionistas

Los accionistas de Transbank son un grupo de bancos nacionales e internacionales que operan en Chile. Tres de ellos, Banco Santander,

Banco Estado y Scotiabank, cuentan actualmente con un mandatario ciego en la administración de su participación accionaria en Transbank.



Banco de Chile

Banco de Chile

CNI N° 97.004.000-5

Porcentaje de participación:

26,156408%

Santander

Banco Santander Chile

CNI N° 97.036.000-K

Porcentaje de participación:

24,999996%

Scotiabank

Scotiabank Chile

CNI N° 97.018.000-1

Porcentaje de participación:

22,687051%



Itaú Corpbanca

CNI N° 97.023.000-9

Porcentaje de participación:

8,718846%



Banco de Crédito e Inversiones

CNI N° 97.006.000-6

Porcentaje de participación:

8,718843%



Banco del Estado de Chile

CNI N° 97.030.000-7

Porcentaje de participación:

8,718841%



Banco Internacional

CNI N° 97.011.000-3

Porcentaje de participación:

0,000003%



Banco Bice

CNI N° 97.080.000-K

Porcentaje de participación:

0,000003%



Banco Security

CNI N° 97.053.000-2

Porcentaje de participación:

0,000003%



Banco Falabella

CNI N° 96.509.660-4

Porcentaje de participación:

0,000003 %



JP Morgan Chase Bank

CNI N° 97.043.000-8

Porcentaje de participación:

0,000002%

Directorio

102-18, 102-23, 102-25

Nuestro Directorio se compone por diez miembros, algunos de ellos delegados indirectos por definición de esas entidades.

Juan Enrique Vilajuana Rigau
Vicepresidente
Ingeniero Comercial
Nombramiento: 20.04.2017

Álvaro Juan Alliende Edwards
Director
Ingeniero Matemático
Nombramiento: 20.04.2017

Alejandro José Leay Cabrera
Director
Ingeniero Comercial
Nombramiento: 22.04.2021

Julio Guzmán Herrera
Presidente
Ingeniero Comercial
Nombramiento: 14.04.2022

Fernando Enrique Cañas Berkowitz
Director
Ingeniero Comercial
Nombramiento: 18.04.2013

Martín Jorge Bameule
Director
Economista
Nombramiento: 14.04.2022

Eduardo Paulsen Illanes
Director
Ingeniero Civil
Nombramiento: 14.04.2022

Gonzalo Alberto Campero Peteres
Director
Ingeniero Comercial
Nombramiento: 20.04.2017

Víctor Hugo Orellana Ángel
Director
Ingeniero Comercial
Nombramiento: 20.04.2017

Ricardo Roberto Fry Vanni
Director
Ingeniero Civil Industrial
Nombramiento: 22.07.2021

Más información sobre el funcionamiento del Directorio en la Memoria Transbank 2021.



Nota: En sesión de directorio del 14 de abril de 2022 el Directorio nombró Presidente a Julio Guzmán Herrera, y ratificó como Vicepresidente, a Juan Enrique Vilajuana. Los directores Julio Guzmán, Eduardo Paulsen y Martín Bameule entraron en reemplazo de Guillermo Antúnez, Erick Riveros y José Luis de la Rosa, quienes presentaron su renuncia el 14 de abril de 2022.

Plana gerencial

102-19, 102-20

Nuestra plana gerencial se compone por personas comprometidas con la eficiencia, la innovación y la transformación cultural de la compañía. Su trabajo busca ser inspirador para llevar a cabo el importante rol de Transbank en la economía y la sociedad.

El directorio entrega sus lineamientos a través del gerente general, quien junto con su línea de reporte define la estrategia de negocio, además de planificar y ejecutar los respectivos planes que permitan alcanzar las me-

tas fijadas. Este equipo tiene bajo su responsabilidad la gestión económica, ambiental, social y de gobernanza de la organización.



El 44% de nuestra plana gerencial está conformada por mujeres.



Patricio Santelices Abarzúa
Gerente General
Psicólogo



Ricardo Blümel Araya
Gerente Divisional Marketing
y Estrategia
Ingeniero Civil Industrial



Paola Ledezma Ortiz
Gerenta Divisional Productos
e Innovación
Ingeniera Comercial



Javier Aravena Carvallo
Gerente Divisional Contraloría
Ingeniero Civil Industrial



Isabel De Gregorio Rebeco
Gerenta Divisional de Personas,
Asuntos Corporativos y
Sostenibilidad
Periodista



María Mercedes Mora Perosino
Gerenta Divisional de Riesgos
Licenciada en Sistemas



Andrea Álvarez Marshall
Gerenta Divisional Administración,
Finanzas y Procesos
Ingeniera Comercial



Guillermo González Sánchez
Gerente Divisional Comercial
Ingeniero Civil Industrial

Nota 1: La Gerencia Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad fue creada el 1 de mayo de 2022.

Nota 2: La Gerencia Divisional Legal y Compliance estuvo a cargo de la abogada Maria Josefina Tocornal Cooper hasta 3 de junio de 2022.

03

Tecnología e innovación

Transformación digital e innovación*
Gestión de alianzas para la innovación
Gestión de proveedores*

* Tema Material.

La base de nuestra nueva etapa como compañía es la transformación digital, ya que nos prepara para enfrentar un mercado que cambia de manera acelerada, y nos invita a modernizar y simplificar nuestros procesos y servicios. De esta forma, seguimos generando cambios tecnológicos que nos permitan hacer más eficiente cómo hacemos las cosas y propiciar la innovación en nuestro equipos y procesos. El objetivo: ofrecer las mejores soluciones de pago a nuestros clientes.

Transformación digital e innovación

103-1, 103-2, 103-3

Tema Material



¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

- Los efectos de la pandemia han ido más allá del plano de la salud, abriendo paso a nuevos requerimientos en materia de digitalización y tecnología. En este contexto, la capacidad de adaptación e innovación de las organizaciones resulta clave para enfrentar un mercado que cambia de manera acelerada.



¿CÓMO LO GESTIONAMOS?

- En Transbank entendemos la transformación como un proceso tanto tecnológico como cultural, donde el gran objetivo es la innovación constante. Esto significa no solo adaptarnos a la era digital, sino que también prepararnos y ser líderes de un cambio veloz y progresivo.

- En este contexto, desde 2020 llevamos a cabo un intenso proceso *backoffice* de transformación digital que incluye nuevas metodologías de trabajo ágil, migración a la nube y el fortalecimiento de la capacidad tecnológica de la compañía para dar respuesta, de forma rápida y eficiente, a las expectativas del mercado.

- El alcance de este tema incorpora a colaboradores, clientes, proveedores y aliados. Su gestión es interna y externa.

Lineamientos, iniciativas y proyectos

- Estrategia y gobierno de transformación digital
- Medición de madurez digital
- Modelo de trabajo Value Stream
- Programa Journey to Cloud

ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Nuestra estrategia de transformación digital considera aspectos como el robustecimiento del modelo operativo, la gestión de datos y las plataformas tecnológicas con las cuales damos soporte a procesos y servicios. Estamos trabajando en los cambios culturales internos y en potenciar las capacidades que nos conduzcan a la innovación permanente, junto con la creación de productos y servicios acordes con las necesidades de nuestros clientes.

Definimos 2021 como un periodo de preparación para el escenario de transformación. Incorporamos herramientas modernas, iniciamos la migración de algunas plataformas a la nube y a la optimización de nuestros sistemas. Hemos trabajado de manera dedicada para conseguir eficiencias y beneficios de largo plazo, así como para definir las competencias, conocimientos y modelos de trabajo que nos permitirán sacar partido a la tecnología de manera rápida, tanto a través de nuestros equipos internos como en alianza con terceros.

Gobierno de transformación digital

Para llevar adelante el proceso de cambios tecnológicos y culturales que la compañía requiere, creamos una estructura de gobierno que incluye a la Comisión de Transformación Digital (CTD) y al core team de Transformación Digital. Ambas instancias se encargan de conducir el proceso y brindar apoyo a los equipos de trabajo, como células y centros de excelencia, entre otros.

COMISIÓN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL (CDT)

GERENCIA GENERAL

GERENCIA O&T

GERENCIA PRODUCTOS
E INNOVACIÓNGERENCIA MARKETING
Y ESTRATEGIAOFICINA DE
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

GERENCIA RIESGOS

GERENCIA PERSONAS,
ASUNTOS CORPORATIVOS
Y SOSTENIBILIDAD

OFICINA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL


 TRANSFORMACIÓN DIGITAL


 INNOVACIÓN


 CULTURA

Indicador de madurez digital

Para tener un mejor entendimiento de cómo seguir avanzando en nuestro proceso de transformación digital, durante 2021 realizamos una medición de nuestro nivel de madurez organizacional. Con el apoyo de la empresa Thoughtworks evaluamos en una escala de cero a cuatro los siguientes pilares: modelo operativo, plataforma, producto, datos y cultura digital. El resultado nos permitió definir una agenda de trabajo 2022 para cada a pilar.

PILARES Y TEMAS DE MADUREZ DIGITAL

Aspectos evaluados para definir los ámbitos de trabajo para la transformación digital.



MODELO OPERATIVO

- Modelo de financiamiento.
- Diseño de organización y de equipos.
- Métricas.
- Tech@Core.



PLATAFORMA

- Definición de capacidades de negocio.
- Infraestructura de delivery.
- APIs.
- Herramientas.
- Principios técnicos y estratégicos.
- Diseño de organización Seguridad.
- Prácticas de tecnología.
- Entornos legado.



PRODUCTO

- Foco en el cliente y conocimiento de dominio.
- Gestión de producto.
- Visión, liderazgo y gobernanza.
- Flujo de entrega y disponibilidad para el negocio.
- *Mindset* de descubrimiento y experimentación.
- Desarrollo en base a hipótesis.



DATOS

- *Discoverability* de datos.
- Calidad de los datos
- *Insight* de datos.
- Capacidad de acción de los datos.
- Gobierno de datos.
- Arquitectura de datos.
- Seguridad de datos.



CULTURA DIGITAL

- Estrategia de negocios / transparencia.
- Autonomía / diseño de organización.
- Agilidad.
- Innovación.
- Liderazgo.
- Impacto.
- Acceso y gestión de talento.
- Gestión de personas.



Modelo de trabajo basado en *Value Stream*

La transformación va acompañada de nuevas formas de trabajar que permitan salir al mercado con soluciones eficientes y que respondan con agilidad a las necesidades de nuestros clientes.

Si bien ya llevamos un par de años trabajando con la metodología Ágil para acelerar el desarrollo de productos y servicios, en 2021 decidimos exigirnos más y aplicar por primera vez el Modelo Value Stream para potenciar los objetivos de agilidad.

Los Value Stream representan la serie de pasos que utiliza una organización para implementar soluciones que brindan un flujo continuo de valor a un cliente. Nuestro objetivo es aplicarlo con comercios y usuarios, así como con emisores y marcas.



ENTREGA DE VALOR

Comercios, usuarios,
emisores y marcas

● Proyectos *Value Stream*

1. Onboarding & contratación & Siebel
2. Captura presencial
3. Captura no presencial
4. Canales digitales (servicios)
5. Billeteras
6. Servicios emisores & marcas y reguladores
7. Data driven
8. Transacción y procesamiento / NLIQ
9. Habilitadores digitales

Implementamos agilidad y nuevas formas de hacer las cosas de modo transversal en la organización, no solo a nivel de equipos, células o squads. De esta forma, construimos un marco de trabajo que nos brinda capacidad de adaptación al entorno y la posibilidad de crecer de manera sostenible para conseguir el cambio cultural que permita la transformación organizacional deseada.

CÉLULA

equipo compuesto por hasta diez personas que tienen roles distintos, tales como desarrolladores, *product owner* y *scrum master*, y trabajan bajo un marco ágil como Scrum.

