

Memoria Anual 2019





CARTA DEL PRESIDENTE 03

DIRECTORES 07

ACCIONISTAS 11

PLANA GERENCIAL 13

HISTORIA 17

EJERCICIO 2019 23

ESTADOS FINANCIEROS 35



Contenidos 2019





Transbank,
apoyando
negocios.



Carta del Presidente 01



01

Carta del Presidente



SEÑORES ACCIONISTAS:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para presentar la Memoria Anual y los Estados Financieros de Transbank S.A. correspondientes al ejercicio 2019, y detallar los esfuerzos más relevantes del periodo.

Durante los últimos años la empresa ha impulsado una serie de inversiones, proyectos y reingenierías, preparándose para responder de la mejor manera a una industria que, sin duda, sufrirá más cambios en los próximos cinco años de los que ha tenido a lo largo de su historia. En 2019 desempeñamos un rol activo en la implementación del Modelo de 4 Partes, en el que ya opera un emisor nacional. Este paso para la compañía significa potenciar las soluciones para sus clientes y responder a los requerimientos de un mercado con nuevas demandas.

Durante este año pusimos mucho énfasis en la seguridad, en la eficiencia, en la digitalización de procesos y en la implementación de nuestro nuevo Back End, el cual permitirá a la empresa enfrentar los desafíos de los próximos diez años.

Con respecto a la transaccionalidad, el ejercicio cerró con un crecimiento del 11,7% en ventas, un incremento de un 21,5% en transacciones y la afiliación de 40.692 nuevos comercios. El 72% de ellos fueron incorporados a través del portal de Transbank en forma rápida y simple, iniciativa que, entre otras tantas mejoras, ha permitido reforzar nuestra atención, especialmente con las Pymes, segmento que terminó el año con 66 puntos en las encuestas de satisfacción.

Entre otras iniciativas, en 2019 se implantó la plataforma *Genesys*, gran orquestador de canales para la atención de Contact Center, tecnología de punta que hace posible llevar la trazabilidad de los requerimientos de los clientes y que permitirá a la empresa entrar de lleno en el mundo de la inteligencia de datos. Además, gracias al trabajo transversal de distintas áreas, se lanzó la Aplicación móvil para comercios, herramienta que paulatinamente incorporará



40.692

NUEVOS CLIENTES

ACUMULADO AL CIERRE
DEL PERIODO 2019



más funcionalidades para facilitar la comunicación y la autoatención. Lo anterior es ya una realidad en el portal, espacio que hoy permite que los clientes puedan atender en línea todas sus necesidades, como coordinar la entrega de equipos, contratar servicios, solicitar insumos y, próximamente, incluso autoinstalar sus terminales de venta.

En el ejercicio también se lograron importantes mejoras en nuestros productos y servicios para los comercios que operan en el canal on line, mejorando los tiempos de integración, la tasa de conversión de las transacciones, la simplicidad y la rapidez de pago. Todo ello implicó que las ventas por este canal con nuestra solución Webpay, obtuvieran en 2019 una participación del 20,7% con respecto al total de ventas de la compañía.

El posicionamiento de Onepay como la forma más rápida y cómoda de pagar a través de Webpay fue otro de los hitos del año. Con la incorporación del débito, además del crédito, como medio de pago en la billetera electrónica de Transbank, hemos logrado cerca de 500 mil descargas.

Intensa fue la campaña en todo el país para dar a conocer y adherir las tarjetas de Prepago a nuestra red de aceptación, un despliegue que implicó el trabajo de varias áreas y que logró incorporar casi al 100% de las grandes empresas. En la misma línea, los equipos de Transbank trabajaron para que este nuevo producto opere en el Modelo de 4 Partes.

En el ámbito de las soluciones móviles, durante el año se realizaron varias mejoras a la aplicación Mobile P.O.S., y se reforzaron los esfuerzos de afiliación con campañas en medios digitales, promoviendo sus ventajas de portabilidad, rapidez y sencillez.

La empresa evidenció en 2019 su solidez, con una continuidad operacional a toda prueba, sin interrupciones de servicio ni incidentes de alta severidad, demostrando la efectividad de

las inversiones realizadas en tecnología y seguridad. Solo como un ejemplo, al iniciar noviembre la compañía celebró un nuevo hito al procesar más de 27 millones de transacciones en forma expedita en un solo día.

Otra instancia desafiante se vivió en el campo de la seguridad de la información, dado el crecimiento constante de incidentes de fraude y de ciberseguridad a nivel global, lo que ha exigido a Transbank la permanente mejora de sus procesos y reforzamiento de la arquitectura existente, en un marco de riesgo administrado de forma correcta.

Asimismo, entre otros temas relativos al entorno, a fines de diciembre se conoció el fallo de la Corte Suprema por la homologación de tarifas, ante lo cual la Sociedad se encuentra evaluando el impacto económico y financiero de la sentencia.

Quiero agradecer a los comercios por operar con nosotros y por su preferencia en las soluciones de pago que les ofrecemos. Seguiremos haciendo todos los esfuerzos necesarios para ser un facilitador con el objetivo de que logren sus ventas de una manera rápida, cómoda y segura, con la garantía de pago que solo Transbank puede ofrecer.

Imposible finalizar sin destacar la labor emprendida por los colaboradores, los accionistas y los emisores durante el año. Existieron buenas instancias de comunicación que nos permitieron aunar los esfuerzos para mostrar al país lo que somos: la empresa más confiable, estable y segura en el mercado nacional de los medios de pago. Agradezco la buena disposición y colaboración ante los cambios que estamos promoviendo, poniendo todo su esfuerzo para que la transformación de la industria de medios de pago en Chile sea exitosa.

GUILLERMO ANTÚNEZ SIERRA
Presidente del Directorio



Transbank,
la opción más
conveniente de Chile.



Directores 02



02
Directores



● ● ●
GUILLERMO ANTÚNEZ SIERRA
PRESIDENTE



● ● ●
FERNANDO CAÑAS BERKOWITZ
DIRECTOR



● ● ●
VÍCTOR HUGO ORELLANA ÁNGEL
DIRECTOR



● ● ●
GERARDO SAPAG ÁLVAREZ
DIRECTOR



ÁLVARO ALLIENDE EDWARDS
DIRECTOR



GONZALO CAMPERO PETERS
DIRECTOR



JOSÉ LUIS DE LA ROSA MUÑOZ
DIRECTOR



EMILIO DEIK MORRISON
DIRECTOR



RAIMUNDO MONGE ZEGERS
DIRECTOR



JUAN ENRIQUE VILAJUANA RIGAU
VICEPRESIDENTE



RODRIGO UNDURRAGA OSSA
ASESOR



_BANCO BICE

_BANCO DE CHILE

_BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES

_BANCO DEL ESTADO DE CHILE

_BANCO FALABELLA

_BANCO INTERNACIONAL

_BANCO SANTANDER CHILE

_BANCO SECURITY

_ITAÚ CORPBANCA

_JP MORGAN CHASE BANK

_SCOTIABANK CHILE



Accionistas 03





Transbank,
una empresa
confiable, estable
y segura.



Plana Gerencial 04





04

Plana Gerencial



PATRICIO SANTELICES ABARZÚA
GERENTE GENERAL



ANTHONY FURNISS MAILLET
GERENTE DIVISIÓN FINANZAS Y
CONTROL DE GESTIÓN



VICENTE TREDINICK ROGERS
GERENTE DIVISIÓN
OPERACIONES Y TECNOLOGÍA



JAVIER ARAVENA CARVALLO
GERENTE DIVISIÓN
CONTRALORÍA



JOSEFINA TOCORNAL COOPER
GERENTE DIVISIÓN LEGAL



RICARDO BLÜMEL ARAYA
GERENTE DIVISIÓN MARKETING
Y ESTRATEGIA



RODRIGO QUIJADA MENANTEAU
GERENTE DIVISIÓN COMERCIAL



SERGIO ARANEDA ANGULO
GERENTE DIVISIÓN SERVICIOS
TECNOLÓGICOS



CONSUELO WAGNER SAN MARTÍN
GERENTE DIVISIÓN PERSONAS



MARÍA MERCEDES MORA
GERENTE DIVISIÓN RIESGOS



Transbank,
agilidad y simpleza
para responder
a las necesidades
de los clientes.



Historia 05



05

Historia



1989

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



1990

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



1991

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



1992

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



1993

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



1994

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



1995

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



1996

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



1997

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



1998

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



1999

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



2000

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



2001

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



2002

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



2003

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



2004

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



2005

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



2006

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



2007

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

05

Historia



2008

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



2009

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



2010

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



2011

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



2012

Se lanza un mejor sistema de pago en Cuotas. La empresa nuevamente es reconocida por The Great Place to Work Institute® como la mejor empresa para trabajar en Chile. Transbank obtiene el premio del e-commerce day, un Effie de Oro por la campaña “Mientras más chica la compra más grande el premio” y el 1º lugar del Premio Nacional a la Gestión de Excelencia en la Categoría Gran Empresa.



2013

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



2014

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



2015

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



2016

Comienza a operar el portal www.transbankdevelopers.cl. La compañía alcanza por cuarta vez y por segundo año consecutivo el 1^{er} lugar en el ranking de Great Place to Work®, además del 2^o lugar a nivel latinoamericano. Redcompra

ingresa a las grandes marcas del Hall of Fame. Transbank recibe un Effie de Bronce por la campaña TC en categoría relanzamientos y obtiene la recertificación en el indicador IFREI de Work & Family Foundation periodo 2017 - 2019.



2017

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



2018

La empresa celebra un nuevo récord en afiliación con más de 50 mil comercios incorporados a la red, el 93% de ellos en forma digital. Comienza el Programa de Gobierno de Datos con nuevas perspectivas para Transbank. Se lanza Onepay, la billetera electrónica que permite maximizar en Chile el uso de los teléfonos inteligentes como medios de pago. Y también se anuncia la operación del producto Prepago, cuyo proceso de adhesión se contempla para 2019.



Transbank, líder
en la transformación
del mercado de los
medios de pago
en Chile.



Ejercicio 2019 06



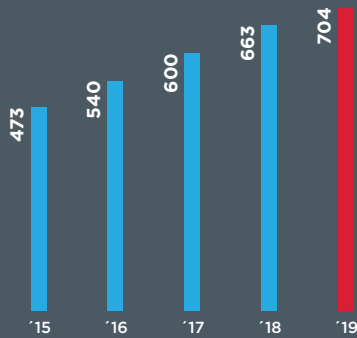
06

Ejercicio 2019



EVOLUCIÓN DE VENTAS CRÉDITO

MILLONES DE UF

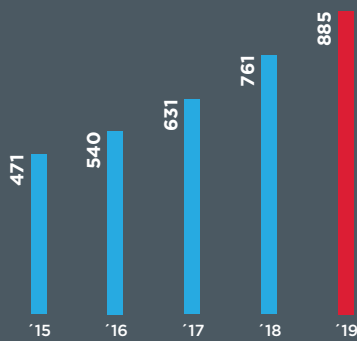


VARIACIÓN 2018 - 2019

↑ 6,3%

EVOLUCIÓN DE VENTAS DÉBITO

MILLONES DE UF



VARIACIÓN 2018 - 2019

↑ 16,4%

NÚMERO DE TRANSACCIONES 2019

MILLONES DE TRANSACCIONES



CRECIMIENTO RENTABLE

Durante los primeros nueve meses del año, la compañía sostuvo el ritmo de crecimiento esperado de un 14,2% en ventas. Sin embargo, debido a la contingencia social que afectó al país desde mediados de octubre -especialmente al retail y supermercados-, la cifra cayó a un 3,5% en el mes de octubre y logró recuperarse paulatinamente, marcando un 8,0% de incremento en diciembre.