SQUAD

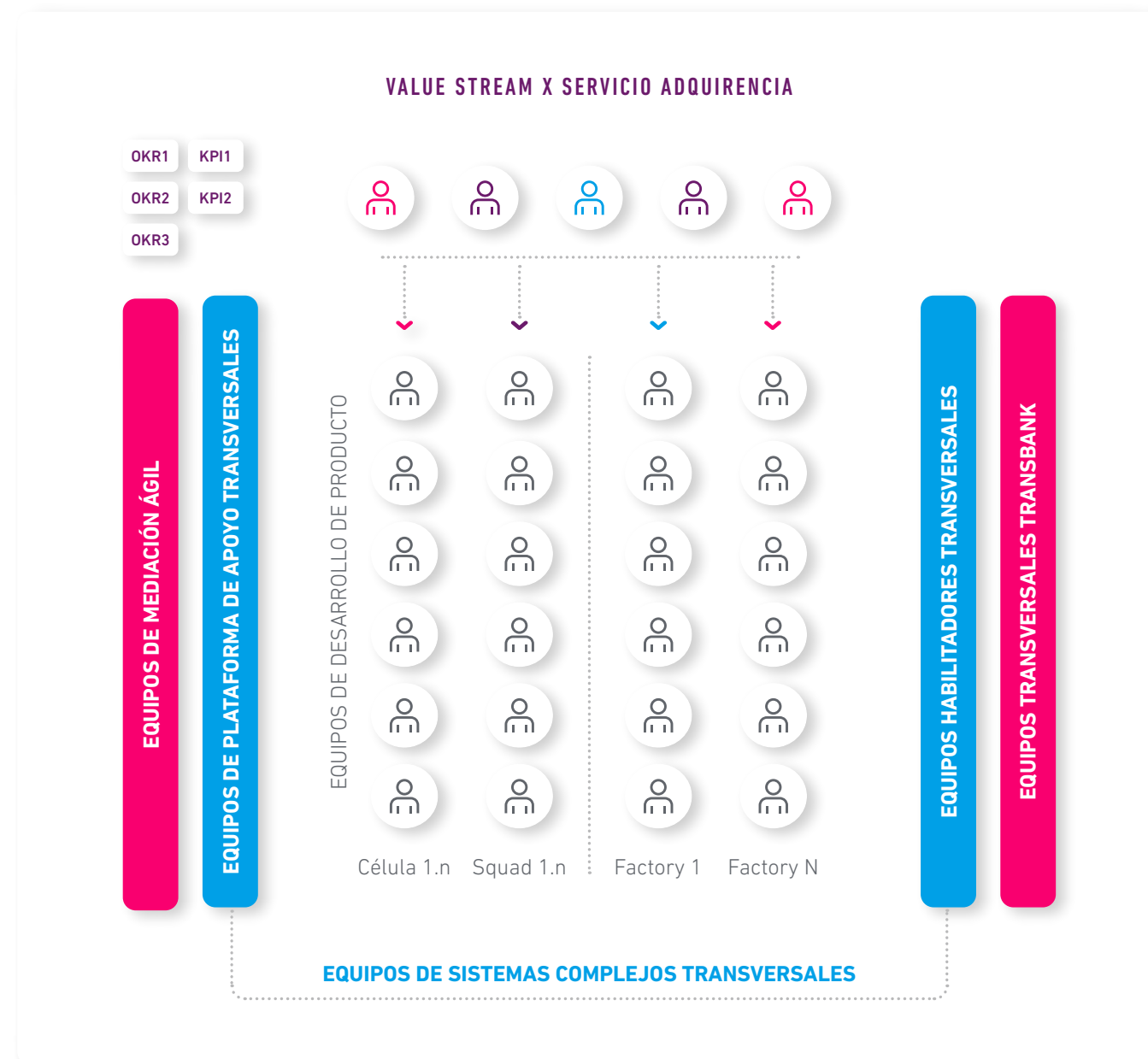
consiste en un pequeño equipo multifuncional y auto-organizado de hasta ocho personas. Es un grupo con responsabilidad de principio a fin, que trabaja hacia una meta a largo plazo.

FACTORY

equipo que se encarga de forma externa del desarrollo de iniciativas que le son asignadas, de forma tradicional y bajo estructura cascada.

EQUIPOS HABILITADORES

actúan de forma transversal apoyando a todos los equipos que operan bajo Value Stream, de modo que trabajan los mismos objetivos e indicadores clave.



Programa Journey to Cloud

TBK 1

Como parte de nuestro proceso de transformación digital tomamos la decisión de migrar el 100% de nuestros aplicativos a plataformas en la nube, lo cual dio origen al programa Journey to Cloud. El objetivo principal de esta iniciativa es generar y ejecutar la estrategia destinada a modernizar y trasladar nuestras soluciones tecnológicas, tomando como eje central los ámbitos de personas, tecnología y procesos. Este programa se inició en 2021 y se estima un tiempo de desarrollo de entre tres y cuatro años.

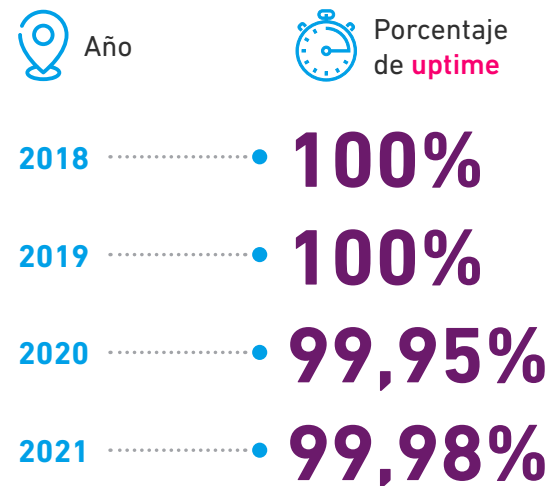
En 2021, los principales logros fueron:

1. Diagnóstico y evaluación para elaborar la estrategia cloud de Transbank.
2. Entrega de impactos e inventario de artefactos transversales para la correcta migración y ejecución del programa Journey to Cloud.
3. Proceso Request For Information (RFI) para definir la consultora que nos apoyará con el Request For Proposal (RFP).

CONTINUIDAD OPERATIVA DEL SISTEMA DE PAGOS

El funcionamiento del sistema de pagos digitales requiere de infraestructura tecnológica robusta, que permita administrar integraciones que son altamente complejas. Por eso, en paralelo a nuestro proceso de transformación digital, continuamos operando con normalidad, ofreciendo una operación estable y segura al sistema.

Un indicador clave de esta gestión es el uptime, o tiempo en línea, de nuestra operación. Con ello, cada transacción puede llevarse a cabo de manera exitosa y, así, cumplir las expectativas tanto de comercios como de usuarios.



Nuestras plataformas están diseñadas para mantener un uptime de al menos 99,95%. En 2021 logramos un uptime de 99,98%, lo que nos ubicó por sobre lo comprometido con nuestros clientes.



Por otra parte, nuestra capacidad de procesamiento de datos ha ido aumentando de forma considerable en los últimos cuatro años, como muestra de nuestro compromiso con un sistema de pagos robusto. De esta forma, pasa-

mos de un máximo de 154 transacciones por segundo en 2018, a 576 en 2021, lo que refleja un aumento del 274% en cuatro años.

Capacidad de procesamiento de datos	2018	2019	2020	2021
Capacidad máxima de transacciones por segundo	600	750	1.000	1.000
Máximo de transacciones por segundo alcanzado	154	429	387	576

Capacidad de procesamiento de datos	2021
Cantidad de almacenamiento de datos (en petabytes)	1,8
Porcentaje subcontratado	3%

El fin de semana de Halloween marcó el máximo peak de transacciones en el año, con 37 millones de operaciones realizadas.

CAMBIO TECNOLÓGICO AL MODELO DE CUATRO PARTES

Desde el punto de vista operacional y tecnológico, la migración al nuevo modelo implicó desafíos relevantes en la generación de nuevos procesos.

En el Modelo de Cuatro Partes (M4P), las transacciones son enviadas a las marcas directamente para que estas gestionen el proceso de autorización. Luego, en el procesamiento de las transacciones –dependiendo de variables

como tipo de tarjeta y rubro en el que se realizó la compra—, se determinan las Tasas de Intercambio (TI), que es la compensación que debe ir a los emisores y, por otra parte, las remuneraciones que recibirán las marcas por concepto de membresías y transaccional. La diferencia del Merchant Discount Rate (MDR) recaudado corresponde a los ingresos del adquirente.

Dado que las TI son consecuencias del mix de tarjetas que pasa por el comercio y los costos de marca se refieren al tipo de transacción y cantidad de ellas, creamos un modelo operacional que estima los valores de los MDR en función de las transacciones pasadas que realiza el comercio y luego, con la realidad transaccional del mes, ajustamos a los valores reales. Esto se conoce como modelo de ajuste, herramienta que nos ha permitido operar bajo la lógica de cuatro partes, cumpliendo con los emisores, marcas y nuestros comercios.

Operación del **Modelo de Cuatro Partes**



Gestión de alianzas para la innovación

En un entorno dinámico como la industria de los medios de pagos, la colaboración y la generación de alianzas resulta fundamental para el éxito de las empresas. El paradigma de la creación en solitario quedó atrás y hoy existe el convencimiento de que los ecosistemas conectados digitalmente son los que crean valor para todos los actores que participan, sean estos clientes, proveedores o socios.

Nos gusta ser una empresa abierta y dispuesta a trabajar en alianzas con otros. Creemos en la “coo-petencia”, que significa cooperar y competir a la vez; ejemplo de aquello es nuestra relación con Proveedores de Servicios de Pago (PSP), con quienes cooperamos porque son nuestros clientes, pero también competimos porque a su vez son adquirentes de comercios.

Nos mueve una forma justa y constructiva de colaborar entre los diferentes actores del ecosistema de medios de pago digital, en la búsqueda de nuevas conversaciones y la toma de mejores decisiones al momento de desarrollar tecnologías y soluciones integradas. Así seguimos desafiándonos constantemente con el fin de obtener un mejor servicio para nuestros clientes, poniéndolos siempre en el centro de nuestro quehacer.

Estamos conscientes de que, bajo la modalidad de empresa abierta, nuestro liderazgo en el mercado se irá transformando, renovando, y así debe ser en un escenario de competencia como el que nos rodea.

ALIANZAS INSTITUCIONALES

Durante 2021 renovamos alianzas institucionales que ya teníamos y, además, sumamos nuevas, enfocando nuestro relacionamiento con foco en tres pilares estratégicos: ecosistema de medios de pago; academia e investigación; mundo pyme y comercios.

ALIANZAS COMERCIALES

Durante el año nutrimos nuestra oferta de servicios mediante diversos convenios de colaboración con distintas empresas, cada una con una oferta de valor diferenciadora a la cual nuestros clientes pudieron acceder de manera simple y confiable.



ALIANZA CON UNIVERSIDADES

La inmensa cantidad de datos que originan nuestros servicios significan un valor que va más allá del negocio. A través de ellos es posible entender muchos aspectos de la vida en sociedad que pueden ser útiles para la toma de decisiones en políticas públicas.

De esta forma, durante 2021 iniciamos alianzas con el Centro de Innovación de la Pontificia Universidad Católica y con el Instituto de Data Science de la Universidad del Desarrollo, con el fin de desarrollar portafolios de proyectos de bien público. Se trata de una nueva forma de contribuir a la sociedad y a la toma de decisiones, a partir de la información que genera nuestro negocio.

La integración de nuestros negocios con los PSP es una oportunidad de generar mejores soluciones y una constante diferenciación de nuestra oferta con el mercado.

Wix

Plataforma internacional para que pequeños y medianos comercios desarrollen su propio sitio web con carrito de compras y medio de pago Webpay plus integrado. Tanto la facilidad de uso como el acompañamiento que reciben los comercios han sido beneficios altamente valorados por clientes de los más diversos rubros, permitiéndoles a muchos de ellos incursionar por primera vez en la venta en línea.

Chipax

Para apoyar la gestión financiera de nuestros clientes creamos una alianza con esta Fintech chilena cuyo sistema permite desarrollar la conciliación de pagos de manera rápida y sencilla. Para ello, el servicio se conecta con el Servicio de Impuestos Internos (SII) y el banco de la empresa, para que el cliente tenga en un mismo espacio todos los movimientos bancarios y facturas que antes cargaba manualmente. También entrega herramientas para que el comercio pueda hacer la clasificación y conciliación de los documentos con prontitud y sin errores. Con esos insumos, otorga al usuario indicadores financieros y reportes para que tome decisiones en su negocio.

Remitex

También consolidamos el nuevo servicio Transferencias Internacionales lanzado en 2020 junto a esta Fintech argentina con presencia en Latinoamérica, para hacer pagos o remesas a Argentina, Brasil, Colombia, Estados Unidos, México, Paraguay, Perú y Uruguay, y que próximamente incluirá Europa. A través de la billetera digital One-Pay, este trabajo colaborativo busca ser una solución para los extranjeros que residen en el país –cerca de 1,5 millones de personas– y chilenos que tienen familiares fuera, ofreciendo un servicio de remesas confiable y seguro. El volumen de transacciones realizadas a través de la plataforma aumentó a más de 1.000 mensuales.

Acepta (Sovos)

Durante 2021, consolidamos esta alianza en la que Acepta presta el servicio de emisión de boletas electrónicas y Transbank aporta su infraestructura tecnológica, fuerza de venta y servicios de atención al cliente para facilitar el proceso. Con esto, durante el año llegamos a más 18.000 clientes que en total emitieron más de 144.000.000 de boletas electrónicas, contribuyendo así a la digitalización de nuestros clientes pyme.