En este marco, las ventas totales fueron de MMUF 1.590 lo que representó el cumplimiento de un 98% de las metas de la compañía en este ámbito. El aporte de las Tarjetas de Crédito fue de MMUF 704,4, con un incremento del 6,3%; y Redcompra, de MMUF 885,2, con un aumento del 16,4%.

El año también alcanzó un total de MMTxs. 1.859, equivalentes a un 21,5% de crecimiento. Las Tarjetas de Crédito registraron MMTxs. 390,5 y Redcompra MMTxs. 1.468,5, con el aumento del 12,1% y del 24,3%, respectivamente.

El 34,3% de las ventas con Tarjetas de Crédito se realizaron en Cuotas, modalidad que creció en un 0,4% con respecto al periodo anterior. El volumen de ventas en Cuotas llegó a MMUF 241,6. El producto 3 Cuotas Sin Interés representó el 35% del total.

Las ventas de PatPass crecieron un 11% respecto del año anterior, pasando de MMUF 37,4 a MMUF 41,4. Las transacciones de pago automático con tarjetas aumentaron en un 12% con respecto a 2018.

Hay que destacar que en 2019 la compañía desplegó un plan de competitividad en distintas áreas, concentrado en potenciar las eficiencias, que se tradujo en un ahorro superior a los MUF 284,2 y en un sobrecumplimiento de la meta de un 122%.



Pese a un año complejo para la economía nacional, Transbank logró mantener su ritmo de crecimiento en ventas, transacciones y cobertura y avanzó de acuerdo a su plan estratégico, con énfasis en la eficiencia, la digitalización y la agilidad de los procesos.

Considerando cifras estimadas, las ventas totales de los medios de pago administrados por Transbank estuvieron cercanas al 22,5% del PIB del país y su participación marcó un 35,6% del Consumo Privado de Chile.

COBERTURA

Tal como ha sido la tendencia y en línea con la habitualidad que han ido ganando los medios de pago que administra Transbank, la compañía se desafía anualmente con importantes metas de afiliación y cobertura de su red. Si al comenzar el periodo se esperaba alcanzar 38.000 nuevos clientes, el periodo cerró con un acumulado de 40.692 y un sobrecumplimiento de un 107% de las metas en este ámbito.

Destacó también la consolidación de la modalidad de incorporación de clientes en línea a través de www.transbank.cl, que permite simplificar y agilizar el trámite de afiliación y que en 2019 comprendió el 72% del proceso. El 28% restante correspondió a la labor desplegada por ejecutivos o proveedores externos de este servicio.

Durante el ejercicio se mantuvieron los esfuerzos para activar aquellos comercios sin ventas, bajando la tasa de desafiliaciones, gracias a una oportuna gestión comercial complementada por el Contact Center y visitas en terreno, generando un modelo de retención basado en el valor de los clientes. De acuerdo a las cifras, un 82,5% de clientes y 71,1% de locales registraron movimiento en el último trimestre del año.

Al cierre de 2019 se contaba con 380.050 puntos de interacción físicos, cifra que sitúa al país en 2.509 POI por cada 100 mil habitantes adultos.

COMERCIO ELECTRÓNICO

Continuaron los esfuerzos por acercar los productos para las ventas on line a los clientes e-commerce, con el foco puesto en el tiempo de integración, la tasa de conversión de transacciones, la simplicidad y la rapidez de pago. Entre los hitos del año, se incorporó Redcompra a Webpay Oneclick, con el propósito de potenciar a todos los comercios que funcionan con enrolamiento.

El periodo registró un avance en los tiempos de incorporación e integración de comercios gracias al despliegue de la oferta de PST, tanto en el mundo privado como en el público.

Estas mejoras se vieron reflejadas en un crecimiento del 25% con respecto a las ventas del año anterior y un 36% en transacciones, logrando que las ventas a través de Webpay obtuvieran una participación del 20,7% con respecto al total de ventas de Transbank.

Por su parte, Onepay, la billetera digital de Transbank, logró posicionarse como la forma más rápida y cómoda de pagar a través de Webpay, potenciando este atributo en toda la comunicación y campañas de comercialización del producto.

Esta innovación, que permite a los usuarios inscribir sus tarjetas solo una vez en la aplicación para luego comprar en los comercios adheridos, utilizando solo su Pin Onepay, incorporó también a Redcompra como forma de pago, lo que generó un aumento significativo en los usuarios, alcanzando más de 497.000 descargas y 197.000 billeteras creadas.

Al cierre del periodo, las transacciones acumuladas con Onepay sobrepasaban las 328.000 transacciones.

06

Ejercicio 2019



El plan de competitividad desplegado transversalmente en Transbank para potenciar las eficiencias tuvo un sobrecumplimiento de un 124%.

MOBILE P.O.S.

La solución de pago móvil diseñada especialmente para que emprendedores, pequeñas y medianas empresas de diversos rubros que requieren movilidad y portabilidad usen su smartphone como terminal de venta, alcanzó en 2019 más de 7.000 afiliaciones, lo que representa un 65% más que la cifra registrada en 2018. Las ventas aumentaron un 78% con respecto al año anterior, alcanzando UF 659.500, lo que se traduce en 472.000 transacciones.

Durante el año se realizaron varias mejoras a la aplicación y se reforzaron los esfuerzos de afiliación con campañas en medios digitales, promoviendo todas sus ventajas: más portátil, rápida y fácil de usar.

PREPAGO

2019 fue el año del producto Prepago. Tras su lanzamiento en 2018, comenzó a operar a través del canal e-commerce desde mayo de 2019 y en el canal presencial con el Emisor BCI-Mach en septiembre de 2019 y otros, gracias al trabajo colaborativo entre las áreas de Tecnología, Proyectos, Operaciones, Procesos, QA y Marketing; gestión complementada por el área Comercial, que desplegó sus esfuerzos para aumentar la

cobertura del nuevo producto. A diciembre de 2019 se contaba con 83.715 RUTS y 152.130 locales donde ya se acepta Prepago.

En la misma línea, los equipos de Transbank trabajaron para que Prepago funcione en el Modelo de 4 Partes, que comenzará a operar durante el 1^{er} trimestre de 2020, y en la implementación del medio para los emisores interesados en desarrollarlo.

PRODUCTOS INTEGRADOS

Con el fin de potenciar sus servicios, Transbank inició en 2019 un plan de incentivos para aumentar el número de comercios implementados con Autoservicio y POS Integrado, sistema que permite conectarse a la caja, permitiendo alinear todo el proceso de venta sin necesidad de duplicar la digitalización de datos (monto de venta, cantidad de cuotas, etc.) en el terminal y software de gestión.

Es importante destacar que en el ejercicio hubo 61 proyectos exitosos de Autoservicio y 64 de POS Integrado, lo que significó un crecimiento de un 79% y un 5% respectivamente en comparación con el año 2018, ventas por MMUF 2,7 y MMUF 47,9, y un total de transacciones de MMTrx 15,8 y MMTrx 51,8, respectivamente.



SOBRECUMPLIMIENTO

107%

METAS EN
COBERTURA



EFICIENCIA Y ESTABILIDAD OPERACIONAL

Importantes avances vivió en 2019 la Gerencia División Operaciones y Tecnología. El trabajo del año se centró en aumentar la eficiencia de los procesos internos, preparar la hoja de ruta que conduce a Transbank paulatinamente a un nivel tecnológico superior y en ampliar las funcionalidades que le permitirán a la empresa competir mejor en el nuevo escenario de los medios de pago en Chile.

En el ámbito técnico, se realizó una renovación importante de los sistemas, fortaleciendo la alta disponibilidad de todos los servicios, incorporando plataformas abiertas *Linux/Intel* y esquemas de monitoreo robustos que permiten detectar problemas técnicos en forma proactiva, que puedan afectar tanto a Transbank como a los comercios que integran la red.

En términos de productos, se habilitaron Redcompra en Onepay, Prepago, la Aplicación móvil para comercios, el Modelo de 4 Partes para uno de los emisores que operan en Chile y tokenización VISA, entre otros. En cuanto a plataformas de servicio, se lanzó el Portal Privado, la plataforma *Genesys* para atención de Contact Center y se realizó un Upgrade a la plataforma *Siebel* (CRM). El proyecto Back End se concretó en un 80%, dado que la última etapa del proceso -el ciclo de abono hacia los comercios- quedó pendiente para marzo 2020.

En el ámbito operativo, la compañía optimizó el procesamiento

de la información, permitiendo eficiencias y mayor calidad de la data generada.

Transbank crece anualmente a tasas de más del 20% en transacciones, lo que le exige contar con un proceso de planificación de capacidad muy desarrollado. Durante el ejercicio, el peak transaccional máximo fue de 342 transacciones por segundo (TPS). En esta línea, la compañía celebró un hito el lunes 4 de noviembre al procesar más de 27 millones de transacciones en forma expedita, demostrando que el programa de mejoras ha permitido tener impecables Uptimes de las plataformas on line, cumplimiento de SLAs con el envío de archivos hacia los emisores y marcas y de abono a los comercios, todo esto en el marco de las metas establecidas para el 2019 y sin incidentes.

Se cumplió con el nivel esperado de eficiencias, esfuerzo que no solo contempló pactar mejores condiciones contractuales con todos los servicios externos, sino que contempló cambios y simplificación de procesos y robotización, logrando ahorros relevantes en la operación.

Adicionalmente, la gerencia participó en forma activa en el programa de Gobierno de Datos que permite dirigir con mayor certeza las decisiones estratégicas de la compañía y, para ello, implementó plataformas tecnológicas robustas como *Datalakes*, herramientas de visualización y autogestión, entre otras.



Más de 27 millones de transacciones procesó Transbank en forma expedita el lunes 4 de noviembre, tras un largo fin de semana. El peak máximo del periodo fue de 342 transacciones por segundo, demostrando la efectividad del plan de mejoras implementado por la compañía.

06

Ejercicio 2019



RIESGO CONTROLADO

El periodo planteó grandes desafíos para Transbank en el ámbito de la seguridad de la información, dado el crecimiento constante de incidentes de fraude y de ciberseguridad en Chile y en el mundo. En este escenario, la empresa trabajó permanentemente en la mejora continua de sus procesos.

Durante el ejercicio se cambió el enfoque en materia de Riesgos y la labor se concentró en reforzar la arquitectura existente para potenciar la ciberseguridad, con especial énfasis en resguardar los nuevos productos. Asimismo, se realizaron diferentes esfuerzos para involucrar, sensibilizar y entrenar a los colaboradores en temáticas de seguridad, con objetivos de cumplimiento de metas individuales.

Entre algunos hitos, se impartió un curso e-learning obligatorio con examen para el 100% de los colaboradores,

instancia que fue rendida exitosamente por el 92% de la compañía; y cuatro ejercicios de seguridad con el fin de validar lo aprendido, lo que permitió corroborar que al menos un 80% del equipo humano de Transbank asimiló lo aprendido, sin caer en los ataques simulados que eran parte de la experiencia.

Cabe destacar que entre el primer y último ejercicio de entrenamiento hubo una mejora significativa, lo que permitió corroborar los efectos positivos de la sensibilización.

En el año, además, hubo instancias de capacitación con más de 40 horas de instrucción para distintos equipos técnicos en diferentes ámbitos como seguridad, utilización de herramientas de seguridad y actualizaciones PCI, entre otros.



Los colaboradores de Transbank se capacitaron en 2019 en temáticas de seguridad, con objetivos de cumplimiento de metas individuales.