BOLETA ELECTRÓNICA
EN ALIANZA CON TERCERO

La implementación de la boleta electrónica, a través de nuestros POS en alianza con ACEPTA hoy SOVOS, ha sido una importante contribución al cumplimiento tributario y la simplificación del trámite de la emisión de boletas.

A partir de marzo de 2021, la Ley de Modernización Tributaria estableció la obligatoriedad de emitir las boletas de ventas y servicios en formato electrónico. Además, ordenó el desglose de los impuestos establecidos en la Ley sobre Impuestos a las Ventas y Servicios en dichos documentos. Para ayudar a los comercios a cumplir con esa obligación, generamos una alianza con la empresa So-

vos Autoriza e implementamos una completa solución para que los negocios se conecten directamente con el SII, con lo cual obtienen su libro de ventas diario.

El POS en alianza con ACEPTA, genera una boleta electrónica de cada venta o pago de un producto o servicio. El total de boletas emitidas puede revisarse en el portal de clientes de Transbank, lo cual ayuda a cumplir con las obligaciones como contribuyente y optimiza la gestión al tener los registros contables actualizados. También brinda mayor seguridad a los clientes, quienes pueden ver sus boletas en línea en cualquier momento.

+20.000clientes de **boleta electrónica****+150**MM de **boleta emitidas**

Gestión de proveedores

Tema Material

103-1, 103-2, 103-3

¿Por qué es importante?

La industria de medios de pago conlleva procesos crecientemente tecnológicos y digitales, pero también mantiene varios elementos que aún son del tipo presencial y físico, razón por la cual se requiere de distintos tipos de apoyo en materia de abastecimiento y logística. Estos van desde proveedores de *hardware* y *software* a sistemas avanzados de conectividad y análisis de datos, pasando por medios de capacitación, desarrollo cultural e, incluso, gestión de residuos.

Contar con los mejores proveedores, en términos de calidad, eficiencia y rendimiento, es un requisito relevante para el éxito de cualquier negocio, y en el caso de empresas como Transbank, de las cuales depende la continuidad operacional de cientos de miles de comercios, este aspecto se vuelve fundamental.

¿Cómo lo gestionamos?

En Transbank tenemos un sistema de gestión de proveedores mixto, en que cada área lleva la relación directa con sus proveedores para conseguir una comunicación fluida y respuestas rápidas a sus requerimientos.

Nuestra área de proveedores, radicada en la Gerencia División de Administración, Finanzas y Procesos, acompaña a los distintos departamentos con directrices y pautas para la adecuada administración de los contratos. Asimismo, mantenemos una coordinación corporativa respecto

a los proveedores críticos, supervisando su desempeño y revisando oportunidades de mejora.

Iniciativas y proyectos

- Modelo de Gobierno de Proveedores
- Norma de evaluación y gestión de proveedores

NUESTRA RED DE PROVEEDORES

102-9

Para sostener una adecuada cadena de suministro, cuidamos la adquisición de servicios confiables y seguros, a la vez que nos aseguramos de que el proceso sea lo suficientemente dinámico y flexible para adoptar con rapidez las mejores soluciones tecnológicas del mercado. Esto implica asegurarnos de que nuestros proveedores se comprometan de manera tal que, de cara a clientes y a la sociedad en general, funcionemos como una sola empresa.



En total, contamos con 590 proveedores, de los cuales el 47,2% son MiPymes. En 2021, realizamos pagos a proveedores por un total de MM\$125.244, aumentando además el gasto en proveedores MiPyme en un 2,2% respecto a 2020.

Proveedores	2018	2019	2020	2021
Total de proveedores	1.080	949	718	590
Proveedores MiPyme	613	520	355	279
Proveedores nacionales	1.063	935	698	568
Proveedores internacionales	17	14	20	22

Gasto en proveedores (en MM\$)	2020	2021
Gasto total en proveedores	\$130.253	\$125.244
Gasto en proveedores MiPyme	\$20.618	\$22.618

MODELO DE GOBIERNO DE PROVEEDORES

La Mesa de Gestión de Proveedores y Compras cumple la función de aprobar o rechazar recomendaciones de adquisición, presentadas por los dueños funcionales, tanto para compras como para contratación de servicios y consultoría, sobre determinados montos. Además, se encarga de revisar casos de evaluaciones deficientes en base a los siguientes criterios:

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

TIPOS DE PROVEEDORES

204-1

Nuestra cadena de suministro está compuesta por una diversidad de proveedores que nos brindan los siguientes tipos de servicios:

Tipo de proveedor	Descripción		Cantidad
	Servicios de red y clientes	Servicios de ventas, <i>marketing</i> y operaciones.	85
	Tecnología	<i>Software</i> y <i>hardware</i> : servicios tecnológicos, infraestructura, redes/enlaces, plataformas/licencias,	157
	Productos y servicios generales	Compra de materiales y productos, servicios administrativos, arriendos.	113
	Servicios profesionales	Servicios para proyectos ágiles y cascadas, procesos, consultores, asesores, ingenieros especialistas, comunicaciones internas, entre otros.	234
	Otros proveedores	<i>Freelance</i> .	1
Total			590



Evaluación de proveedores

En Transbank evaluamos a nuestros proveedores mediante la herramienta Compliance Tracker. El monitoreo que se realiza incluye principalmente materias legales y variará según la siguiente clasificación:

- **Proveedores críticos:** prestan servicios clave para la organización, tales como evaluaciones financieras, legales, de continuidad de servicios, seguridad de la información, fraude, comerciales y de calidad de servicios.

Proveedores críticos directos (nivel 1)	2018	2019	2020	2021
Número de proveedores críticos directos	25	23	23	23
Porcentaje de compras a proveedores críticos	53%	48%	53%	54%

- **Proveedores importantes:** dotan a la compañía de servicios, presentando una alta facturación.
- **Proveedores de subcontratación:** son aquellos que se rigen por la Ley N°20.123, a quienes se aplican evaluaciones laborales y previsionales.

04

Centralidad en el cliente

Nuestros clientes

Experiencia de clientes*

Desarrollo del ecosistema Mipyme*

Seguridad y continuidad del sistema*

* Tema Material.

Nuestro propósito es conectar personas con negocios, vivir una cultura enfocada en poner al cliente en el centro, aumentar nuestra base de clientes y ser un actor clave en el desarrollo de nuestro país. Nuestra clave: mantener siempre la cercanía y ofrecer soluciones simples e innovadoras.



Nuestros clientes

CONECTAMOS COMERCIOS Y PERSONAS

Conocer en profundidad y estar conectados con todos nuestros clientes es lo más importante para nosotros. Estamos en todo Chile y seguiremos llegando a cada rincón en el que exista una posibilidad de emprender, sea este el sueño de un pequeño comerciante o el de un empresario que busca expandir sus ventas.

Durante 2021, y como parte de nuestras metas corporativas, logramos una cifra récord de afiliación, con más de 75.000 nuevos clientes. Este crecimiento se concentró principalmente en MiPyme, segmento que observó un crecimiento de casi un 14%.

Seguimos profundizando la segmentación de clientes que iniciamos en 2020, con miras a ajustar aún más nuestra oferta de valor a las necesidades de cada tipo de comercio.

CORPORACIONES

Pertenecientes a los principales grupos comerciales del país.

*

GRANDES EMPRESAS

Potencial de venta mayor a UF 64.000, la cual se realiza principalmente a través de canales presenciales.

*

E-COMMERCE

Clientes de todos los segmentos, con una operación presente, principalmente, en el ecosistema virtual.

**

MEDIANA EMPRESA

Potencial de venta entre UF 1.600 y UF 24.000, realizado principalmente a través de canales presenciales.

*

EMPRESA PYME

Potencial de venta entre UF 1.600 y UF 24.000, realizado principalmente a través de canales presenciales.

MICRO PYME

Potencial de venta menor a UF 1.600. Todo cliente nuevo ingresa en esta categoría, a excepción de algunos rubros.

PROVEEDORES DE SERVICIOS DE PAGO (PSP)

Los Proveedores de Servicios de Pago (PSP) son empresas que se dedican a brindar diversos servicios conforme lo permite el párrafo I.4 el Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central, los que incluyen la autorización, captura, agregación y comunicación de operaciones de pago; entre otras actividades, descritas en la citada norma. Excepcionalmente los PSP pueden prestar servicios que incluyan la liquidación y/o el pago a su red de secundarios, siempre que cumplan con los requisitos y condiciones establecidas en la normativa antes citada (párrafo I.5) y la normativa de marcas, entre otras.

Los PSP que efectúan liquidación y pago, son un agente importante en el ecosistema y cadena de pagos de nuestro país. En este sentido, estos PSP mantienen una relación comercial y contractual directa con comercios secundarios, afiliándolos al sistema, manteniéndolos y efectuando

directamente para ellos la liquidación y pago de las transacciones que ejecuten los tarjetahabientes. Por esta calidad y rol en el sistema, los mismos deben dar cumplimiento a la normativa de marcas y a la normativa local sectorial, debiendo establecer controles que propendan a la seguridad, a la autenticidad de las transacciones, a la prevención de fraudes y a la continuidad del sistema de pagos.

Reconociendo las peculiaridades de este segmento, Transbank ha trabajado en un proceso de diferenciación que implicó la adaptación y evolución del modelo de relacionamiento con este segmento, en términos contractuales, tecnológicos, de sistema, de riesgo y de gestión, entre otros. Así, desde 2020 contamos con un área especializada y dedicada especialmente a la atención de los PSP, la cual busca generar una propuesta de valor que cubra las necesidades de este segmento y reconozca las particularidades regulatorias del mismo.

* Estos clientes cuentan con ejecutivo asignado.

** Clientes con potencial de venta mayor a UF 8.400 cuentan con ejecutivo asignado.

CANALES DE ATENCIÓN

Comunicarnos con nuestros clientes implica poner a su disposición toda la información que necesitan para conocer y entender nuestros servicios. Al mismo tiempo, significa mantener nuestras líneas constantemente abiertas para escuchar sus requerimientos e inquietudes, y estar así disponibles para apoyarlos en cada uno de sus desafíos. Para ello, contamos con distintos medios y plataformas, presenciales y remotas.

Canal de atención	Descripción
Portal público www.transbank.cl	Portal disponible para clientes y público en general, donde se puede encontrar información de interés de Transbank, tal como productos disponibles, tarifas asociadas, centro de ayuda y accesos para contratar servicios. En este espacio se publica también la información corporativa y se puede acceder al portal privado de clientes.
Portal privado de clientes	Portal exclusivo para clientes Transbank al cual se accede con contraseña personal. En este canal se pueden revisar datos de las ventas y transacciones, además de contratar nuevos productos y realizar algunas solicitudes relevantes.
Call Center	Canal atendido por agentes telefónicos con plataformas diferenciadas para requerimientos comerciales y resolución de fallas técnicas. Aquí entregamos soporte para productos presenciales, virtuales y servicios de valor agregado.
Asistente virtual	En nuestro portal público contamos con atención de asistente virtual (bot) para algunas tipologías de requerimientos simples, con la opción de transferencia a un agente en vivo a través de chat en caso de que el cliente lo necesite.
Chat y WhatsApp	Tenemos disponible la atención mediante chat o WhatsApp, atendido por agentes en vivo, disponibles para responder consultas y/o resolver requerimientos.
Redes sociales	Atención vía redes sociales de LinkedIn, Instagram y Facebook, donde publicamos contenido de temas informativos y, además, brindamos atención a requerimientos más específicos.
Ejecutivos comerciales	Atención a través de ejecutivos comerciales para todo el desarrollo de negocios y canalización de requerimientos operativos. Disponible para clientes de los segmentos Clientes Preferentes, Grandes Empresas, Mediana Empresa y E-commerce.
contacto@transbank.cl	Canal atendido por agentes vía correo electrónico para resolver requerimientos que solicitan clientes, a través de e-mail directo.
Formularios de autoatención disponibles en portal público	Formularios de solicitudes disponibles en el portal público que, a partir de octubre 2021 tienen automatizado el envío directo a las áreas resolutoras.
App Transbank	Aplicación móvil disponible para consultas de clientes y solicitud de requerimientos simples.



CONVENIO CON CONADECUS

- Durante 2021 trabajamos con la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios de Chile (Conadecus) en el establecimiento de un convenio de colaboración para habilitar un canal directo de atención a clientes. El objetivo es entregar soluciones ágiles a los casos ingresados a través de la plataforma de la Corporación, cuando estos involucren a Transbank.

Además, el trabajo conjunto incluirá nuestro apoyo en capacitaciones para micro y pequeñas empresas, respecto de materias reguladas por la Ley N°19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.



Experiencia de **clientes**

[Tema Material](#)

103-1, 103-2, 103-3



¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

- En entornos competitivos, las empresas de servicios tienen importantes desafíos en la relación que generan con sus clientes: primero, a partir de una oferta atractiva en función de sus necesidades; y segundo, mediante el cuidado permanente de que estén satisfechos con cada aspecto de la prestación. Cuando se trata de medios de pago, fundamentales para que las transacciones de los comercios sean exitosas, resulta clave que el servicio integral funcione de manera óptima.