CULTURA INTERNA DE EXCELENCIA

Con el fin de abordar los retos actuales en Gestión de Personas y ante la transición que experimenta Transbank, la Gerencia División Personas ejecutó un cambio de modelo en su estructura funcional, más adecuado con el rol estratégico que se propuso potenciar hace un año. Entre los hitos que marcaron el periodo para la cultura interna destacan:

- Nueva orientación de las Comunicaciones Internas. El área asumió una responsabilidad más informativa con el fin de que todos en Transbank reciban las noticias en forma oficial y oportuna. Cabe mencionar la creación del grupo de WhatsApp corporativo y la utilización de nuevas metodologías de comunicación más atractivas, digitales y con mayor efectividad comunicacional.
- Creación de dos nuevas instancias de comunicación formal de los colaboradores con la alta gerencia: las Reuniones Ampliadas y las Reuniones de Alineamiento de Jefaturas, que permiten a todos conocer las noticias más relevantes de la compañía por parte del Gerente General.
- Refuerzos y capacitación en habilidades de liderazgo

para todos los jefes de Transbank, mediante talleres presenciales y cursos e-learning.

- El Modelo de Metas y Objetivos TBK generó nuevas competencias, alineadas a los objetivos estratégicos del negocio y a sus nuevos desafíos. Además, se otorgó una mayor valoración al aporte individual de cada uno de los trabajadores a través de sus metas propias.
- Todos los procesos de Gestión de Personas fueron digitalizados y centralizados en tres grandes plataformas: Gestión de información de personas, empleostbk.cl y Tbk+.
- Respondiendo a una definición corporativa, por primera vez se aplicó una Encuesta de Clima Laboral no estandarizada, diseñada a la medida de Transbank, de acuerdo a sus metas y objetivos estratégicos junto con los aspectos más relevantes y esenciales del clima laboral.
- A raíz de la crisis social que se desató en Chile a fines de octubre se destinaron recursos para apoyar a 15 microempresarios afectados por la violencia en distintas comunas del país.



Por primera vez en Transbank se aplicó una Encuesta de Clima Laboral no estandarizada, diseñada a la medida de la empresa.

06

Ejercicio 2019



COMUNICACIÓN E IMAGEN

Durante el último trimestre de 2019, la compañía asumió el desafío de trazar su nueva línea comunicacional, con un estilo más cercano hacia los pequeños, medianos y grandes comercios.

“Transbank, la opción más conveniente de Chile”, fue el punto de partida de esta nueva imagen corporativa, que busca posicionar a la empresa, con todos sus productos asociados, ante sus distintos stakeholders.

Lanzada a fines de septiembre en medios tradicionales y plataformas digitales, esa campaña buscó visibilizar el rol que ha tenido la compañía en los últimos 30 años en el desarrollo de los medios de pago electrónicos del país y aportando al crecimiento de comercios en los distintos rubros locales.

Todo eso ha sido parte del nuevo estilo relacional de Transbank con su ecosistema, transitando desde un perfil más conservador a uno más competitivo en el mercado de medios de pago. En este nuevo escenario, la compañía empezó a fines de 2019 a transitar hacia un rol más protagonista, apostando por liderar el cambio al Modelo de 4 Partes.

Con una postura más abierta y directa, Transbank comenzó así a potenciar sus características más reconocidas: confiable, estable y segura. Todo esto, como antesala del plan de imagen que comenzará a desplegar la compañía en 2020, con una nueva imagen, tono y espacios de conversación.



A fines de 2019, Transbank asumió el desafío de trazar su nueva línea comunicacional, con un estilo más cercano hacia los pequeños, medianos y grandes comercios.



INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El camino de innovación, iniciado por Transbank en los últimos años responde al compromiso de estar cada vez más conectados con los clientes, buscando adaptaciones y nuevas soluciones para responder a sus necesidades y mejorar la experiencia de servicio. El esfuerzo de transformación digital, por su parte, apunta a identificar oportunidades de eficiencia, otorgando flexibilidad en los procesos en un mercado de medios de pago que cambia en Chile y en el mundo a una velocidad nunca antes vista.

Por ello, además de las instancias de innovación participativa que ya son habituales en la cultura interna de Transbank, en 2019, el área se focalizó en automatizar procesos y en instalar el concepto de auto atención para que todos los productos, servicios, consultas e inducción, incluso la activación de clientes, se puedan solicitar y realizar desde plataformas digitales, sin la necesidad de pasar por un ejecutivo comercial o por el Contact Center.

En este ámbito es importante mencionar el lanzamiento del Portal Privado y de la Aplicación de comercios Transbank, ambas herramientas dispuestas para facilitar la gestión de diferentes tipos de clientes, permitiendo una comunicación y un servicio más directo con todos ellos. Entre otros avances relevantes del periodo destacan:

- La incorporación de un laboratorio para indagar y testear nuevos productos, servicios y experiencias digitales, permitiendo mayor rapidez en la ejecución de los proyectos. Entre las iniciativas impulsadas por esta vía destaca el simulador para Pymes, instalado en el Portal, donde es posible corroborar en línea las implicancias de adherirse al pago con tarjetas.
- La alianza generada con Jumpseller para que empresas e-commerce puedan vender con mayor facilidad a través de Webpay.
- Incorporación de nuevos perfiles digitales en la compañía: el data scientist, experto en administrar y extraer conocimiento de las bases de datos para buscar nuevas oportunidades para la empresa. Además, durante 2019 se contó con el apoyo de un grupo que dio soporte a los distintos equipos y células ágiles, velando porque la experiencia digital sea consistente y homogénea en todos los ámbitos de servicio. En esta línea, se implementó un “Design System”, que recoge toda la información que un desarrollador necesita para trabajar con los productos de Transbank y que está disponible para quien lo requiera.

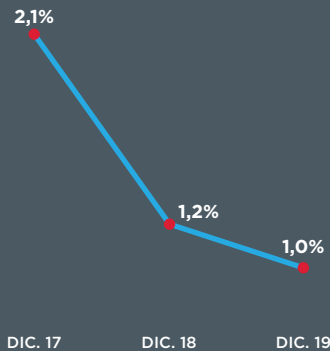
06

Ejercicio 2019



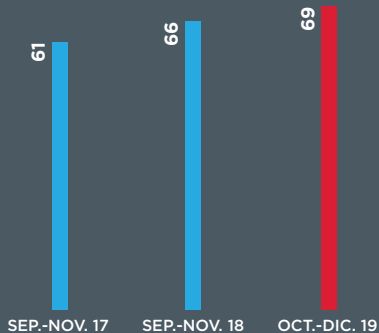
TASA DE RECLAMOS

PORCENTAJE



SATISFACCIÓN NETA COMERCIOS

PORCENTAJE



| SEGMENTO | PESO |
|-----------------------------|------|
| CORPORACIONES | 25% |
| GRANDES EMPRESAS | 8% |
| E-COMMERCE GRANDES EMPRESAS | 7% |
| E-COMMERCE PYMES | 5% |
| MEDIANAS EMPRESAS | 7% |
| EMPRESAS PYMES | 48% |



EXPERIENCIA DE CLIENTES

Simplicidad y rapidez ganaron los comercios que integran la red de Transbank con las mejoras implementadas en 2019 en el ámbito de la Experiencia de Clientes. Es que, durante el ejercicio, se digitalizaron varios de los procesos que sostienen el servicio, y se redujeron etapas y requisitos en procesos críticos de cara al cliente, permitiendo agilizar la atención.

Este esfuerzo se tradujo en una importante disminución de los reclamos y en mejoras en los niveles de satisfacción. El panel de calidad de servicio consiguió un cumplimiento del 101%. Y la tasa de reclamos bajó a 1% de reclamo por RUT mensual, superando incluso la meta que era de 1,4%.

Entre los cambios y mejoras implementadas por Transbank con el apoyo del área de Experiencia de Clientes en 2019, destacan los siguientes avances:

- Mejoras en el CRM (Customer Relationship Management), principalmente en el proceso de ventas con el módulo de incorporaciones *Siebel*, que facilitará la contratación y seguimiento de los productos.
- Implementación de nuevas funcionalidades en el Portal, como la contratación de servicios y productos adicionales para clientes stock, sin tener que incurrir en papeleos; mejor visualización de los abonos, información que ayuda a los comercios a simplificar sus cuadraturas; y la anulación de transacciones, sin necesidad de llamar al Contact Center, entre otros.
- Lanzamiento de la primera versión de la Aplicación móvil para comercios, App Transbank.
- Levantamiento de más y mejor información para el diseño de campañas de fidelización.



- Reorganización de plataformas de soporte a clientes e-commerce, mejorando el seguimiento y las oportunidades de atención.
- Análisis de comportamiento de nuestros clientes, lo que permitió generar acciones focalizadas, que impactaron paulatinamente en los niveles de satisfacción, especialmente en el segmento Pyme.
- De cara a la eficiencia, se migraron las encuestas desde el canal presencial al telefónico y vía email.



El periodo registró importantes mejoras en los niveles de satisfacción de los clientes. El panel de calidad de servicio consiguió un cumplimiento del 101% y la tasa de reclamos bajó a 1% de reclamo por RUT mensual, superando, incluso, la meta que era de 1,4%.



ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018
Y POR LOS AÑOS TERMINADOS EN ESAS FECHAS
(CON EL INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES)

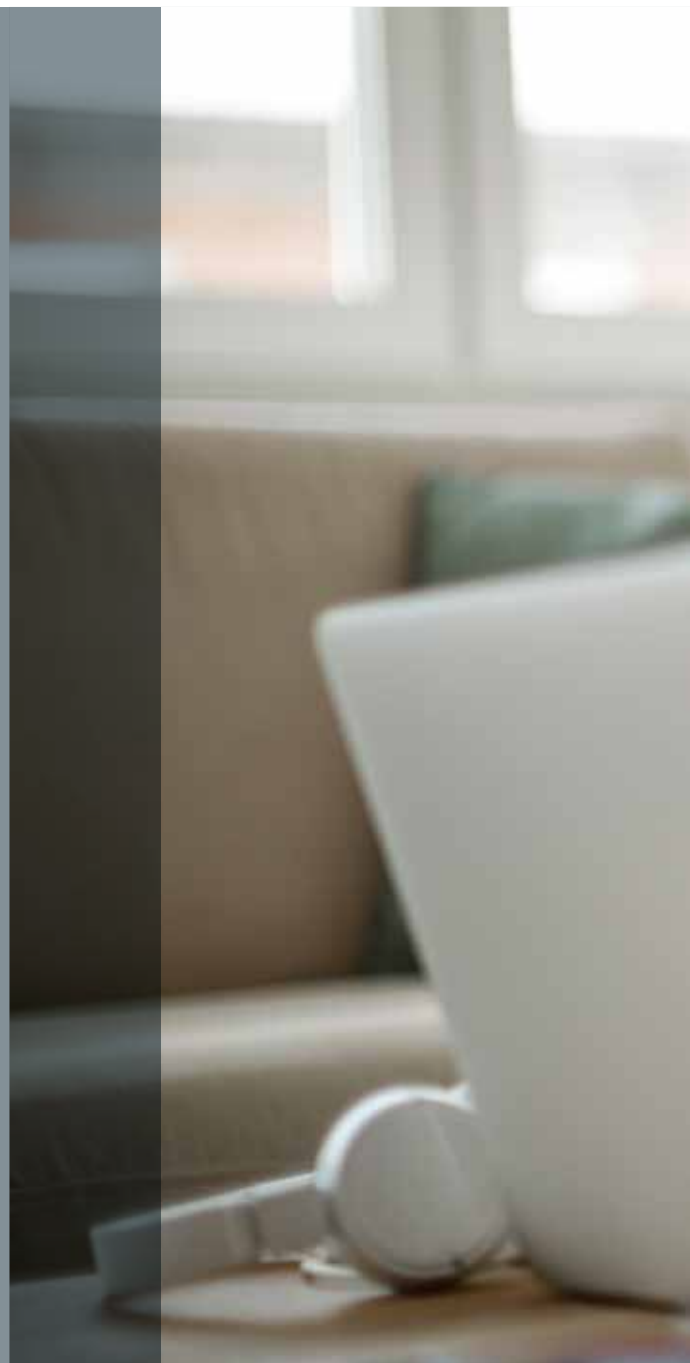
CONTENIDOS

Informe de los Auditores Independientes
Estados de Situación Financiera
Estados de Resultados Integrales
Estados de Cambios en el Patrimonio
Estados de Flujos de Efectivo
Notas a los Estados Financieros

MMS: Cifras expresadas en millones de pesos chilenos

UF: Cifras expresadas en unidades de fomento

MMUS\$: Cifras expresadas en millones de dólares estadounidenses



Estados financieros 07





INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES



Informe de los Auditores Independientes

A los señores Accionistas y Directores de
Transbank S.A.:

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Transbank S.A., que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2019 y 2018 y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero (Ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras). Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

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

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

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



Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Transbank S.A. al 31 de diciembre de 2019 y 2018 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero (Ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras).

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Claudia González O.', with a long horizontal flourish extending to the right.

Claudia González O.

KPMG Ltda.

Santiago, 20 de enero de 2020



ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

al 31 de diciembre de 2019 y 2018

| | NOTAS | 2019 MM\$ | 2018 MM\$ |
|---|-------|------------------|----------------|
| ACTIVOS | | | |
| ACTIVOS CORRIENTES: | | | |
| Efectivo y depósitos en bancos | 4 | 394.095 | 181.768 |
| Instrumentos para negociación | 5 | 89.371 | 86.145 |
| Cuentas por cobrar | 6 | 246.306 | 165.475 |
| Cuentas por cobrar a entidades relacionadas | 7(a) | 384.567 | 371.465 |
| Activos por impuestos corrientes | 10(a) | 560 | 1.922 |
| Otros activos corrientes | 11 | 3.489 | 5.510 |
| TOTAL ACTIVOS CORRIENTES | | 1.118.388 | 812.285 |
| ACTIVOS NO CORRIENTES: | | | |
| Activos intangibles | 8 | 32.715 | 28.014 |
| Activos fijos | 9 | 63.617 | 64.259 |
| Activos por derechos a usar bienes de arrendamiento | 22 | 2.728 | - |
| TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES | | 99.060 | 92.273 |
| TOTAL ACTIVOS | | 1.217.448 | 904.558 |

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA · (CONTINUACIÓN)

al 31 de diciembre de 2019 y 2018

| | NOTAS | 2019 MM\$ | 2018 MM\$ |
|--|-------|------------------|----------------|
| PASIVOS Y PATRIMONIO | | | |
| PASIVOS CORRIENTES: | | | |
| Cuentas por pagar | 12 | 1.077.194 | 784.597 |
| Cuentas por pagar a entidades relacionadas | 7(b) | 45.300 | 44.483 |
| Obligaciones por contratos de arrendamientos corto plazo | 22 | 703 | - |
| Provisiones por contingencias | 13 | 6.429 | 4.128 |
| Otros pasivos | 14 | 1.174 | 580 |
| TOTAL PASIVOS CORRIENTES | | 1.130.800 | 833.788 |
| PASIVOS NO CORRIENTES: | | | |
| Obligaciones por contratos de arrendamientos largo plazo | 22 | 1.994 | - |
| Pasivos por impuestos diferidos | 10(b) | 1.987 | 1.412 |
| TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES | | 3.981 | 1.412 |
| PATRIMONIO: | | | |
| Capital pagado | 15 | 44.805 | 44.805 |
| Reservas | 15 | 25 | 25 |
| Utilidades retenidas de ejercicios anteriores | 15 | 25.775 | 13.305 |
| Utilidad del ejercicio | 15 | 13.402 | 12.470 |
| Menos: Provisión para dividendos mínimos | 15 | (1.340) | (1.247) |
| TOTAL PATRIMONIO | | 82.667 | 69.358 |
| TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO | | 1.217.448 | 904.558 |



ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES

por los años terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018

| | NOTAS | 2019 MM\$ | 2018 MM\$ |
|---|-------|---------------|---------------|
| RESULTADOS OPERACIONALES: | | | |
| Ingresos por intereses y reajustes | 16 | 5.216 | 3.527 |
| Gastos por intereses y reajustes | 16 | (2.180) | (1.147) |
| INGRESO NETO POR INTERESES Y REAJUSTES | | 3.036 | 2.380 |
| Ingresos por comisiones y servicios | 17 | 217.696 | 191.404 |
| Gastos por comisiones y servicios | 17 | (130.948) | (113.885) |
| INGRESO NETO POR COMISIONES Y SERVICIOS | | 86.748 | 77.519 |
| Otros ingresos operacionales | 21 | 272 | 164 |
| Gastos por obligaciones de beneficios a los empleados | 18 | (37.676) | (35.432) |
| Gastos de administración | 19 | (9.914) | (7.765) |
| Depreciaciones y amortizaciones | 20 | (24.826) | (20.731) |
| Deterioros | 20 | 1 | 373 |
| RESULTADO OPERACIONAL ANTES DE IMPUESTOS | | 17.641 | 16.508 |
| Impuesto a la renta | 10(c) | (4.239) | (4.038) |
| UTILIDAD DEL EJERCICIO | | 13.402 | 12.470 |

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

por los años terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018

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



ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO · (CONTINUACIÓN)

por los años terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018

| | CAPITAL PAGADO MM\$ | RESERVA MAYOR VALOR ACCIONES MM\$ | RESULTADOS ACUMULADOS | | | TOTAL PATRIMONIO MM\$ |
|--|------------------------|--|----------------------------------|--|---------------|-----------------------------|
| | | | UTILIDADES ACUMULADAS MM\$ | PROVISIÓN PARA DIVIDENDOS MÍNIMOS MM\$ | TOTAL MM\$ | |
| Saldos al 1 de enero de 2018 | 44.805 | 25 | 13.305 | (1.331) | 11.974 | 56.804 |
| Resultado integral total del año: | | | | | | |
| Utilidad del ejercicio | - | - | 12.470 | - | 12.470 | 12.470 |
| RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL AÑO | - | - | 12.470 | - | 12.470 | 12.470 |
| Transacciones con los propietarios, registradas directamente en patrimonio: | | | | | | |
| Capitalización de resultados | - | - | - | - | - | - |
| Aumento de capital | - | - | - | - | - | - |
| Dividendos pagados | - | - | - | - | - | - |
| Provisión para dividendos mínimos | - | - | - | 84 | 84 | 84 |
| TOTAL TRANSACCIONES CON LOS PROPIETARIOS | - | - | - | 84 | 84 | 84 |
| SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 | 44.805 | 25 | 25.775 | (1.247) | 24.528 | 69.358 |

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

por los años terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018

| | NOTAS | 2019 MM\$ | 2018 MM\$ |
|--|-------|-----------------|-----------------|
| FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN: | | | |
| Utilidad del ejercicio | | 13.402 | 12.470 |
| AJUSTES POR: | | | |
| Depreciación activos fijos | 20 | 20.109 | 17.929 |
| Amortización de activos intangibles | 8 | 4.717 | 2.802 |
| Pérdida por deterioro de activos financieros | 19 | 844 | 80 |
| Pérdida (reverso) por deterioro de activos fijos | 9 | (1) | (134) |
| Pérdida (reverso) por deterioro de intangibles | | - | (239) |
| Impuestos diferidos | 10(b) | 575 | 674 |
| Baja de mobiliario y equipos | 9 | 4.473 | 2.225 |
| Baja de intangibles | | - | 101 |
| Gastos financieros por obligaciones de activos en arriendo | 22 | 19 | - |
| CAMBIOS EN: | | | |
| Cuentas por cobrar | | (81.675) | (12.051) |
| Cuentas por cobrar a entidades relacionadas | | (13.102) | 1.567 |
| Activos por impuestos corrientes | | 1.362 | 353 |
| Otros activos corrientes | | 2.021 | (1.227) |
| Cuentas por pagar | | 292.597 | 69.132 |
| Cuentas por pagar a entidades relacionadas | | 817 | (94) |
| Provisiones por contingencias | | 2.208 | 1.238 |
| Otros pasivos | | 594 | 360 |
| Pago cuotas obligaciones por activos en arriendos | | (732) | - |
| FLUJOS NETOS PROCEDENTES DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN | | 248.228 | 95.186 |
| FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN: | | | |
| Adquisición de activos fijos | 9 | (23.257) | (26.893) |
| Adquisición de activos intangibles | 8 | (9.418) | (11.967) |
| FLUJOS NETOS USADOS EN LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN | | (32.675) | (38.860) |
| FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO: | | | |
| Cobro por emisión de capital en acciones | | - | - |
| FLUJOS NETOS USADOS EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO | | - | - |
| Disminución neta de efectivo y equivalentes al efectivo | | 215.553 | 56.326 |
| Efectivo y equivalentes al efectivo al 1 de enero | | 267.913 | 211.587 |
| Efecto de las variaciones en la diferencia de cambio sobre el efectivo mantenido | | - | - |
| EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL 31 DE DICIEMBRE | | 483.466 | 267.913 |

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros

07

Estados Financieros



NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

al 31 de diciembre de 2019 y 2018

(1) CRITERIOS CONTABLES

(A) ENTIDAD QUE REPORTA

Transbank S.A. (la "Sociedad") es una Sociedad Anónima, de duración indefinida, domiciliada en Chile. Su dirección comercial es Huérfanos N°770, piso 10, Santiago y su página web es www.transbank.cl.

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

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

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

(B) BASES DE PREPARACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

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

Los estados financieros de Transbank S.A., correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2019, fueron aprobados por el Directorio en sesión de fecha 20 de enero de 2020.

(C) BASES DE MEDICIÓN

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

(D) MONEDA FUNCIONAL Y DE PRESENTACIÓN

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

(1) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN

(E) USO DE ESTIMACIONES Y JUICIOS

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

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

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

- NOTA 1 (I):** Activos Fijos (estimación de vidas útiles).
NOTA 1 (J): Activos intangibles (estimación de plazos de amortización).
NOTA 1 (K): Deterioro de activos

Durante el ejercicio de doce meses, terminado el 31 de diciembre de 2019, no se han producido cambios significativos en las estimaciones realizadas.

(F) HIPÓTESIS DE NEGOCIO EN MARCHA

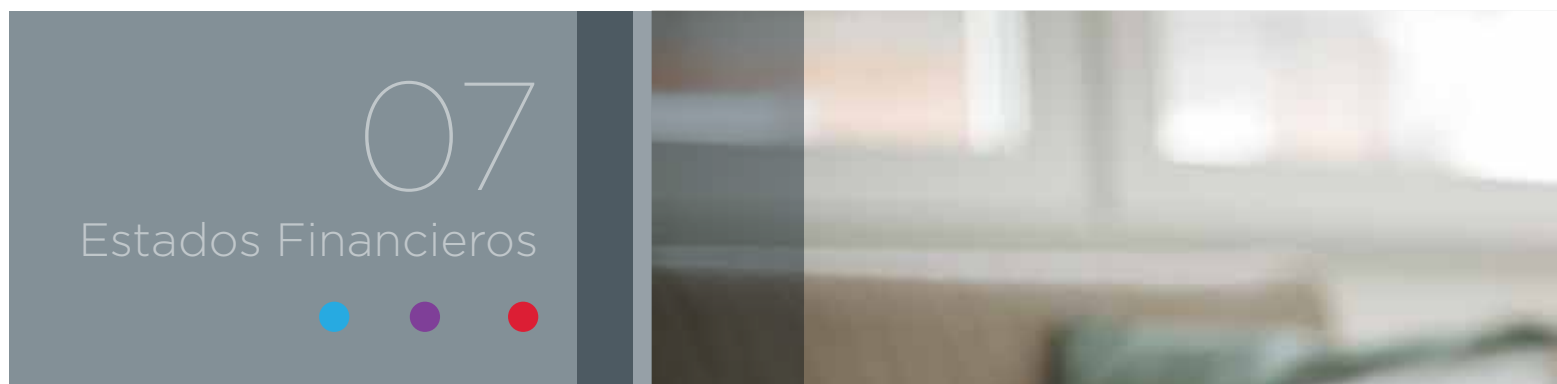
La Administración, al elaborar los presentes estados financieros, evaluó la capacidad que tiene para continuar en funcionamiento. La Administración de la Sociedad estima que no existen incertidumbres importantes relativas a eventos o condiciones que puedan aportar dudas significativas sobre el normal funcionamiento de la Sociedad, salvo lo expresado en el primer punto de hechos relevantes.