¿CÓMO LO GESTIONAMOS?

- Nacimos para brindar soluciones de pago digitales, por lo que es una constante de nuestro enfoque de negocios el ponernos en el lugar de nuestros clientes y caminar junto a ellos para estar más y mejor conectados. Por eso, hemos impulsado nuestra propia transformación tecnológica y cultural para liderar este acelerado proceso de

cambios, generando soluciones adecuadas y a la medida de los distintos segmentos, en consideración de la madurez digital de cada cliente.

- Día a día nos desafiamos en el diseño de mejores productos para nuestros clientes, poniéndolos siempre en el centro de nuestros análisis, conversaciones y decisiones al momento de desarrollar nuevas tecnologías y soluciones integradas.

• Iniciativas y proyectos

- Soluciones de pago para comercios
- Servicios de valor agregado
- Soluciones para usuarios
- Soluciones para emisores
- Satisfacción de clientes

SOLUCIONES DE PAGO PARA COMERCIOS

En Transbank contamos con una propuesta de valor completa y robusta basada en diferentes soluciones de pago, tanto presenciales como online, que responden a las necesidades de los comercios y usuarios.

Soluciones presenciales

Servicios de apoyo a la compraventa para todos los segmentos y rubros, tales como:

- Pequeñas, medianas y grandes empresas
- Soluciones para estacionamientos
- Restaurantes
- Salud
- Compañías de distribución
- *Vending machine*
- Supermercados
- *Retailers*

Soluciones de pago para comercios: presenciales



POS ESTÁNDAR



AUTOSERVICIO



POS INTEGRADO



MOBILE APP QR



MOBILE POS



HOST TO HOST



PINPAD BLUETOOTH

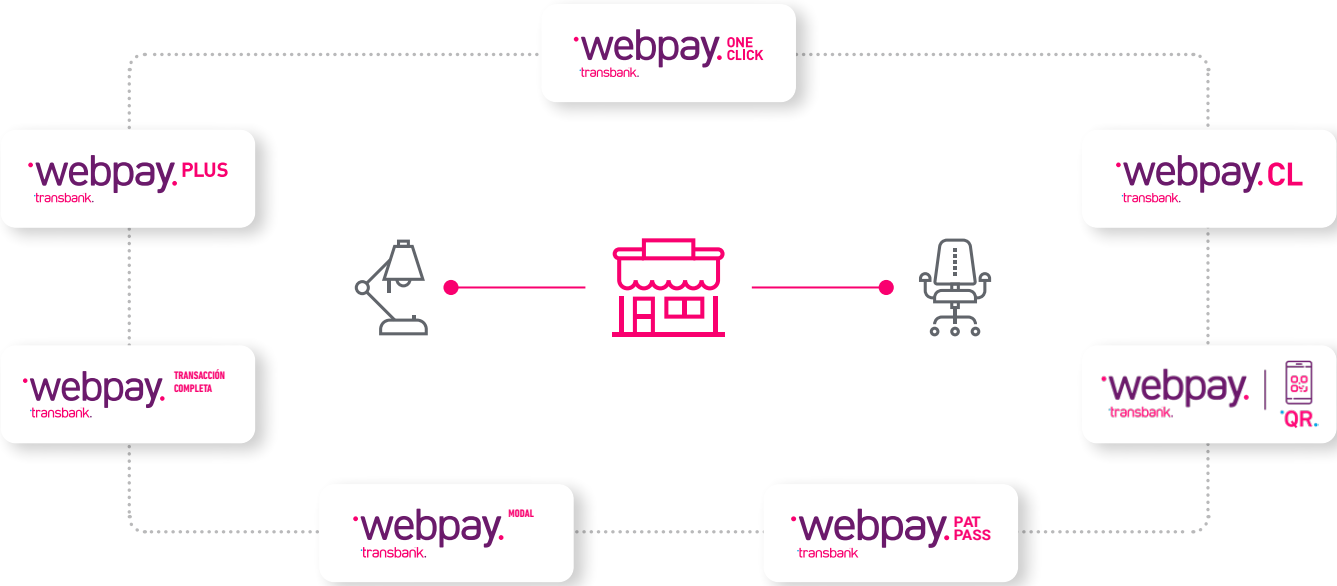
Nuestra plataforma de pagos tiene variados atributos y funcionalidades que facilitan a los clientes todos los aspectos de la gestión de sus transacciones, desde servicio técnico hasta reportería transaccional y financiera.

desde servicio técnico hasta reportería transaccional y financiera. Estos son los siguientes:

- Oferta omnicanal.
- Acepta tarjetas de crédito, débito y prepago.
- Permite pagos en cuotas.
- Permite incluir propina en la transacción de pago.
- Servicio técnico.
- Soluciones con integración sin costo.
- Soluciones de pago con modalidad de arriendo.
- Acepta pagos con tarjetas de todos los emisores y *retailers*.
- Servicio de monitoreo de fraude.
- Estándar de seguridad PCI (*Payment Card Industry*).
- Tecnología de captura: NFC, Chip, Banda magnética y QR Code.
- Método de autenticación bancaria, con autorización con y sin PIN.
- Soporte de la operación y *Customer Service* que incluye *Call Center*, ejecutivos comerciales, portal público y privado, correo electrónico, entre otros.
- Servicio de contracargos.
- Servicio de anulaciones.
- Reportería transaccional y financiera.
- Soporte para integradores (*TBK Developers*).
- Servicios de procesamiento, *settlement and clearing*.
- 99,98% *uptime*.

Soluciones online

Webpay es la principal plataforma tecnológica de pagos online, utilizada por variados segmentos tanto para transacciones únicas como pagos recurrentes.



	webpay. CL transbank.	webpay. PLUS transbank.	webpay. ONE CLICK transbank.	webpay. TRANSACCIÓN COMPLETA transbank.
Segmento	Multisegmento	Multisegmento	Pagos recurrentes	Segmento preferente y corporaciones
Tasa de conversión	65%	65%	90%	70%
Requisito al comercio	Ninguno	Sitio web	Sitio web o aplicación	Estándar PCI

Servicios de valor agregado

Aportamos a nuestros clientes una variedad de servicios que les ayudan a sacar partido de la digitalización de sus negocios. Estos van desde el fortalecimiento de su oferta -mediante mejores páginas de venta en línea- hasta herramientas de cumplimiento tributario, soporte a la gestión financiera y planificación de sus negocios.

**BOLETA ELECTRÓNICA**

Servicio de emisión de boleta electrónica para pagos con tarjetas de crédito, débito, prepago y efectivo. Solución integrada al equipo POS.

**REPORTERÍA ESTRATÉGICA**

Servicio de información clave de los negocios, que apoya la toma de decisiones estratégicas de la empresa (crecimiento, activación, fraude, entre otros.)

**SISTEMA DE MANEJO FINANCIERO**

Servicio de conciliación financiera y manejo de flujo de caja.

**VENTA DE PÁGINAS WEB**

Servicio de creación de páginas web con sistema de pago integrado.

Soluciones de pago para usuarios

También contamos con servicios para las personas (tarjetahabientes) que hacen pagos presenciales y en línea. Nuestro propósito para ellos es potenciar sus experiencias a través de la digitalización y nuevas funcionalidades.

**BILLETERA DIGITAL**

La billetera digital Onepay permite, a través de tecnología QR, pagos con teléfono celular en toda la red de comercios afiliados a Transbank, tanto en el mundo presencial como online. Acepta todas las tarjetas de crédito, débito y prepago, e incluye la opción de pagos en cuotas.

**TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES**

Este servicio permite a los usuarios transferir dinero a ocho países diferentes. Esta funcionalidad está disponible en versión sitio web y billetera digital.

Soluciones para emisores

Para bancos e instituciones financieras, contamos con nuevas soluciones que transforman la aplicación de la entidad en una billetera digital. Así, sus clientes pueden pagar productos y servicios en toda la red de comercios de Transbank con sus tarjetas mediante un código QR. La modalidad puede ser en forma presencial y online, a través de teléfono celular.

**BILLETERA DIGITAL PARA EMISORES**

Comercios

Billetera digital
de emisores



SATISFACCIÓN DE CLIENTES

TBK2

Para medir el grado de recomendación y satisfacción de nuestros clientes, realizamos encuestas mensuales que nos permiten identificar oportunidades de mejora y así definir planes de acción contingentes para brindar una óptima experiencia.

Junto a esto, monitoreamos de forma semanal el cumplimiento de SLA (*Service Level Agreement*) de nuestros servicios. Estos cuentan con seguimiento detallado de los reclamos recibidos y su gestión. Como modelo de gobierno de experiencia de clientes se realizan Mesas de Experiencia donde se revisan resultados, planes de acción y se hace un seguimiento al plan de experiencia de clientes.



APOYAMOS A NUESTROS CLIENTES DURANTE LA PANDEMIA

• Como aliados de los comercios, entendemos que el tiempo de pandemia ha sido particularmente complejo para nuestros clientes, afectando sus negocios, esto principalmente producto de las restricciones impuestas por la situación sanitaria y la economía en general.

Por eso, desde marzo de 2020 y hasta octubre de 2021, aplicamos una política diferenciada por segmento, consistente en no inyectar el cobro de arriendo a los equipos que no hayan registrado ventas ese mes, con algunas consideraciones especiales para las empresas más pequeñas.

Posteriormente, y ya en una segunda etapa, desde noviembre de 2020 contamos con una política única que fija esta medida para todos los segmentos de clientes.

Nivel de satisfacción	2018	2019	2020	2021
Porcentaje del total de consumidores satisfechos	65%	65%	71%	62%
Meta	65%	67%	72%	72%

Durante 2021, el nivel de satisfacción de nuestros clientes alcanzó los 62 puntos y el de recomendación fue de 43 puntos (86% y 83% de cumplimiento de meta, respectivamente).

Desarrollo del **ecosistema MiPyme**

103-1, 103-2, 103-3

Tema Material



¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

- En un entorno crecientemente conectado mediante la digitalización, los micro, pequeños y medianos comercios (MiPyme) pueden enfrentar brechas importantes con los negocios de mayor tamaño si no cuentan con las competencias y herramientas necesarias para atender los requerimientos de sus clientes.

Afortunadamente, según el Índice de Transformación Digital 2021 elaborado por la Cámara de Comercio de Santiago (CCS)¹, los comercios de menor tamaño impulsaron fuertemente su digitalización al hacer de la venta electrónica una constante en sus estrategias de negocio. Esto, motivado principalmente por los cambios que trajo la pandemia.



¿CÓMO LO GESTIONAMOS?

- Tenemos la genuina preocupación de cumplir un rol esencial en el acompañamiento de los comercios que no han entrado en el mundo de las ventas en línea. Para ello, los ayudamos a capacitarse, digitalizar sus negocios y desarrollar competencias para que puedan operar nuevas tecnologías. Además, procuramos que las soluciones que introducimos en el mercado sean propuestas omnicanal, proporcionando más opciones para los clientes de nuestros comercios.
- Llevamos la transformación digital a todo nivel, con soluciones convenientes, prácticas, intuitivas y amigables, que permitan a nuestros clientes continuar y mejorar el desarrollo de sus comercios. Ejemplo de esto es nuestra

maquineta Mobile POS, pensada especialmente para el segmento MiPyme, disponible para la venta desde finales de 2021.

- Este tema alcanza a clientes, proveedores y aliados. Su gestión es interna y externa.

• Nuestros lineamientos

- Realización de charlas.
- Programas de mentorías.
- Auspicio de eventos de emprendimiento.

¹ CORFO, Cámara de Comercio de Santiago, Consultora PMG. (2021, 27 de octubre). Índice de Transformación Digital 2021: avance de la MiPyme en adopción digital. CCE. <https://www.ecommerceccs.cl/indice-de-transformacion-digital-2021-revela-rapido-avance-de-la-mipyme-en-adopcion-digital-producto-de-la-pandemia/>

INCLUSIÓN EN MEDIOS DE PAGO DIGITALES

TBK3

La digitalización de los pequeños comercios avanza aceleradamente, generando un importante aumento en sus transacciones. Por eso, desde Transbank nos preocupamos por generar soluciones convenientes que potencien sus procesos de digitalización y contribuyan a su desarrollo.

Transacciones	2018	2019	2020	2021	Crecimiento 2020-2021
Empresa Pyme	317.822.578	423.548.119	465.267.159	581.673.147	25%
Micro Empresas	53.511.544	80.812.173	128.517.124	277.246.961	116%

Este aumento de transacciones también se ve reflejado en el nivel de ventas. En el caso de las pymes este aumentó en un 43% entre 2020 y 2021. Las microempresas, por su lado, experimentaron un aumento del 148% en el mismo periodo.