(G) TRANSACCIONES EN MONEDA EXTRANJERA

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

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

Los saldos en moneda extranjera, han sido convertidos a pesos al tipo de cambio de \$744,62 por dólar al 31 de diciembre de 2019 (\$695,69 por dólar, al 31 de diciembre de 2018).



(1) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN

(H) INSTRUMENTOS FINANCIEROS

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

(i) Activos financieros no derivados

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

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

Los activos y pasivos financieros son compensados cuando, y sólo cuando, la Sociedad cuenta con un derecho legal para compensar los montos y tiene el propósito de liquidar sobre una base neta o de realizar el activo y liquidar el pasivo simultáneamente.

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

(i.1) Efectivo y depósitos en bancos

El efectivo y depósitos en bancos se compone de los saldos en efectivo, depósitos en cuenta corriente y fondos mutuos con vencimientos originales de tres meses o menos desde la fecha de adquisición, que están sujetos a riesgo acotado de cambios en su valor razonable y son usados por la Sociedad en la gestión de sus compromisos a corto plazo. Los depósitos a plazo se valorizan de acuerdo al método de costo amortizado, reconociendo los intereses devengados en base a la tasa de interés pactada. Los fondos mutuos son valorizados a valor justo de acuerdo al valor de las cuotas al cierre de cada ejercicio. Los sobregiros bancarios que son pagaderos a la vista y son parte integral de la administración de efectivo de la Sociedad, están incluidos como un componente del efectivo y equivalentes al efectivo, para propósitos del estado de flujo de efectivo.

(i.2) Cuentas por cobrar

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

(I) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN
(H) INSTRUMENTOS FINANCIEROS, CONTINUACIÓN

(ii) Pasivos financieros no derivados

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

Estos pasivos financieros son reconocidos inicialmente a su valor razonable más cualquier costo de transacción directamente atribuible. Posterior al reconocimiento inicial, estos pasivos financieros se valorizan al costo amortizado.

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

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

(I) **ACTIVOS FIJOS**

(i) Reconocimiento y medición

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

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

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

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

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

(ii) Costos posteriores

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

07

Estados Financieros



(I) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN
(I) ACTIVOS FIJOS, CONTINUACIÓN

(iii) Depreciación

Los elementos de Activos fijos se deprecian desde la fecha en la que están instalados y listos para su uso o en el caso de los activos construidos internamente, desde la fecha en la que el activo esté completado y en condiciones de ser usado.

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

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

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

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

(J) ACTIVOS INTANGIBLES

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

(i) Reconocimiento y medición de programas computacionales y licencias

Los costos de desarrollo se capitalizan sólo si pueden estimarse con fiabilidad, el producto o proceso es viable técnica y comercialmente, se obtienen posibles beneficios económicos a futuro y la Sociedad pretende y posee suficientes recursos para completar el desarrollo y para usar o vender el activo. De no ser así, se reconocen en resultados cuando se incurren.

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

(ii) Costos posteriores

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

(I) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN
(J) ACTIVOS INTANGIBLES, CONTINUACIÓN

(iii) Amortización

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

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

La vida útil estimada para los activos intangibles es de 3 a 12 años, dependiendo del proyecto e impacto en las plataformas.

El método de amortización y la estimación de vidas útiles son revisados en cada ejercicio financiero y se ajustan si es necesario.

(K) DETERIORO DE ACTIVOS

(i) Activos financieros no derivados

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

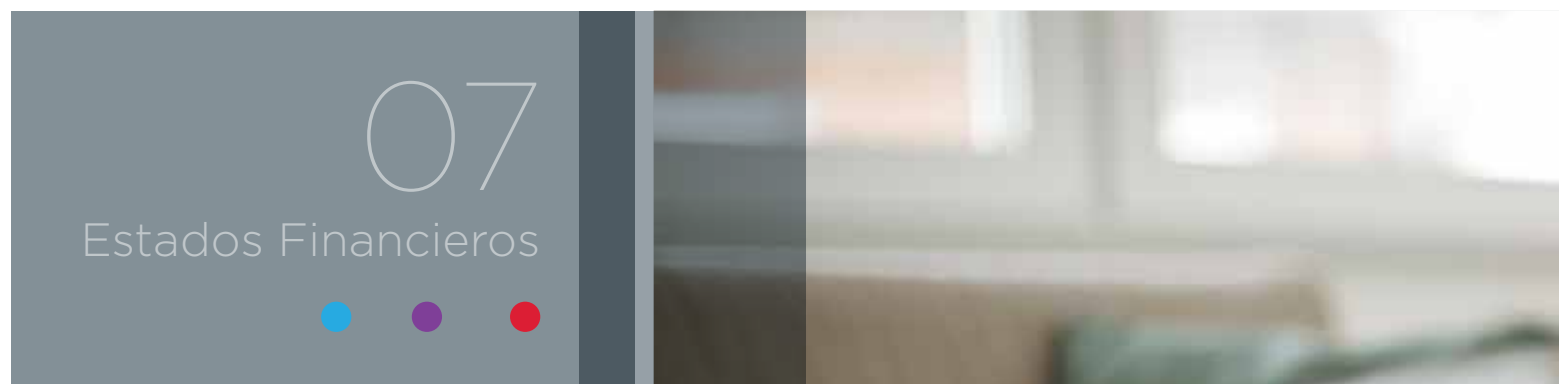
En cada fecha de presentación, la Sociedad evalúa si los activos financieros registrados al costo amortizado tienen deterioro crediticio. Un activo financiero tiene 'deterioro crediticio' cuando han ocurrido uno o más sucesos que tienen un impacto perjudicial sobre los flujos de efectivo futuros estimados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

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

Las pérdidas crediticias se miden como el valor presente de las insuficiencias de efectivo (es decir, la diferencia entre el flujo de efectivo adeudado a la entidad de acuerdo con el contrato y los flujos de efectivo que la Sociedad espera recibir). Las pérdidas se reconocen en resultado y se reflejan en una cuenta de provisión contra las partidas por cobrar respectivas. Cuando un hecho posterior causa que el monto de la pérdida disminuya, esta disminución se reversa en resultados.

(ii) Activos no financieros

En cada fecha de balance, la Sociedad revisa los importes en libros de sus activos no financieros (distintos de activo fijo, inventarios y activos por impuestos diferidos) para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existen tales indicios, entonces se estima el importe recuperable del activo.



- (I) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN
(K) DETERIORO DE ACTIVOS, CONTINUACIÓN
(II) ACTIVOS NO FINANCIEROS, CONTINUACIÓN

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

El importe recuperable de un activo es el mayor valor entre su valor en uso y su valor razonable, menos los costos de venta. El valor en uso se basa en los flujos de efectivo futuros estimados a su valor presente usando una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las evaluaciones actuales del mercado sobre el valor temporal del dinero y los riesgos específicos que puede tener en el activo.

Se reconoce una pérdida por deterioro si el importe en libros de un activo excede su importe recuperable. Las pérdidas por deterioro se reconocen en resultados. Estas pérdidas se distribuyen en primer lugar, para reducir el importe en libros de cualquier plusvalía distribuida a la unidad generadora de efectivo y a continuación, para reducir el importe en libros de los demás activos de la unidad, sobre una base de prorrateo.

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

(L) PROVISIONES POR CONTINGENCIAS

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

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

(M) PROVISIONES

Una provisión se reconoce si es resultado de un evento pasado, la Sociedad posee una obligación legal o implícita que puede ser estimada de forma fiable y es probable que sea necesario un flujo de salida de beneficios económicos para resolver la obligación.

(N) CAPITAL SOCIAL

Acciones comunes

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

(1) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN

(O) INGRESOS

(i) Ingresos ordinarios

Los ingresos provenientes de las actividades ordinarias corresponden principalmente a la aplicación de los sistemas tarifarios que la Sociedad mantiene vigente para emisores nacionales de tarjetas de pago, y comercios nacionales afiliados al sistema. Las referidas tarifas corresponden a cobro por procesamiento de transacciones a emisores nacionales, comisiones facturadas a comercios nacionales por transacciones, comisiones facturadas por intercambio domestico (modelo 4 partes) y cobros servicios de red.

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

(ii) Ingresos por arrendamiento

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

(iii) Ingresos diferidos

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

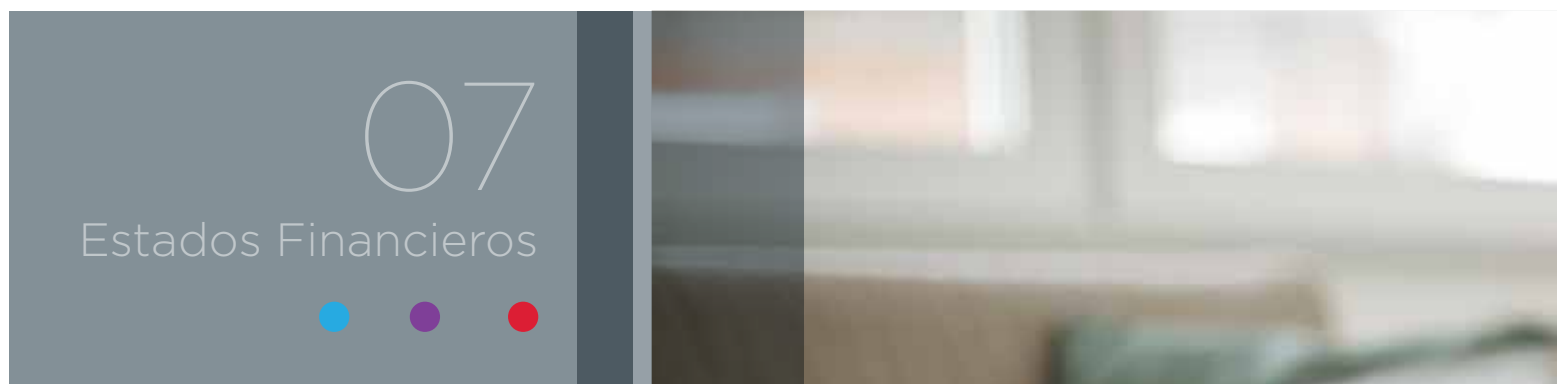
(P) ARRENDAMIENTOS

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

Política aplicable a partir del 1 de enero de 2019

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

Esta política se aplica a los contratos suscritos el 1 de enero de 2019 o después.



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

Como arrendatario

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

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

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

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

La Sociedad determina su tasa incremental por préstamos obteniendo tasas de interés de diversas fuentes de financiación externas y realiza ciertos ajustes para reflejar los plazos del arrendamiento y el tipo de activo arrendado.

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

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

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

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

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

La Sociedad presenta activos por derecho de uso que no cumplen con la definición de propiedades de inversión en 'propiedades, planta y equipo' y pasivos por arrendamiento en 'préstamos y obligaciones' en el estado de situación financiera.