Nuestro objetivo apunta a continuar acompañando a estas empresas para expandir sus ventas y transacciones a través de las distintas soluciones de valor agregado que ofrecemos.

Entre 2020 y 2021, el total de transacciones digitales realizadas por pymes creció en un 25%. En el caso de las microempresas, alcanzó un 116% de crecimiento. Esto refleja la relevancia de ofrecer a este segmento productos y servicios adecuados para su potencial de expansión.

PROGRAMAS DE DESARROLLO PARA MIPYMES

Durante 2021, y de la mano de nuestros partners y aliados, participamos en distintas iniciativas que buscaban impulsar el crecimiento de las MiPymes del país e incentivar su incorporación al mundo de los pagos digitales.

Programa “Acelera tu pyme B2B”

Organizada por la Fundación País Digital, esta iniciativa implicó el desarrollo de un programa de activación de seis meses orientado a micro y pequeñas empresas B2B del país. Su objetivo fue fomentar la adaptación de los negocios a tecnologías digitales, con la incorporación de buenas prácticas y herramientas, junto con estrategias de financiamiento. El plan de formación gratuito abordó temáticas como un autodiagnóstico del modelo de negocio,

mejoras de las habilidades de ventas y sistemas de gestión financiera. El cierre consistió en una mentoría corporativa, en la cual 11 profesionales voluntarios de Transbank apoyaron a diez microempresarios.

Charlas en PROPYME

Participamos en los ciclos de charlas nacionales y zonales organizadas por la comunidad con dos exposiciones de ejecutivos de Transbank sobre educación de medios de pago. En total hubo 2.897 personas conectadas en cuatro sesiones.

Emprende Tu Mente

Fuimos parte del programa de mentoría organizado por Emprende Tu Mente y CORFO, a través de la participación de colaboradores Transbank, quienes pusieron a disposición su tiempo y conocimiento para participar de encuentros de 20 minutos con emprendedores de la red.

Programa Pyme Activa

Participamos en esta iniciativa de Fundación País Digital desarrollada en Antofagasta, contribuyendo con la habilitación de páginas web para 45 emprendedores locales, a quienes se les entregó anualidades de la plataforma Wix con medios de pago incluido.

SOLUCIONES DE PAGO DIGITALES: DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS

Nuestro proceso de transformación digital tiene como objetivo potenciar el desarrollo de soluciones de pago innovadoras y que respondan a las exigencias del mercado. Gracias a los diversos procesos que ya están en marcha, durante 2021 pudimos ofrecer un nuevo producto: nuestra nueva maquinita Mobile POS (MPOS).

Fue durante el último trimestre de 2021 que masificamos la venta de este nuevo aparato, diseñado especialmente para comercios que requieren movilidad, profesionales independientes y emprendedores. El dispositivo se conecta con una aplicación instalada en un teléfono inteligente del comercio, desde la que se puede gestionar la transacción con tarjetas de crédito, débito y prepago. El comprobante de venta se envía en línea al correo electrónico registrado del negocio y al que entrega el cliente al momento de la compra.

+1.300
clientes de MPOS

Seguridad y continuidad del sistema

103-1, 103-2, 103-3

Tema Material



¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

- En el ecosistema de pagos digitales, la seguridad y la continuidad operacional son aspectos de máxima importancia, pues en ellos se sustenta la confianza de los distintos actores que participan en este mercado. Detectamos y gestionamos distintos riesgos asociados a este ámbito, pero sabemos que continuamente surgen nuevas formas de estafa, fraude y robo de datos, por lo cual se requiere vigilancia constante y procedimientos ágiles para enfrentar eventuales ataques o fallas.



¿CÓMO LO GESTIONAMOS?

- Contamos con un equipo experto en ciberdefensa para prevenir y responder rápidamente a posibles incidentes. Por lo mismo, mantenemos actualizadas estrategias y lineamientos de protección de nuestras redes, herramientas de monitoreo, prevención *anti-malware*, prevención de intrusos y herramientas de *machine learning* de seguridad.
- Proyectos e iniciativas
 - Gobernanza de ciberseguridad
 - Políticas y procedimientos
 - Sistema de protección de la información
 - Programa de Cultura de Ciberseguridad
 - Certificación PCI

CULTURA DE CIBERSEGURIDAD

TBK4

Gobernanza para la seguridad de la información

La ciberseguridad es un tema de la mayor relevancia en Transbank, que se reporta regularmente al Directorio y a la Gerencia General.

El Comité de Riesgos lleva a cabo un seguimiento y reporte mensual de todos los aspectos referidos a la protección de la información y su gestión.

En el equipo administrativo existen la Gerencia Divisional de Riesgos y la Gerencia de Seguridad de la Información, lideradas por profesionales de amplio conocimiento y experiencia en la materia. Además, contamos con una Política de Seguridad de la Información que se ha dado a conocer a los colaboradores, forma parte del Reglamento Interno de la compañía y aplica a todo el equipo Transbank.

Protección de la información

La información es un activo para las organizaciones y, como tal, es un elemento que tiene valor y que es necesario proteger. Durante 2021 y con el aumento del uso de plataformas en línea en todo el mundo, el riesgo de ciberseguridad aumentó. Por eso, en Transbank reforza-

mos nuestra gestión para brindar un entorno seguro para nuestros clientes.

El estándar ISO 27000:2018 define la seguridad de la información como la preservación de tres características claves de la información:



CONFIDENCIALIDAD

Cuidar que la información “no se ponga a disposición o se revele a personas, entidades o procesos no autorizados”.



INTEGRIDAD

Preservar la exactitud y completitud de la información.



DISPONIBILIDAD

Implica dar acceso a información específica, a petición de una entidad autorizada.

Cultura de ciberseguridad

Nuestra actividad de contención de ciberamenazas es permanente y proactiva. Eventos de alto flujo de transacciones, tales como una venta masiva online, cuentan con la participación activa de los equipos de ciberdefensa y monitoreo de fraude.

En los últimos cuatro años no se han registrado brechas de ciberseguridad, ni han existido antecedentes de pérdida de información de la compañía o de clientes. Para lograrlo impulsamos procesos de gestión de vulnerabilidades en infraestructura y desarrollo de softwares que nos permiten ser una empresa segura para nuestros clientes.

Tenemos un Programa de Cultura de Ciberseguridad que alcanza a todos los colaboradores, buscando asegurar la correcta aplicación de políticas, normas y procedimientos. Estos aspectos son parte de la evaluación de desempeño de la compañía y en caso de incumplimiento de alguna norma clave, se aplican medidas de sanción. En 2021 el programa registró cerca de un 90% de participación. Además, creamos el Red Team, equipo interno para la ejecución de ethical hacking y otras revisiones permanentes de seguridad.

Al detectar actividad sospechosa, nuestros colaboradores cuentan con reglamentos claros para reportar incidentes a través de canales como la Mesa de Ayuda, atendida por personal de tecnología de la información (TI) encargado de la seguridad de la información. El equipo de ciberdefensa funciona durante las 24 horas del día, los 365 días del año, mediante correo electrónico, teléfono o mensajería interna. Adicionalmente, incluimos una solución de autenticación para clientes con el objetivo de ofrecer productos más seguros.

El alineamiento cultural se alimenta de manera constante con acciones formativas. Así, en 2021 se realizaron capacitaciones de seguridad de la información y de ciberseguridad para generar hábitos de resguardo en los ámbitos corporativos y personales. Además, en el año realizamos capacitaciones específicas sobre la certificación PCI-DSS a nuestros colaboradores.

Certificaciones

Las normas de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago (PCI DSS, por su sigla en inglés) se desarrollaron para fomentar y resguardar la información del titular de la tarjeta, junto con facilitar la adopción de medidas uniformes a nivel mundial.

La PCI DSS proporciona una referencia de requisitos técnicos y operativos desarrollados para proteger los datos de cuentas. Se aplica a todas las entidades que participan en el procesamiento de las tarjetas de pago, entre las que se incluyen comercios, procesadores, adquirentes, entidades emisoras y proveedores de servicios.

Durante 2021, y por décimo año consecutivo, obtuvimos la certificación PCI-DSS, el estándar de seguridad más exigente para la industria de medios de pago, junto con la certificación PCI-PIN Security, estándar adicional para protección del PIN de las transacciones.



PREVENCIÓN DE FRAUDE Y DELITOS

Las nuevas normativas exigen al ecosistema de pagos rapidez y eficiencia en la detección del fraude, con el fin de poder minimizar las potenciales pérdidas financieras e impactos reputacionales que pudiesen materializarse. Estas leyes, relativas a fraude y a garantías de los tarjetahabientes, nos han impulsado a ser más eficientes y precisos con el análisis e identificación de este delito, mejorando nuestros modelos y procesos de acuerdo con las nuevas tipologías detectadas.

En Transbank contamos con una estructura que posibilita identificar, gestionar y controlar el fraude transaccional que afecta tanto a los comercios afiliados, como al ecosistema de medios de pago en general. Nuestros modelos predictivos y el manejo de información histórica, así como las herramientas de monitoreo y gestión, nos permiten detectar posibles operaciones fraudulentas e implementar las acciones preventivas que sean pertinentes de acuerdo con la amenaza de que se trate.

Cada uno de nuestros productos y servicios es evaluado integralmente por un equipo multidisciplinario de la Gerencia División de Riesgos, en materias de fraude, seguridad, continuidad de negocio, riesgo comercio y riesgos operacionales. Así, podemos ofrecer productos y servicios con altos estándares de seguridad.

La Gerencia de Prevención de Fraude y Riesgo Comercio ha desarrollado procesos robustos que, en conjunto con herramientas tecnológicas de última generación, nos mantienen dentro de los niveles de fraudes más bajos de la región y a nivel global.

Asimismo, tenemos un canal de consultas y denuncias de la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, disponible para colaboradores y público en general, cuyo objetivo es permitir la denuncia de situaciones que podrían involucrar a Transbank en la comisión de alguno de estos delitos, ya sea de manera anónima o entregando datos de contacto para seguimiento. El canal se encuentra disponible en <https://publico.transbank.cl/denuncias>

ÉTICA CORPORATIVA

102-17

Nuestro Código de Ética establece los principios generales y políticas de acción que deben guiar las decisiones y acciones de cada persona que es parte de la organización. Este documento está disponible para todos los colaboradores de la compañía, y en él se abordan temas vinculados a la corrupción, el soborno, la discriminación, el conflicto de interés, el lavado de dinero y el uso de información privilegiada, entre otros.

El Comité de Ética, integrado por la Gerenta Divisional Legal y Compliance, la Gerenta Divisional de Riesgos y la Gerenta Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, más la asistencia con derecho a voz del Gerente Divisional de Contraloría, tiene como función principal supervisar y velar por el cumplimiento del Código de Ética y los principios de la empresa, promoviendo una cultura de adhesión y cumplimiento de normas legales e internas. Además, dicho Comité es responsable de tomar conocimiento y resolver materias relativas a eventuales conflictos de interés, además de recibir e investigar de-

nuncias por infracciones al Código de Ética, sin perjuicio de las acciones y sanciones que procedieren de conformidad a la ley. Para comunicarse con esta instancia, cualquier colaborador puede escribir al correo electrónico comitedeetica@transbank.cl. Durante 2021 no recibimos consultas ni denuncias a través de esta vía.

Finalmente, es función de este Comité apoyar al Encargado de Prevención de Delitos en el desarrollo, implementación y efectiva operación del Modelo de Prevención de Delitos, además de recomendar que se investiguen los actos de conductas sospechosas y fraudes que llegaren a su conocimiento.



Nuestro Modelo de Prevención del Delito se encuentra certificado desde 2012.



05

Cultura digital

Nuestra gestión de personas

Equipo Transbank

Desarrollo de competencias digitales

Bienestar de las personas

Diversidad e inclusión

Relaciones laborales

En Transbank reconocemos la importancia de un ambiente laboral desafiante, que promueva la diversidad, el desarrollo de las personas y su bienestar. Al mismo tiempo, seguimos avanzando hacia una cultura que incorpora competencias digitales que apalancan nuestra transformación.

Nuestro objetivo es contar con un equipo humano talentoso, inspirador y comprometido. Solo así podremos aportar, desde una mirada multidisciplinaria e inclusiva, al fortalecimiento del ecosistema de pagos en Chile. Buscamos, desarrollamos y cuidamos al talento que será capaz de mantener el liderazgo y la preferencia de nuestros clientes a lo largo del país.



Nuestra gestión de personas

103-1, 103-2, 103-3



TEMAS MATERIALES

- Desarrollo de competencias digitales
- Bienestar de los y las colaboradoras
- Diversidad e inclusión
- Relaciones laborales



¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

- Las personas buscan espacios diversos, desafiantes y flexibles para desarrollarse profesionalmente. En un entorno cambiante, que avanza con velocidad en la atracción de talento digital, al mismo tiempo que ofrece alternativas de trabajo remoto y espacios de equilibrio laboral y personal, las empresas deben replantear las formas tradicionales de hacer las cosas en materia de gestión humana.
- Favorecer una cultura inclusiva y diversa, el trabajo colaborativo y el desarrollo de competencias digitales, son las claves para atraer y retener al equipo idóneo que nos acompañará a alcanzar las metas del negocio.



¿CÓMO LO GESTIONAMOS?

- Nuestros colaboradores son actores fundamentales para cumplir con el desafío de ser líderes en soluciones de pago digital en Chile.
- Buscamos atraerlos y desarrollarlos en un entorno de trabajo que les permita alcanzar su máximo potencial, con una cultura que se enriquece a través de distintas miradas.
- Además, impulsamos el desarrollo de competencias digitales que respondan a los objetivos que nos hemos propuesto como compañía. De la misma forma, velamos por establecer relaciones laborales positivas y una comunicación permanente que nos permita avanzar hacia los objetivos comunes.

• Queremos ser un lugar atractivo para trabajar, que promueve el bienestar físico y mental de nuestros colaboradores y brinda oportunidades de formación y desarrollo profesional. Para ello, contamos con una Gerencia Divisional de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad que lidera las temáticas relativas en esta materia, además de una Política Estratégica de Gestión de Personas, que establece formalmente los lineamientos para conseguir un mejor desempeño y mayor satisfacción de nuestros colaboradores.

• Iniciativas y proyectos

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

Equipo Transbank

102-7, 102-8

Somos un equipo de 675 colaboradores, talentos claves para alcanzar las metas propuestas en nuestra transformación cultural y digital. Trabajamos con personas comprometidas con facilitar soluciones tecnológicas que aporten al desarrollo económico de los comercios Chile, con independencia de su tamaño.

Principales cifras

 **675**
colaboradores

 **40%**
de **participación**
femenina

 **9**
nacionalidades presentes
en nuestra nómina

 **60%**
tiene menos
de 40 años

 **44%**
tiene menos de tres
años en Transbank

 **15%**
tiene más de 12
años en Transbank

 **8%**
extranjeros

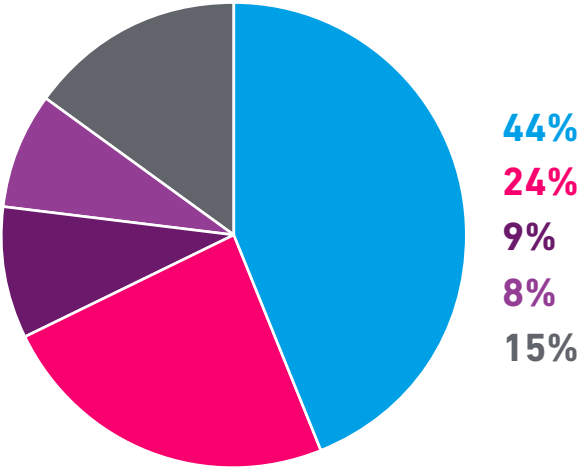
 **100%**
de nuestros colaboradores
cuenta con **un contrato**
indefinido

 **99%**
de los colaboradores
está acogido a teletrabajo

Cargo	2018	2019	2020	2021
Alta Gerencia	10	10	10	11
Gerencia	39	40	50	48
Jefatura	106	100	89	86
Profesionales	364	371	503	436
Técnicos	95	90	78	75
Administrativos	66	57	49	18
Auxiliares	1	1	1	1
Total	681	669	780	675

ANTIGÜEDAD LABORAL

- Menos de 3 años
- Entre 3 y 6 años
- Más de 6 y menos de 9 años
- Más de 9 y menos de 12 años
- Más de 12 años



Antigüedad laboral	Alta Gerencia	Gerencia	Jefatura	Profesionales	Técnicos	Administrativos	Auxiliares
Menos de 3 años	6	17	20	214	33	3	1
Entre 3 y 6 años	2	13	16	124	7	5	0
Más de 6 y menos de 9 años	2	3	9	31	9	5	0
Más 9 y menos de 12 años	0	4	12	25	12	1	0
Más de 12 años	1	11	29	42	14	4	0

Antigüedad laboral	Total hombres	Total mujeres	Total
Menos de 3 años	197	97	294
Entre 3 y 6 años	98	69	167
Más de 6 y menos de 9 años	36	23	59
Más 9 y menos de 12 años	30	24	54
Más de 12 años	44	57	101



NUEVAS FORMAS DE TRABAJO

• La emergencia sanitaria del virus covid-19 nos movilizó hacia nuevas formas de trabajo para resguardar la salud de nuestros colaboradores. Por eso, durante 2021 nos mantuvimos bajo el modelo de teletrabajo a tiempo completo. Sin embargo, estamos diseñando un modelo de trabajo híbrido y flexible, que nos permita operar en modo presencial y también remoto.

El objetivo es impactar positivamente en la vida de nuestros colaboradores. Esto implica redefinir los espacios de trabajo físicos para que sean más flexibles, así como establecer horarios de trabajo presencial que permitan optimizar los tiempos de traslados con horarios fuera de la hora punta. Buscamos rescatar lo mejor de ambas modalidades para plasmarlas en un formato eficiente y atractivo, que aporte al bienestar de nuestros equipos.

Este modelo sería aplicable a toda la organización, excepto aquellos cargos que requieran presencialidad permanente por sus labores, y el inicio de su aplicación formal dependerá de cómo evolucione la situación sanitaria del país. Para Transbank, la salud y seguridad de sus colaboradores está siempre primero.



Desarrollo de competencias digitales

[Tema Material](#)

Nuestro proceso de transformación digital ha sido acompañado por un cambio cultural con el que buscamos adaptarnos a las exigencias del mercado y avanzar hacia un modelo de negocio sostenible. Para eso, estamos innovando en nuestra forma de hacer las cosas y cambiando las metodologías de trabajo, con el objetivo de desarrollar competencias digitales que sean transversales a todos nuestros colaboradores.

CULTURA DIGITAL

Ya iniciamos el camino para convertirnos en una empresa tecnológica con una clara cultura digital. A partir de los resultados obtenidos en el pilar “cultura digital” del estudio de madurez digital de la compañía, identificamos las prioridades de trabajo, que incluyen aspectos como agilidad, liderazgo, acceso y gestión del talento, así como gestión de personas.

Durante 2021 trabajamos en la hoja de ruta que nos permitirá avanzar en cada aspecto. Damos los primeros pasos con la creación de dos subgerencias en la División de Personas, las que impulsarán nuestra transformación cultural.

Subgerencia de Cultura

Desde junio de 2021 esta subgerencia lidera el proceso de transformación digital y experiencia del colaborador. Los desafíos por resolver son claros: cambio de *mindset*, foco en el cliente, capacidad de innovar, agilidad, trabajo colaborativo, procesos y funcionamiento simple.

HR Tech

Esta subgerencia lidera la transformación digital del área de personas. Incorporará tecnología y nuevos procesos de *people analytics* que contribuyan con la nueva era de Transbank, además del equipo humano que nos llevará hasta ahí.

LÍDERES PARA LA TRANSFORMACIÓN

Este programa está dirigido a todos los líderes de la compañía y nace para desarrollar su talento a través de actividades personalizadas con foco en liderazgo digital y colaboración. El fin es impulsar a los equipos hacia nuestra deseada transformación cultural.

Las actividades incluyen una evaluación de competencias para diagnosticar estilos de liderazgo y luego, un espacio de feedback donde se establecen los focos de trabajo individual. Esto se complementa con cursos y talleres grupales donde se abordan temáticas como “Liderar el cambio” y “Acelerar la agilidad”.

En total, el programa Líderes para la Transformación cuenta con 150 participantes que incluyen gerentes divisionales, gerentes, subgerentes y jefes.

DESARROLLO INTERNO

401-1

Con el objetivo de propiciar el desarrollo de nuestros colaboradores, nos preocupamos por privilegiar la movilidad interna entre nuestros equipos. Además, 61 colaboradores fueron promovidos como hito relevante dentro de sus planes de carrera.

En 2021 se generaron 99 vacantes y un 62% de ellas fueron cubiertas a través de concursos internos.

Contratación	2018	2019	2020	2021
Colaboradores promovidos	96	58	60	61
Vacantes abiertas en el año	114	109	210	99
Porcentaje de vacantes cubiertas por candidatos internos	42%	27%	15%	62%
Nuevas contrataciones hombres	79	77	343	71
Nuevas contrataciones mujeres	48	44	124	39
Total de nuevas contrataciones	127	121	467	110

Rotación	2018	2019	2020	2021
Colaboradores al inicio del periodo (enero)	662	693	671	789
Colaboradores al final del periodo (diciembre)	674	661	777	675
Tasa total de rotación de colaboradores	14%	17%	13%	27%
Tasa de rotación para mujeres	29%	38%	39%	31%
Tasa de rotación para hombres	71%	62%	61%	69%
Tasa de rotación para personas menores de 30 años	12%	16%	8%	17%
Tasa de rotación para personas entre 30 y 60 años	85%	78%	88%	80%
Tasa de rotación para personas mayores de 60 años	3%	7%	4%	3%

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

404-1

Para impulsar el desarrollo de nuestros colaboradores, detectamos sus necesidades de capacitación para alinearlas con la estrategia del negocio, los cambios en el mercado y la cultura digital. De esta forma, nuestra ma-lla de formación fue adaptada a la modalidad virtual para responder a las condiciones de trabajo remoto.

Nuestro plan de capacitación incluye materias como co-nocimiento del negocio, productos, procesos y servicio al cliente, entre otros.

*Durante 2021
impartimos un total
de 18.744 horas de
capacitación con una
inversión equivalente a
\$46,3 millones.*

Capacitación y desarrollo	2018	2019	2020	2021
Número total de horas de capacitación	15.814	20.265	15.469	18.744
Promedio de horas de capacitación por colaborador de tiempo completo	28,3	35,6	20,3	27,8
Promedio de horas de capacitación obligatoria por cola-borador de tiempo completo	28,3	35,6	20,3	27,8
Gasto promedio en programas de capacitación por cola-borador de tiempo completo	\$29.338	\$356.824	\$148.396	\$68.643



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

404-3

Entendemos la gestión del desempeño como un movilizador de nuestra transformación cultural; por eso, esta evaluación se aplica a todos los colaboradores de la compañía. Tanto el establecimiento como la evaluación de metas se realizó en forma trimestral por primera vez en la historia de Transbank, todo ello a través de la plataforma corporativa. En este proceso se tomó en consideración tanto el aporte al negocio mediante la revisión de objetivos o metas, así como el grado de adhesión cultural del colaborador. Además, incluyó feedback en torno a la puesta en práctica de los principios de la organización, llevados a conductas medibles.

Todos nuestros colaboradores son evaluados en competencias transversales. Aquellas más específicas aplican según familias o grupos de cargos.

En 2021 simplificamos el proceso para incorporar aspectos como agilidad, compromiso con los resultados y transformación cultural.



MEJORAS EN LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

- Incorporación de principios culturales que se reflejan en conductas observables y medibles.
- Agilidad en el proceso mediante la evaluación de metas trimestrales.
- Empoderamiento del colaborador al realizar la carga de sus metas y aumento de su rendición de cuentas sobre los resultados.
- Mayor flexibilidad y amplitud de miradas al contar con la posibilidad de un evaluador funcional, desde una mirada matricial y colaborativa del desempeño.

COMPOSICIÓN NOTA FINAL DE LA EVALUACIÓN

50% adhesión cultural

A través de principios culturales llevados a competencias o conductas medibles.

50% aporte al negocio

Cumplimiento de metas corporativas y propias alineadas con focos estratégicos.

COMPETENCIAS EVALUADAS

Competencias transversales

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

Competencias transversales

- Conecta con el cliente - Gerencia Comercial
- Lidera la transformación - solo jefes con colaboradores a cargo



Porcentaje de colaboradores evaluados	2018	2019	2020	2021
Gerencia	92%	93%	82%	88%
Jefaturas	80%	96%	100%	84%
Profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares	94%	92%	93%	95%
Total general	92%	98%	94%	92%
Total de evaluados	627	647	726	618

Nota: La Alta Gerencia de la compañía recibe una evaluación anual diferenciada, en base a metas corporativas y evaluación del Gerente General.

El 92% de nuestros colaboradores recibió una evaluación de desempeño en 2021.

Bienestar de las personas

[Tema Material](#)

BENEFICIOS

401-2

Nuestro principal activo son las personas; por eso nos preocupamos de su bienestar a través de iniciativas orientadas a mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Es importante mencionar que, durante los últimos dos años, la empresa se ha visto afectada a nivel financiero producto de los cambios normativos de la industria. Por eso, hemos buscado adaptarnos a las nuevas condiciones que dicta el contexto para continuar brindando beneficios a nuestros colaboradores bajo un esquema priorizado que incluye más de 30 beneficios y distintos convenios en categorías como cuidado de la salud y vida sana, calidad de vida y educación.