Arrendamientos de corto plazo y arrendamientos de activos de bajo valor

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

Política aplicable antes del 1 de enero de 2019

Para los contratos realizados antes del 1 de enero de 2019, la Sociedad determinó si el acuerdo era o contenía un arrendamiento con base en la evaluación de si:

- El cumplimiento del acuerdo dependía del uso de un activo o activos específicos.
- El acuerdo había conllevado un derecho para usar el activo. Un acuerdo conllevaba el derecho de usar el activo si se cumplía una de las siguientes condiciones:
 - El comprador tenía la capacidad o el derecho de operar el activo obteniendo o controlando una cantidad más que insignificante del producto.
 - El comprador tenía la capacidad o el derecho de controlar el acceso físico al activo obteniendo o controlando una cantidad más que insignificante del producto.
 - Los hechos y circunstancias indicaban que era una posibilidad remota que otras partes obtuvieran una cantidad más que insignificante del producto, y el precio por unidad no era fijo por unidad de producto ni tampoco era igual al precio de mercado actual por unidad de producto.

Como arrendatario

En el período comparativo, en su calidad de arrendatario la Sociedad clasificó como arrendamientos financieros los arrendamientos que transferían sustancialmente todos los riesgos y ventajas relacionados con la propiedad. Cuando este era el caso, los activos

07

Estados Financieros



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

arrendados se medían inicialmente a un importe igual al menor valor entre el valor razonable y el valor presente de los pagos mínimos por el arrendamiento. Los pagos mínimos por arrendamiento eran los pagos que el arrendatario debía realizar durante el plazo del arrendamiento, excluyendo cualquier renta contingente. Con posterioridad al reconocimiento inicial, los activos se contabilizaban de acuerdo con la política contable aplicable al activo correspondiente.

Los activos mantenidos bajo otros arrendamientos se clasificaban como arrendamientos operativos y no se reconocían en el estado de situación financiera de la Sociedad. Los pagos realizados bajo arrendamientos operativos se reconocían en resultados en forma lineal durante el plazo del arrendamiento. Los incentivos por arrendamiento recibidos eran reconocidos como parte integral del gasto total por arrendamiento durante el plazo de este.

(Q) IMPUESTO A LA RENTA E IMPUESTOS DIFERIDOS

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

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

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

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

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

El 29 de septiembre de 2014, fue publicada la Ley N°20.780 de Reforma Tributaria, la que fue modificada posteriormente a través de la Ley N°20.899 del 8 de febrero de 2016. Dichas leyes definen el régimen tributario al que queda sujeta la Sociedad, así como

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

la tasa del impuesto de primera categoría que le afectará respecto de las rentas imponibles obtenidas a partir del año comercial 2017 en adelante.

Dicho lo anterior, el régimen tributario al que queda sujeta la Sociedad y aplicará en los presentes estados financieros es el Parcialmente Integrado.

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

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

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

(i) Cambio de tasa impositiva

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

El impuesto diferido se mide empleando las tasas fiscales que se espera sean de aplicación a las diferencias temporarias en el período en el que se reversen usando tasas fiscales que por defecto les aplican a la fecha de balance. Para efectos de estados financieros la tasa a utilizar al 31 de diciembre de 2019 y para períodos sucesivos será de un 27%.

(R) INGRESOS Y COSTOS FINANCIEROS

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

Los costos financieros están compuestos por intereses y otros costos financieros provenientes de financiamiento de corto plazo originados por fondos del producto "N cuotas" recibidos anticipadamente de los respectivos emisores. Los costos de las obligaciones son reconocidos en resultados utilizando el método de interés efectivo sobre base devengada.

(S) SEGMENTOS DE OPERACIÓN

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

07

Estados Financieros



(1) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN

(T) NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES

Pronunciamientos contables vigentes

Los siguientes pronunciamientos contables son de aplicación obligatoria a partir de los períodos iniciados el 1 de enero de 2019:

Nuevas NIIF y CINIIF

- NIIF 16 Arrendamientos.
- CINIIF 23 Incertidumbre frente a los Tratamientos del Impuesto a las Ganancias.

Modificaciones a las NIIF

- Participaciones de Largo Plazo en Asociadas y Negocios Conjuntos (Modificaciones a la NIC 28).
- Características de Cancelación Anticipada con Compensación Negativa (Modificaciones a la NIIF 9).
- Modificaciones de Planes, Reducciones y Liquidaciones (Modificaciones a la NIC 19).
- Ciclo de Mejoras Anuales a las Normas NIIF 2015-2017 (Modificaciones a las NIIF 3, NIIF 11, NIC 12 y NIC 23).

Pronunciamientos contables emitidos aún no vigentes

Los siguientes pronunciamientos contables emitidos son aplicables a los períodos anuales que comienzan después del 1 de enero de 2019, y no han sido aplicadas en la preparación de estos estados financieros. La Sociedad tiene previsto adoptar los pronunciamientos contables que les corresponda en sus respectivas fechas de aplicación y no anticipadamente.

| NUEVA NIIF | FECHA DE APLICACIÓN OBLIGATORIA |
|--|---|
| NIIF 17: Contratos de Seguro | Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2021. Se permite adopción anticipada para entidades que aplican la NIIF 9 y la NIIF 15 en o antes de esa fecha. |
| MODIFICACIONES A LAS NIIF | |
| Venta o Aportaciones de Activos entre un Inversor y su Asociada o Negocio Conjunto (Modificaciones a la NIIF 10 y NIC 28). | Fecha efectiva diferida indefinidamente. |
| Modificaciones a las referencias al Marco Conceptual en las Normas NIIF | Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2020. |
| Definición de Negocio (Modificaciones a la NIIF 3) | Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2020. Se permite adopción anticipada. |
| Definición de Material (Modificaciones a la NIC 1 y a la NIC 8) | Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2020. Se permite adopción anticipada. |
| Reforma de la Tasa de Interés de Referencia (Modificaciones a las NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7) | Períodos anuales que comienzan en o después del 1 de enero de 2020. Se permite adopción anticipada. |

- (1) CRITERIOS CONTABLES, CONTINUACIÓN
 (T) NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES, CONTINUACIÓN
 PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES EMITIDOS AÚN NO VIGENTES, CONTINUACIÓN

NIIF 16 Arrendamientos

Emitida el 13 de enero de 2016, esta Norma introduce un modelo de arrendamiento contable único para los arrendatarios. El arrendatario reconoce un activo por derecho de uso que representa su derecho a usar el activo subyacente y un pasivo por arrendamiento que representa su obligación de hacer pagos por arrendamiento a contar del 1 de enero de 2019.

Al 31 de diciembre de 2019 y con base en la información actualmente disponible, la Sociedad estima que para todos aquellos contratos de arrendamiento con renovación automática, se hará uso del activo bajo el contrato de arrendamiento por un período de 5 años. Los efectos en los estados financieros al 1 de enero de 2019 son:

| | ACTIVOS MM\$ | PASIVOS MM\$ |
|-------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Activos por derecho de uso | 3.331 | - |
| Pasivos por arriendo de corto plazo | - | 704 |
| Pasivos por arriendo de largo plazo | - | 2.627 |
| TOTALES | 3.331 | 3.331 |

CINIIF 23 Incertidumbre frente a los Tratamientos del Impuesto a las Ganancias

En junio de 2017, el IASB emitió esta interpretación para aclarar la aplicación de los criterios de reconocimiento y medición de la NIC 12 “Impuesto a las Ganancias” cuando existe incertidumbre sobre los tratamientos a aplicar. La interpretación aborda los siguientes temas: aplicación conjunta o independiente de los tratamientos tributarios; los supuestos a realizar sobre la revisión de los tratamientos impositivos por las autoridades fiscales; cómo determinar la ganancia (pérdida) tributaria, las bases imponibles, pérdidas tributarias no utilizadas, créditos fiscales no utilizados y tasas impositivas; y cómo considerar los cambios en hechos y circunstancias.

La incertidumbre sobre los tratamientos del impuesto a las ganancias puede afectar tanto el impuesto corriente como el impuesto diferido. El umbral para reflejar los efectos de la incertidumbre es si es probable que la autoridad tributaria acepte o no un tratamiento tributario incierto, suponiendo que la autoridad tributaria examinará las cantidades que tiene derecho a examinar y tiene pleno conocimiento de toda la información relacionada.

Esta interpretación comenzó su aplicación efectiva a partir del 1 de enero de 2019.

La aplicación de CINIIF 23 Incertidumbre frente a los Tratamientos del Impuesto a las Ganancias, es coherente con los requisitos de la Interpretación y su aplicación no ha generado impacto en los estados financieros de la Sociedad.

(2) CAMBIOS CONTABLES

Al 31 de diciembre de 2019, la Sociedad no ha efectuado cambios a los criterios contables fuera de los requeridos por NIIF.



(3) HECHOS RELEVANTES

- Con fecha 5 de septiembre de 2018 el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), en la causa no contenciosa Rol NC N°435-16, dictó sentencia, en la cual, entre otras materias, dispone que la Sociedad deberá presentar un nuevo Plan de Autorregulación de tarifas a establecimientos comerciales. Con fecha 21 de septiembre de 2018 la empresa interpuso para ante la E. Corte Suprema un Recurso de Reclamación en contra de la sentencia del TDLC, el cual se alegó con fecha 25 de octubre de 2019, llamando la E. Corte a conciliación de las partes intervinientes. Con fecha 13 de diciembre de 2019 se suscribe entre la Fiscalía Nacional Económica, Multicaja S.A., Salcobrand S.A., Preunic S.A., Farmacias Cruz Verde S.A., Farmacias Ahumada S.A., SMU S.A., y Transbank S.A. las bases de un acuerdo para que la Tercera Sala de la E. Corte Suprema dicte sentencia y resuelva el Recurso de Reclamación interpuesto. Con fecha 27 de diciembre de 2019 la Corte Suprema dictó sentencia en dicha causa, acogiendo el Recurso de Reclamación interpuesto por Transbank, revocando la sentencia del TDLC de 5 de septiembre de 2018 y ordenando a Transbank adaptar su Plan de Autoregulación Tarifaria en el modelo de tres partes a las instrucciones contenidas en el fallo de la E. Corte Suprema, conforme al cual se deben establecer merchant discounts públicos, motivados, objetivos, razonables, de general aplicación, no discriminatorios y que respeten la garantía constitucional de igualdad ante la ley, respecto de los cuales no podrá diferenciar por volúmenes de operaciones, montos totales en períodos predeterminados, categorías ni por rubros a los comercios que reciban pagos mediante tarjetas de crédito o de débito. Esta determinación se adopta en tanto la autoridad competente efectúe las regulaciones que sean pertinentes para un modelo de cuatro partes o sustituya integralmente la que se encuentra imperante. Con fecha 30 de diciembre de 2019 Transbank interpuso un Recurso de Aclaración ante la E. Corte Suprema para que se precise si las disposiciones de la parte resolutive de su sentencia se refieren únicamente a los ingresos que la Sociedad percibe o a los derechos de terceros, emisores bancarios y no bancarios, que no fueron intervinientes en el proceso y también aclare si la implementación de lo resolutive de la sentencia aludida debería hacerse dentro de un año contado desde que ella se encuentre firme, presentando a la Fiscalía Nacional Económica, dentro de dicho plazo, un esquema de ingresos de Transbank como resultado de los cobros de merchant discounts a los comercios que cumpla lo señalado en la parte resolutive. A esta fecha el recurso de aclaración se encuentra pendiente de resolución.

Con fecha 9 de enero la Corte Suprema resolvió rechazar el recurso de aclaración por no encontrar que hubiera puntos oscuros o dudosos que aclarar.

La Sociedad se encuentra evaluando el impacto económico y financiero de la sentencia.