NUESTROS BENEFICIOS



Asignación de
alimentación



Sala cuna



Salida anticipada
en fechas especiales



Vístete y siéntete
a gusto



Permiso examen
médico preventivo



Pago por licencia
médica no cubierta



Seguro
de vida



Seguro de salud,
dental y catastrófico



Compensación por
trabajos en días
especiales



Permiso
administrativo y
voluntariados



Día libre en
cumpleaños



Flex Time - viernes
salida anticipada



Permisos
especiales



Asignación de
discapacidad
para hijos de
colaboradores



Bonos familiares



Becas
de estudio



Escolaridad
de hijos



Préstamo
asistencial

TRANSClub

- Transclub nace con el fin de proporcionar actividades extralaborales que mejoren la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias. El club funciona a través de un descuento por planilla que permite acceder a numerosas actividades orientadas a su bienestar.

transclub.
NOS CONECTA

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

403-1, 403-9, 403-10

Nuestro giro de negocio no se caracteriza por una alta exposición a accidentes, pero igualmente contamos con un sistema de gestión de salud y seguridad basado en normativas internacionales como la ISO 45001 y que se implementa en conjunto con el Programa Anual de Seguridad y Salud Ocupacional. Estos lineamientos nos permiten gestionar distintos ámbitos que van desde el cumplimiento de requisitos legales hasta el fortalecimiento de una cultura de sensibilización y capacitación. Además, hemos implementado protocolos de seguridad sanitaria laboral covid-19 de acuerdo con las modalidades de trabajo presencial, semipresencial y *full* remoto.

Nuestra gestión también incluye actividades de identificación, análisis y evaluación de riesgos a la salud y seguridad de nuestros colaboradores. Esto, con el fin de poder mitigar sus posibles causas.

Durante 2021 no reportamos días perdidos por accidentes, lo que nos significó índices de siniestralidad iguales a cero.



La empresa no ha reportado dolencias o enfermedades laborales en los últimos cuatro años.

Estadísticas de seguridad	2018	2019	2020	2021
Fatalidades por accidentes	0	0	0	0
Número de accidentes de trabajo con tiempo perdido	0	0	0	0
Días perdidos por accidentes	1	0	0	0
Promedio de días perdidos por accidente	0	0	0	0
Tasa fatalidad	0	0	0	0
Tasa accidentalidad	0,15	0	0	0
Tasa de siniestralidad	4,73	0	0	0
Índice de frecuencia	0,15	0	0	0
Índice de gravedad	18,77	0	0	0
Índice de severidad de accidentes de tiempo perdido (ISA)	7,39	0	0	0

Diversidad e inclusión

405-1

Tema Material

La diversidad e inclusión son movilizadores clave para dar vida a nuestro propósito de conectar personas y negocios. Buscamos ser una empresa tecnológica que atrae talentos diversos y les permite desarrollarse en un ambiente inclusivo, alineado con las expectativas de una sociedad cambiante.

Así, además de responder con agilidad e innovación a las necesidades de los clientes, nuestra organización atrae y está conformada por personas de distintas nacionalidades, géneros, culturas, religiones y generaciones. Esta fuerza de trabajo diversa, combinada con una cultura inclusiva, potencian el cumplimiento de nuestro propósito corporativo y contribuyen al éxito de nuestro negocio.

Durante 2021 trabajamos en desarrollar un diagnóstico en diversidad, equidad e inclusión, que esperamos sea la base sobre la cual construyamos nuestra gestión 2022 en esta materia.

INDICADORES DE DIVERSIDAD

Género



40%

de nuestras colaboradoras son mujeres



34%

de mujeres en puestos de STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemática).

Presencia de mujeres en la organización	2018	2019	2020	2021
Plantilla total	41%	40%	37%	40%
Roles gerenciales	20%	20%	28%	37%
Jefatura	38%	36%	37%	36%
uestos de STEM en función del total de puestos de la categoría	38%	36%	30%	34%

BRECHA SALARIAL

405-2

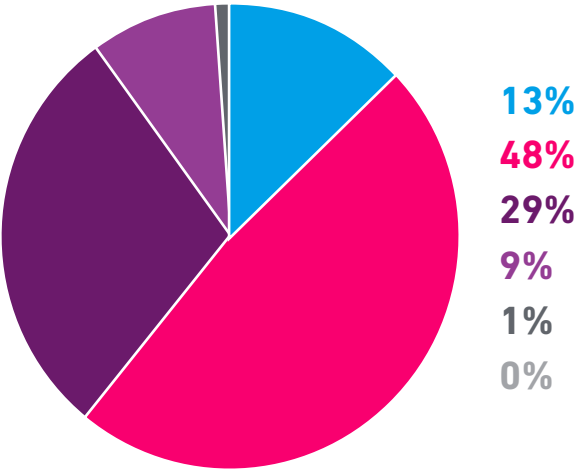
Contamos con una estructura de remuneraciones compuesta por parámetros evaluables que permiten reflejar las responsabilidades de cada cargo. Así, entregamos una remuneración que estimula la equidad interna y el desarrollo de carrera. Adicionalmente, para asegurar una compensación equitativa, hacemos una revisión periódica de nuestras bandas salariales.

Cargo	Media de brecha salarial	Mediana de brecha salarial
Alta gerencia	81%	82%
Gerencia	80%	75%
Jefatura	90%	93%
Profesionales	85%	83%
Técnicos	86%	94%
Administrativos	159%	129%
Auxiliares	N/A	N/A

RANGO ETARIO

Nuestro equipo está formado por personas de diversos rangos de edad. La mayoría, con un 48% del total, tiene entre 30 y 40 años.

- Menos de 30 años
- Entre 30 y 40
- Entre 41 y 50
- Entre 51 y 60
- Entre 61 y 70
- Más de 70 años



Grupo de edad	Alta Gerencia	Gerencia	Jefatura	Profesionales	Técnicos	Administrativos	Auxiliares	Total
Menos de 30 años	0	0	0	46	16	1	0	63
Entre 30 y 40	1	17	32	248	33	8	0	339
Entre 41 y 50	3	20	39	108	24	6	1	201
Entre 51 y 60	7	11	15	29	2	2	0	66
Entre 61 y 70	0	0	0	5	0	1	0	6
Más de 70 años	0	0	0	0	0	0	0	0

Grupo de edad	Total hombres	Total mujeres	Total
Menos de 30 años	34	29	63
Entre 30 y 40	223	116	339
Entre 41 y 50	110	91	201
Entre 51 y 60	34	32	66
Entre 61 y 70	4	2	6
Más de 70 años	0	0	0



NACIONALIDAD

Contamos con un 8% de colaboradores extranjeros, pertenecientes a ocho nacionalidades distintas a la chilena, que enriquecen nuestro trabajo y cultura con una mirada diversa.

País	Total personas
Argentina	10
Austria	1
Colombia	3
Cuba	1
Chile	620
Ecuador	2
Perú	3
República Dominicana	1
Venezuela	34
Total	675

Relaciones laborales

102-41

Tema Material

En Transbank reconocemos y respetamos los derechos fundamentales de nuestros colaboradores, incluido el de constituir organizaciones sindicales, así como el de libre afiliación y desafiliación. Para ello, velamos por mantener relaciones cordiales y cercanas, propiciando ambientes de colaboración.

El 100% de nuestros colaboradores está cubierto por un acuerdo de negociación colectiva.

Como hito relevante, en septiembre de 2021 tuvimos un proceso de negociación colectiva con el Sindicato de Trabajadores de Transbank, el cual derivó en una paralización y posterior negociación voluntaria junto a la Dirección del Trabajo.

El proceso culminó con la firma de un acuerdo que contempló un bono de término de conflicto de \$3.000.000 por un periodo de dos años y mejoras en los beneficios.



06

Gestión ambiental

Ecoeficiencia operacional



Nuestro compromiso con la sostenibilidad es integral. Por eso, aunque las actividades que desarrollamos no son intensivas en impactos ambientales, hemos incorporado la ecoeficiencia como parte de nuestra hoja de ruta hacia el desarrollo sostenible.

Ecoeficiencia **operacional**

[Tema Material](#)

103-1, 103-2, 103-3



¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

- El cambio climático es una preocupación a nivel mundial. Sus efectos ya son evidentes, razón por la cual las organizaciones necesitan comenzar a tomar medidas de mitigación y adaptación urgentes para contribuir con este desafío global.

Esto implica medir y gestionar los principales impactos de la operación, junto con analizar los posibles riesgos que un aumento drástico en la temperatura puede causar en clientes o en sus modelos de negocio. El objetivo es definir planes de acción tempranos que permitan adaptarse a dichos escenarios.



¿CÓMO LO GESTIONAMOS?

- Creamos la Gerencia División de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, la cual es responsable de liderar la transformación ambiental de nuestra organización. De esta forma, nos encontramos en proceso de diagnóstico general, definición de indicadores y levantamiento de línea base en materia de consumo energético, hídrico, residuos y emisiones.
- Esta información nos permitirá trazar el plan de trabajo para avanzar hacia una gestión responsable con el medio ambiente que, al mismo tiempo, se anticipa a los posibles efectos del cambio climático en nuestro negocio. El alcan-

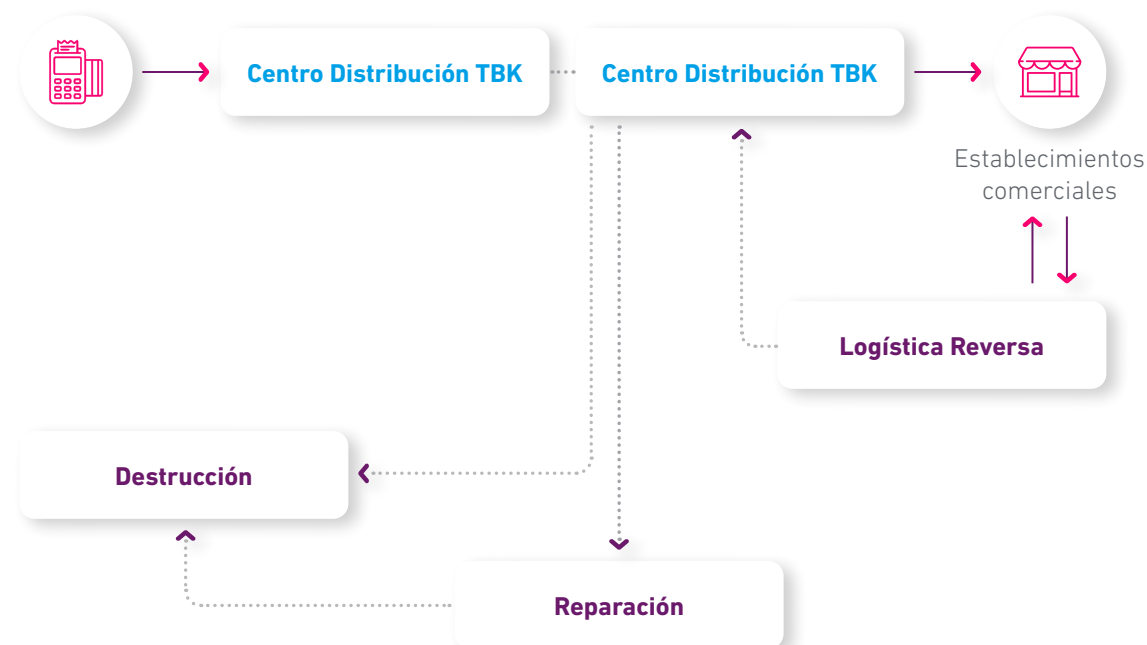
ce de este tema es interno y abarca principalmente a nuestra organización, incluyendo directorio y colaboradores.

- Finalmente, los desafíos ambientales estarán plasmados en el programa de Ecoeficiencia Operacional iniciado a fines de 2021, el cual contempla analizar nuestros principales impactos en materia ambiental, identificar dónde generar eficiencias y contribuir con la mitigación del cambio climático. Un ejemplo de aquello será el ciclo de vida de nuestros POS, incluyendo procesos de destrucción y reciclaje, así como la gestión e impulso del *voucher* virtual.

- Iniciativas y proyectos
 - Reciclaje de POS
 - Voucher virtual
 - Medición de Huella de Carbono

CICLO DE VIDA DE LOS POS

TBK5



Nuestros POS, popularmente conocidos como “maquinillas”, cumplen una relevante función como parte del ecosistema de pagos digitales del país. Cuando estos ya han cumplido su ciclo de vida, haciendo miles de transacciones en distintos comercios, en Transbank nos preocupamos de que sean correctamente dispuestos.

Buscamos que los POS se mantengan el mayor tiempo posible dentro del ciclo económico. Este principio de reutilización persigue darle el mejor uso a los productos ya existentes para evitar que se conviertan en desechos. Por eso, nuestros dispositivos pasan por procesos de remozado o reparación cuando presentan fallas, con el objetivo de reinsertarlos al ciclo y extender su vida útil.

Al 31 de diciembre de 2021, contamos con más de 550.000 equipos instalados en todo el país. De estos, solo el 16% corresponden a equipos nuevos, evidenciando nuestro esfuerzo de reacondicionamiento y reutilización.

Durante 2021 enviamos 7.765 POS a disposición final, lo que equivale a 3.482 kg de residuos eléctricos y electrónicos reciclados.

Además, contamos con un sistema de reversa que nos permite recircular al menos 25.000 equipos al mes. Estos POS son devueltos a Transbank desde los comercios por cinco principales causas: desafiliación, atención de falla, renovación tecnológica desde Transbank, cambio tecnológico del comercio u obsolescencia del equipo.

Procuramos contribuir con el medioambiente reciclando la mayor cantidad de partes y componentes del aparato. Para esto nos apoyamos en la Fundación Recycla, expertos en esta materia, quienes culminan el ciclo con la disposición ambientalmente responsable de nuestros POS.



HACIA UNA CULTURA PAPERLESS

Con el compromiso de cuidar el medio ambiente y promover un desarrollo más sostenible de nuestro entorno, desde 2020, en conjunto con nuestros comercios y usuarios de tarjetas, hemos realizado un gran esfuerzo por incentivar un menor uso de papel en la entrega de comprobantes de venta.

Este esfuerzo se materializó en dos acciones principales:

1. Opción de impresión

De cara al tarjetahabiente o usuario final, implementamos en aquellos POS cuya tecnología lo permitía, la opción de optar o desistir de la impresión del voucher o comprobante de venta. Con esto, las personas pudieron decidir no hacerlo y contribuir así con el menor uso de papel.

A diciembre de 2021, son más de 100.000 usuarios los que se han sumado a este compromiso y eligen no imprimir sus comprobantes, evitando así el uso de más de 300 toneladas de papel al año.

Es importante recordar que, por cada operación se imprimen dos comprobantes, uno para el usuario y otro para el comercio. De esta forma, esta medida puede reducir hasta a la mitad el consumo de papel por transacción.

Además, con la digitalización de los negocios, estamos poniendo a disposición de los comercios herramientas donde pueden consultar los *vouchers* emitidos. Así, a través de nuestro portal y de la aplicación, será posible que a futuro nuestros clientes puedan llevar la contabilidad de todas las transacciones, sin necesidad de imprimir los comprobantes.

2. Reducción de rollos de papel para comercios

Hasta diciembre de 2021, desde Transbank entregábamos gratuitamente a los comercios un promedio mensual de 1.800.000 rollos de papel.

Con el objetivo de incentivar un uso más eficiente de este recurso, realizamos un análisis sobre la cantidad estimada de rollos de papel que cada comercio necesita, según el número de transacciones que realiza. A partir de esa estimación, desde enero de 2022, cada comercio recibe gratuitamente la cantidad de rollos que obedecen a su volumen de operaciones y, en caso de requerir más papel, la entrega de los rollos extra tiene un costo adicional. De esta manera, fortalecemos e impulsamos una conducta responsable y de cuidado por el medio ambiente, avanzando hacia una cultura paperless entre los comercios y las personas.

Sabemos que estos cambios requerirán de la adaptación de todos y todas, pero estamos seguros de que, junto a clientes y usuarios, tenemos la oportunidad de impactar y generar el cambio que nuestro planeta necesita.

07

Acerca de este reporte

Metodología para la determinación
de los temas materiales
Índice GRI

102-48, 102-45, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52

El fin de este documento es informar de modo transparente el impacto y contribución de Transbank al crecimiento del país y al desarrollo de nuestros grupos de interés, considerando las dimensiones económica, social, ambiental y de gobernanza.

Este ejercicio, que comenzaremos a realizar con una periodicidad anual, comprende la gestión sostenible de todas las operaciones de Transbank S.A. desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.

Este Reporte de Sostenibilidad incluye los impactos de Transbank S.A., sociedad de apoyo al giro bancario y operadora de tarjetas de pago.

Metodología para la determinación de los temas materiales

102-46, 102-54

Nuestro Reporte de Sostenibilidad está elaborado según estándares, requerimientos y marcos de divulgación nacionales e internacionales presentes en las formalidades de la Global Reporting Initiative (GRI). Además, incluye requisitos normativos de la recientemente publicada Norma de Carácter General N°461 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) e indicadores propios.



PUNTO DE CONTACTO

102-53

- Isabel De Gregorio Rebeco
Gerenta División de Personas,
Asuntos Corporativos
y Sostenibilidad
idegregorio@transbank.cl
- Catalina Rodríguez Lanza
Subgerenta de Sostenibilidad
crodriguezl@transbank.cl

Para identificar nuestros temas y contenidos más relevantes, en 2021 elaboramos por primera vez un estudio de materialidad que contempló las siguientes etapas:



IDENTIFICACIÓN



PRIORIZACIÓN



VALIDACIÓN

Para conocer los temas relevantes de sostenibilidad aplicables al negocio de Transbank, realizamos un ejercicio exhaustivo de revisión de fuentes secundarias:

- Prensa
- Redes sociales
- Políticas y documentos internos de Transbank
- Benchmark nacional e internacional de empresas del rubro

Así, contextualizamos e identificamos el estado de transparencia general de la industria. También los principales hitos del año y los temas materiales con gestión relevante. En este último aspecto, el resultado fue un listado preliminar de 22 temas.

PRIORIZACIÓN

Para complementar y priorizar los temas identificados en la primera etapa, hicimos entrevistas a todos los gerentes divisionales de Transbank, además del Gerente General.

El análisis de estas entrevistas permitió la detección de los temas más relevantes para la gestión sostenible de Transbank. Los resultados se reflejan en diez temas elegidos como principales, según contexto y empresa, clientes, impacto, medioambiente, personas y proveedores.

VALIDACIÓN

Para validar adecuadamente las temáticas a reportar, propiciamos diversas instancias de participación que involucraron a grupos de interés internos y externos. Entre ellas, presentaciones a la División de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad y a la División Legal.

Además, realizamos un primer Conversatorio de Líderes, instancia llevada a cabo el 3 de diciembre de 2021, en la que buscamos ampliar la conversación y definir las prioridades en materia de sostenibilidad.

Participaron representantes y líderes de la industria tecnológica, gremios y la academia. Todos entregaron su visión sobre el aporte de la industria al desarrollo sostenible. También aportaron con buenas prácticas y experiencias, a partir de sus ámbitos de acción.



CONVERSATORIO DE LÍDERES

• Invitados:

- Pelayo Covarrubias Correa, Presidente Fundación País Digital
- Ángel Sierra, Director Ejecutivo Fintech Chile
- Ricardo Mewes Schnaidt, Presidente Cámara Nacional de Comercio
- Gabriela Salvador Broussaingaray, Directora Chile Converge
- Enzo Napoli S., Gerente de Asuntos Públicos AmCham Chile
- Yerka Yukich, Secretaria Ejecutiva del Centro de Economía Digital
- Cámara de Comercio de Santiago
- Francisco Guzmán, Director Mercado Empresarial Claro Chile S.A.
- Daniel Orozco, Country Manager Amazon Web Services
- Ivo Milkovic, Enterprise Sales Account Manager Amazon Web Services
- Daniel Fajardo Cabello, Editor periodístico Pulso - Hub Sustentabilidad

• Asistentes de Transbank:

- Patricio Santelices, Gerente General
- Isabel De Gregorio, Gerenta División de Personas, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad
- Vicente Tredinick, Gerente División Operaciones y Tecnología
- Josefina Tocornal, Gerenta División Legal
- Catalina Rodríguez, Subgerenta de Sostenibilidad
- Javiera Álvarez, Subgerenta de Relaciones Institucionales

En base a los resultados de esta última etapa, obtuvimos un estudio de materialidad 2021. Tras un ejercicio de agrupación, clasificación y renombre, se logró un listado definitivo de diez temas materiales. Estos se enmarcaron en un contexto de adaptación a las regulaciones y desempeño económico.

102-47



CLIENTES

- Experiencia de compra
- Seguridad y continuidad del sistema



PERSONAS

- Desarrollo de competencias digitales
- Diversidad e inclusión
- Relaciones laborales
- Bienestar de los colaboradores



IMPACTO

- Innovación y transformación digital
- Desarrollo del ecosistema MiPyme



MEDIO AMBIENTE

- Ecoeficiencia operacional



PROVEEDORES

- Gestión de proveedores



Índice GRI

102-55

Los datos publicados no han sido sometidos a un proceso de verificación externa.

Categoría	Tipo	Código	Contenido	Número de página
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la Organización	Contenido 102-1	Nombre de la organización	Transbank S.A.
		Contenido 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	7
		Contenido 102-3	Ubicación de la sede	Huérfanos 770, Piso 10, Santiago.
		Contenido 102-4	Ubicación de las operaciones	Chile
		Contenido 102-5	Propiedad y forma jurídica	Sociedad Anónima
		Contenido 102-6	Mercados servidos	7
		Contenido 102-7	Tamaño de la organización	51
		Contenido 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	51
		Contenido 102-9	Cadena de suministro	30
		Contenido 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	9

Categoría	Tipo	Código	Contenido	Número de página
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la Organización	Contenido 102-11	Principio o enfoque de precaución	n/a
		Contenido 102-12	Iniciativas externas	14
		Contenido 102-13	Afiliación a asociaciones	14
	Estrategia	Contenido 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4
		Contenido 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	6
	Ética e integridad	Contenido 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	6
		Contenido 102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	47
	Gobernanza	Contenido 102-18	Estructura de gobernanza	17
		Contenido 102-19	Delegación de autoridad	18
		Contenido 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	18
	Participación de los grupos de interés	Contenido 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	17
		Contenido 102-25	Conflictos de interés	17
		Contenido 102-40	Lista de grupos de interés	11
		Contenido 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	64

Categoría	Tipo	Código	Contenido	Número de página
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Participación de los grupos de interés	Contenido 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	11
		Contenido 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	11
		Contenido 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	11
	Prácticas para la elaboración de informes	Contenido 102-45	Entidades incluídas en los estados financieros consolidados	Transbank S.A.
		Contenido 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	70
		Contenido 102-47	Lista de los temas materiales	72
		Contenido 102-48	Reexpresión de la información	70
		Contenido 102-49	Cambios en la elaboración de informes	70
		Contenido 102-50	Periodo objeto del informe	70
		Contenido 102-51	Fecha del último informe	70
		Contenido 102-52	Ciclo de elaboración de informes	70
		Contenido 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	70
		Contenido 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	70
		Contenido 102-55	Índice de contenidos GRI	73

Categoría	Tipo	Código	Contenido	Número de página
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Prácticas para la elaboración de informes	Contenido 102-56	Verificación externa	Sin verificación externa
Temas materiales				
Transformación digital e innovación				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	20
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus compo- nentes	20
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	20
Indicador propio		TBK1	Principales iniciativas de transfor- mación digital	25
Gestión de proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	30
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus compo- nentes	30
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	30
	Prácticas de adquisición	Contenido 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	31

Categoría	Tipo	Código	Contenido	Número de página
Experiencia de clientes				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	38
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	38
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38
Indicador propio		TBK2	Resultados medición satisfacción de clientes	42
Desarrollo del ecosistema Mipyme				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	43
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	43
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	43
Indicador propio		TBK3	Cantidad de clientes Mipyme	44
Seguridad y continuidad del sistema				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	45
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	45
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45
Indicador propio		TBK4	Iniciativas de ciberseguridad	45

Categoría	Tipo	Código	Contenido	Número de página
Desarrollo de competencias digitales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	50
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	50
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	50
GRI 401: Empleo 2016	Empleo	Contenido 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	55
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Formación y enseñanza	Contenido 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	56
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Formación y enseñanza	Contenido 404-3	Procentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	57
Bienestar de los y las colaboradoras				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	50
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	50
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	50
GRI 401: Empleo 2016	Empleo	Contenido 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales	59

Categoría	Tipo	Código	Contenido	Número de página
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-1	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	60
		Contenido 403-9	Lesiones por accidente laboral	60
		Contenido 403-10	Dolencias y enfermedades laborales	60
Diversidad e inclusión				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	50
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	50
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	50
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	Diversidad e igualdad de oportunidades	Contenido 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	61
		Contenido 405-2	Ratio de salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres	61
Relaciones laborales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	50
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	50
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	50

Categoría	Tipo	Código	Contenido	Número de página
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Participación de los grupos de interés	Contenido 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	64
Ecoeficiencia operacional				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	66
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	66
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	66
Indicador propio	Indicador propio	TBK5	Ciclo de vida de los POS	