- Con fecha 1 de diciembre de 2019 asumió la Gerencia General de Transbank don Patricio Santelices Abarzúa, en reemplazo de don Alejandro Herrera Aravena.
- Con fecha 29 de agosto de 2019, el Servicio de Impuestos Internos procedió a emitir liquidación de impuestos por la suma de MM\$296 que, sumado a los intereses, reajustes y multas, el monto final asciende a MM\$ 660. El origen de la liquidación proviene por fiscalización a la Sociedad por resultados tributarios del año comercial 2015 y se refiere a fraude de tarjetas producido entre años 2004 al 2007, en los portales del SII y Tesorería General de la República, en donde se efectuaron

(3) HECHOS RELEVANTES, CONTINUACIÓN

transacciones fraudulentas por MM\$1.229. Con fecha 29 de septiembre de 2008, la Sociedad solicitó al SII devolución de los cargos por impuestos pagados en forma fraudulentas.

Posteriormente, en Resolución Ex 17.100 N° 18 del año 2015, SII rechaza petición de devolución, con lo cual la Sociedad reconoce en año 2015 el gasto tributario.

Producto de la liquidación efectuada por SII, Transbank presentó “Solicitud de Reposición Administrativa Voluntaria” (RAV) con fecha 11 de octubre de 2019 a objeto de revertir el rechazo por parte de SII, proceso que al cierre de los presentes estados financieros aún se encuentra en desarrollo.

- Con fecha 7 de junio de 2019, hemos recibido desde Visa International Inc., rechazo de transacciones por la suma total de MMUD\$1, correspondiente a transacciones procesadas en comercio local por titular extranjero. Según los antecedentes al cierre de los presentes estados financieros estos movimientos revisten carácter de fraude por parte del comercio. De acuerdo a lo anterior, la Sociedad ha iniciado las gestiones legales que corresponden al afecto.
- En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 25 de abril de 2019 se ratificó lo dispuesto en la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 19 de abril de 2018, respecto de la nueva política de dividendos en el sentido de mantener las utilidades de cada ejercicio cerrado como reservas sociales con el objeto de cubrir las necesidades de capital y reservas dispuestas por la regulación aplicable a la Sociedad y solo repartir dividendos, si así lo aprobare la Junta de Accionistas, en el caso que el capital y reservas fueren suficientes para cubrir los mínimos dispuestos por la regulación. De acuerdo a lo anterior, la utilidad del ejercicio 2018 se mantendrá como reserva.
- Con fecha 27 de septiembre de 2018 se informó a la Comisión para el Mercado Financiero (Ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras) el siguiente hecho esencial: Con esta fecha el emisor de tarjetas de crédito Banco Santander ha comunicado a la Sociedad su intención de no renovar la vigencia de los Contratos de Operación de las Tarjetas de Crédito de las marcas Visa y Mastercard al término de la prórroga que vence el 31 de marzo de 2019.
- Con fecha 19 de diciembre de 2018, Credicorp Capital Chile S.A., en representación de Banco Santander, comunicó a la Sociedad su calidad de mandataria de dicha institución para ejercer los derechos políticos que le corresponden en su carácter de accionista de Transbank S.A.

Dicho emisor operará bajo el modelo de 4 partes, definiéndose una separación de las actividades de Emisión y Adquirencia. Con esto, se modifica la operación actual a fin de permitir que la actividad pueda ser desarrollada por empresas sin necesidad de mantener un vínculo contractual directo con los emisores de medios de pago.

- La Sociedad se encuentra evaluando el impacto financiero que podría llegar a tener una mayor proporcionalidad de emisores en el modelo de 4 partes.
- No existen otros hechos de carácter financiero o de otra índole, que puedan afectar significativamente la situación financiera de la Sociedad.



(4) EFECTIVO Y DEPÓSITOS EN BANCOS

El detalle del efectivo y equivalentes al efectivo al 31 de diciembre de 2019 y 2018, es el siguiente:

| | 2019 MMUS\$ | 2018 MMUS\$ | 2019 MM\$ | 2018 MM\$ |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Efectivo en caja y bancos en pesos | - | - | 283.047 | 60.712 |
| Efectivo en caja y bancos moneda extranjera | 6.3 | 12.2 | 4.703 | 8.510 |
| Fondos mutuos en pesos (a) | - | - | 84.021 | 91.029 |
| Depósitos a plazo en pesos (b) | - | - | 22.324 | 21.517 |
| TOTALES | 6.3 | 12.2 | 394.095 | 181.768 |

(A) FONDOS MUTUOS PESOS

| INSTITUCIÓN | Nº CUOTAS | VALOR CUOTA \$ | 2019 MM\$ | 2018 MM\$ |
|--|------------|-------------------|---------------|---------------|
| Scotia AGF Chile S.A. | 7.263.520 | 1.928,75 | 14.010 | - |
| Scotia AGF Chile S.A. | 7.201.542 | 1.875,65 | - | 13.507 |
| BCI Asset Management AGF S.A. | 1.372.406 | 10.202,74 | 14.002 | - |
| BCI Asset Management AGF S.A. | 763.992 | 13.090,08 | - | 10.001 |
| Banchile Corredores de Bolsa S.A. | 12.232.630 | 1.144,74 | 14.003 | - |
| Banchile Corredores de Bolsa S.A. | 12.111.050 | 1.114,77 | - | 13.501 |
| Adm. General de Fondos Security S.A. | 12.199.649 | 1.106,68 | - | 13.501 |
| Santander Asset Management AGF | 13.429.514 | 1.042,54 | 14.001 | - |
| Santander Asset Management AGF | 9.576.031 | 1.409,90 | - | 13.501 |
| Banco Estado S.A. Adm. Gral. de Fondos | 10.427.296 | 1.342,91 | 14.003 | - |
| Banco Estado S.A. Adm. Gral. de Fondos | 11.045.244 | 1.223,03 | - | 13.509 |
| Itaú Chile AGF S.A. | 7.494.446 | 1.868,37 | 14.002 | - |
| Itaú Chile AGF S.A. | 7.436.970 | 1.816,42 | - | 13.509 |
| TOTALES | | | 84.021 | 91.029 |

(B) DEPÓSITOS A PLAZO EN PESOS

| INSTITUCIÓN | TASA % | INVERSIÓN MM\$ | 2019 MM\$ | 2018 MM\$ |
|-----------------------|-----------|-------------------|---------------|---------------|
| Banco Estado de Chile | 0,12 | 22.300 | 22.324 | - |
| Banco Estado de Chile | 0,21 | 21.500 | - | 21.517 |
| TOTALES | | | 22.324 | 21.517 |

(5) INSTRUMENTOS PARA NEGOCIACIÓN

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

DEPÓSITOS A PLAZO EN PESOS

| INSTITUCIÓN | TASA % | INVERSIÓN MM\$ | 2019 MM\$ | 2018 MM\$ |
|--------------------------------|--------|----------------|---------------|---------------|
| Banco de Chile | 0,17 | 22.302 | 22.340 | - |
| Banco de Chile | 0,26 | 21.500 | - | 21.535 |
| Itaú Corpbanca | 0,20 | 22.303 | 22.348 | - |
| Itaú Corpbanca | 0,28 | 21.500 | - | 21.538 |
| Banco de Crédito e Inversiones | 0,17 | 22.302 | 22.340 | - |
| Banco de Crédito e Inversiones | 0,26 | 21.500 | - | 21.535 |
| Banco Security | 0,18 | 22.303 | 22.343 | - |
| Banco Security | 0,27 | 21.500 | - | 21.537 |
| TOTALES | | | 89.371 | 86.145 |

(6) CUENTAS POR COBRAR

Las cuentas por cobrar que Transbank S.A. mantiene, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, son los siguientes:

| | 2019 MM\$ | 2018 MM\$ |
|---|----------------|----------------|
| Cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas (*) | 215.538 | 141.221 |
| Cuentas por cobrar a comercios, neto | 30.562 | 24.092 |
| Otras cuentas por cobrar | 206 | 162 |
| TOTALES | 246.306 | 165.475 |

(*) Incluye aumento de cuenta por cobrar a marcas internacionales por aplicación del modelo de 4 partes local.

07

Estados Financieros



(6) CUENTAS POR COBRAR, CONTINUACIÓN

PROVISIÓN DE ACTIVOS FINANCIEROS

Las pérdidas por deterioro son presentadas en el rubro “Gastos de administración” en los estados de resultado integral. La pérdida acumulada por este concepto asciende a un monto de MM\$926 al 31 de diciembre de 2019, (MM\$350 en 2018), las cuales son registradas en cuentas complementarias de los respectivos activos.

| | 2019 MM\$ | 2018 MM\$ |
|------------------------------------|---------------|---------------|
| Cuentas por cobrar a comercios | 31.488 | 24.442 |
| Deterioro para cuentas incobrables | (926) | (350) |
| TOTALES | 30.562 | 24.092 |

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

(A) CUENTAS POR COBRAR A ENTIDADES RELACIONADAS

La Sociedad mantiene al 31 de diciembre de 2019 y 2018 cuentas por cobrar con sus entidades relacionadas y su detalle es el siguiente:

| BANCO | RUT | RELACIÓN | 2019 | | 2018 | |
|---|--------------|------------|-------------------|----------------------|-------------------|----------------------|
| | | | CORRIENTE MM\$ | NO CORRIENTE MM\$ | CORRIENTE MM\$ | NO CORRIENTE MM\$ |
| Banco Santander - Chile | 97.036.000-K | Accionista | 154.441 | - | 179.834 | - |
| Banco de Chile | 97.004.000-5 | Accionista | 71.471 | - | 63.963 | - |
| Itaú Corpbanca | 97.023.000-9 | Accionista | 28.851 | - | 21.632 | - |
| Banco Crédito e Inversiones | 97.006.000-6 | Accionista | 38.369 | - | 43.452 | - |
| Banco Estado de Chile | 97.030.000-7 | Accionista | 29.961 | - | 22.069 | - |
| Scotiabank Chile | 97.018.000-1 | Accionista | 25.957 | - | 20.347 | - |
| Banco Internacional | 97.011.000-3 | Accionista | 580 | - | 355 | - |
| Banco BICE | 97.080.000-K | Accionista | 5.363 | - | 4.588 | - |
| Banco Security | 97.053.000-2 | Accionista | 8.472 | - | 7.018 | - |
| Banco Falabella | 96.509.660-4 | Accionista | 20.029 | - | 7.246 | - |
| Redbanc S.A. | 96.521.680-4 | Indirecta | 522 | - | 352 | - |
| Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A. | 96.815.280-7 | Indirecta | 447 | - | 431 | - |
| Servipag Ltda. | 78.053.790-6 | Indirecta | 104 | - | 178 | - |
| TOTALES | | | 384.567 | - | 371.465 | - |

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

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

(B) CUENTAS POR PAGAR A ENTIDADES RELACIONADAS

| BANCO | RUT | RELACIÓN | 2019 | | 2018 | |
|--|--------------|------------|-------------------|----------------------|-------------------|----------------------|
| | | | CORRIENTE MM\$ | NO CORRIENTE MM\$ | CORRIENTE MM\$ | NO CORRIENTE MM\$ |
| Banco Santander - Chile | 97.036.000-K | Accionista | 6.639 | - | 11.726 | - |
| Banco de Chile | 97.004.000-5 | Accionista | 10.746 | - | 8.048 | - |
| Itaú Corpbanca | 97.023.000-9 | Accionista | 2.783 | - | 2.040 | - |
| Banco Crédito e Inversiones | 97.006.000-6 | Accionista | 5.281 | - | 5.010 | - |
| Banco Estado de Chile | 97.030.000-7 | Accionista | 14.314 | - | 12.144 | - |
| Scotiabank Chile | 97.018.000-1 | Accionista | 2.670 | - | 2.905 | - |
| Banco Internacional | 97.011.000-3 | Accionista | 26 | - | 65 | - |
| Banco BICE | 97.080.000-K | Accionista | 450 | - | 413 | - |
| Banco Security | 97.053.000-2 | Accionista | 633 | - | 599 | - |
| Banco Falabella | 96.509.660-4 | Accionista | 1.658 | - | 1.451 | - |
| Redbanc S.A. | 96.521.680-4 | Indirecta | 14 | - | 11 | - |
| Centro de Compensación Automatizado S.A. | 96.891.090-6 | Indirecta | 86 | - | 71 | - |
| TOTALES | | | 45.300 | - | 44.483 | - |

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

07

Estados Financieros



(8) ACTIVOS INTANGIBLES

Los activos intangibles que Transbank S.A., mantiene al 31 de diciembre de 2019 y 2018, son los siguientes:

| | 2019 MM\$ | 2018 MM\$ |
|--|---------------|---------------|
| Desarrollos de programas computacionales | 23.654 | 18.471 |
| Licencias de programas computacionales | 9.061 | 9.543 |
| TOTALES | 32.715 | 28.014 |

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

| | DESARROLLOS MM\$ | LICENCIAS MM\$ | TOTAL MM\$ |
|---|---------------------|-------------------|-----------------|
| COSTO | | | |
| Saldo al 1 de enero de 2018 | 22.508 | 4.700 | 27.208 |
| Adquisiciones | 5.045 | 6.922 | 11.967 |
| Bajas | (101) | - | (101) |
| Deterioro (Desarrollo portal privado) | 239 | - | 239 |
| SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 | 27.691 | 11.622 | 39.313 |
| Saldo al 1 de enero de 2019 | 27.691 | 11.622 | 39.313 |
| Adquisiciones | 8.744 | 674 | 9.418 |
| SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | 36.435 | 12.296 | 48.731 |
| AMORTIZACIÓN | | | |
| Saldo al 1 de enero de 2018 | (6.821) | (1.676) | (8.497) |
| Amortización del ejercicio | (2.399) | (403) | (2.802) |
| SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 | (9.220) | (2.079) | (11.299) |
| Saldo al 1 de enero de 2019 | (9.220) | (2.079) | (11.299) |
| Amortización del ejercicio | (3.561) | (1.156) | (4.717) |
| SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | (12.781) | (3.235) | (16.016) |
| Al 31 de diciembre de 2018 | 18.471 | 9.543 | 28.014 |
| Al 31 de diciembre de 2019 | 23.654 | 9.061 | 32.715 |

La amortización al 31 de diciembre de 2019 de los intangibles está incluida en el estado de resultados integrales en el ítem Depreciaciones y amortizaciones de acuerdo con lo indicado en nota 20.

(8) ACTIVOS INTANGIBLES, CONTINUACIÓN

Dentro de los principales intangibles, la Sociedad registra:

(A) SISTEMA GESTIÓN DE CLIENTES

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

(B) SISTEMA DE PROCESAMIENTO NUEVO BACKEND

Este proyecto, registra mayoritariamente hitos en producción y otros menores aún en etapa de desarrollo, comprende el reemplazo del actual sistema de procesamiento que abarca la compensación y liquidación de operaciones que la Sociedad debe efectuar a establecimientos comerciales, emisores locales y marcas extranjeras. Este nuevo modelo, de clase mundial, comprende coberturas funcionales basadas en las mejores prácticas de la industria, considerando y asegurando la integridad de un mayor número de operaciones.

(C) SISTEMA MDA NUEVO MODELO DE ATENCIÓN CLIENTES

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

La Gerencia ha llevado a cabo una prueba de deterioro del valor para los intangibles en desarrollo, Backend y MDA. El importe recuperable de la unidad generadora de efectivo (UGE) que incluía estos costos de desarrollo se estimó sobre la base del valor presente de los flujos de efectivo futuros esperados que se espera se deriven de la UGE (valor en uso), usando una tasa de descuento antes de impuesto de 10% y una tasa de crecimiento del 2% promedio a contar de 2020. Se concluyó que el importe recuperable de la UGE es mayor que su importe en libros y no se requería reconocer deterioro alguno.



(9) ACTIVO FIJO

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

| | TERRENOS MM\$ | EDIFICIOS MM\$ | INSTALACIONES MM\$ | EQUIPOS TECNOLOGÍA MM\$ | MUEBLES Y EQUIPOS DE OFICINA MM\$ | TOTAL MM\$ |
|--|------------------|-------------------|-----------------------|-------------------------------|--|-----------------|
| COSTO | | | | | | |
| Saldos al 1 de enero de 2018 | 264 | 5.260 | 3.538 | 97.824 | 1.199 | 108.085 |
| Adiciones | 19 | 756 | 881 | 24.955 | 282 | 26.893 |
| Bajas | - | - | (440) | (17.104) | (208) | (17.752) |
| Deterioro | - | - | - | 134 | - | 134 |
| SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 | 283 | 6.016 | 3.979 | 105.809 | 1.273 | 117.360 |
| Saldos al 1 de enero de 2019 | 283 | 6.016 | 3.979 | 105.809 | 1.273 | 117.360 |
| Adiciones | - | - | 360 | 22.397 | 500 | 23.257 |
| Bajas | - | - | - | (16.545) | (180) | (16.725) |
| Deterioro | - | - | - | 1 | - | 1 |
| SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | 283 | 6.016 | 4.339 | 111.662 | 1.593 | 123.893 |
| DEPRECIACIÓN | | | | | | |
| Saldos al 1 de enero de 2018 | - | (1.769) | (2.103) | (45.919) | (908) | (50.699) |
| Depreciación del ejercicio | - | (61) | (312) | (17.476) | (80) | (17.929) |
| Bajas | - | - | 440 | 14.881 | 206 | 15.527 |
| SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 | - | (1.830) | (1.975) | (48.514) | (782) | (53.101) |
| Saldos al 1 de enero de 2019 | - | (1.830) | (1.975) | (48.514) | (782) | (53.101) |
| Depreciación del ejercicio | - | (61) | (437) | (18.767) | (162) | (19.427) |
| Bajas | - | - | - | 12.073 | 179 | 12.252 |
| SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | - | (1.891) | (2.412) | (55.208) | (765) | (60.276) |
| VALOR LIBROS | | | | | | |
| Al 31 de diciembre de 2018 | 283 | 4.186 | 2.004 | 57.295 | 491 | 64.259 |
| Al 31 de diciembre de 2019 | 283 | 4.125 | 1.927 | 56.454 | 828 | 63.617 |

La depreciación al 31 de diciembre de 2019 del activo fijo es presentada en los estados de resultados integrales en el rubro "Depreciaciones y amortizaciones" de acuerdo con lo indicado en nota 20.

(10) IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS

(A) IMPUESTOS CORRIENTES, (ACTIVO)

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

| | 2019 MM\$ | 2018 MM\$ |
|--|--------------|--------------|
| Pagos provisionales mensuales | 3.928 | 2.931 |
| Impuesto a la renta por recuperar por crédito capacitación | 163 | 80 |
| Impuesto a la renta declarado por recuperar | 155 | 2.276 |
| Provisión de impuesto a la renta | (3.686) | (3.365) |
| ACTIVOS (PASIVO) POR IMPUESTOS CORRIENTES | 560 | 1.922 |

(B) IMPUESTOS DIFERIDOS

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

| | 2019 | | 2018 | |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | ACTIVOS MM\$ | PASIVOS MM\$ | ACTIVOS MM\$ | PASIVOS MM\$ |
| Ingresos diferidos | 160 | - | 152 | - |
| Deterioro de activos financieros | 250 | - | 95 | - |
| Provisiones gastos en personal | 1.259 | - | 406 | - |
| Obligaciones contratos de arriendos | 728 | - | - | - |
| Otros | 72 | - | 77 | - |
| Depreciación y amortización de activos fijos e intangibles | - | 3.720 | - | 2.142 |
| Derechos de Uso activos en arriendos | - | 736 | - | - |
| TOTALES | 2.469 | 4.456 | 730 | 2.142 |
| IMPUESTOS DIFERIDOS, NETO | | 1.987 | | 1.412 |

(10) IMPUESTOS CORRIENTES E IMPUESTOS DIFERIDOS, CONTINUACIÓN
 (B) IMPUESTOS DIFERIDOS, CONTINUACIÓN

Movimiento en las diferencias temporarias durante el año

| TIPO DE DIFERENCIA TEMPORARIA | ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 01-01-2019 MM\$ | RECONOCIDOS EN RESULTADOS MM\$ | RECONOCIDO EN OTROS RESULTADOS INTEGRALES MM\$ | ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 31-12-2019 MM\$ | ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 01-01-2018 MM\$ | RECONOCIDOS EN RESULTADOS MM\$ | RECONOCIDO EN OTROS RESULTADOS INTEGRALES MM\$ | ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 31-12-2018 MM\$ |
|--------------------------------------|--|--------------------------------|--|--|--|--------------------------------|--|--|
| Ingresos diferidos | 152 | 8 | - | 160 | 55 | 97 | - | 152 |
| Deterioro de activos financieros | 95 | 155 | - | 250 | 131 | (36) | - | 95 |
| Provisiones gastos en personal | 406 | 853 | - | 1.259 | 329 | 77 | - | 406 |
| Obligaciones contratos de arriendos | - | 728 | - | 728 | - | - | - | - |
| Otros | 77 | (5) | - | 72 | 157 | (80) | - | 77 |
| SUB-TOTALES ACTIVOS | 730 | 1.739 | - | 2.469 | 672 | 58 | - | 730 |
| Diferencia valorización activo fijo | (2.142) | (1.578) | - | (3.720) | (1.410) | (732) | - | (2.142) |
| Derechos de Uso activos en arriendos | - | (736) | - | (736) | - | - | - | - |
| SUB-TOTALES PASIVOS | (2.142) | (2.314) | - | (4.456) | (1.410) | (732) | - | (2.142) |
| TOTALES NETOS | (1.412) | (575) | - | (1.987) | (738) | (674) | - | (1.412) |

(C) GASTO POR IMPUESTO A LA RENTA

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

| | 2019 MM\$ | 2018 M M\$ |
|---|----------------|----------------|
| Gasto por impuesto a la renta: | | |
| Impuesto corriente | (3.686) | (3.365) |
| Ajustes por ejercicios anteriores | 22 | 1 |
| SUBTOTALES | (3.664) | (3.364) |
| Gasto por impuestos diferidos: | | |
| Origen y reverso de diferencias temporarias | (575) | (674) |
| SUBTOTALES | (575) | (674) |
| TOTAL GASTO POR IMPUESTO A LA RENTA | (4.239) | (4.038) |

(11) OTROS ACTIVOS CORRIENTES

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

| | 2019 MM\$ | 2018 M M\$ |
|-------------------------------|--------------|---------------|
| Insumos operacionales | 1.270 | 1.061 |
| Gastos pagados por anticipado | 2.219 | 4.449 |
| TOTALES | 3.489 | 5.510 |

(12) CUENTAS POR PAGAR

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

| | 2019 MM\$ | 2018 M M\$ |
|--|------------------|----------------|
| Cuentas por pagar a comercios tarjeta de crédito | 763.930 | 673.402 |
| Cuentas por pagar a comercios tarjeta de débito | 278.016 | 76.861 |
| Proveedores | 20.085 | 21.067 |
| Retenciones y otros impuestos | 5.740 | 5.710 |
| Cuentas por pagar a emisores no relacionados | 9.423 | 7.557 |
| TOTALES | 1.077.194 | 784.597 |



(12) CUENTAS POR PAGAR, CONTINUACIÓN

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

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

| AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 | HASTA 1 MES MM\$ | MÁS DE 1 MES HASTA 3 MESES MM\$ | MÁS DE 3 MESES HASTA UN AÑO MM\$ | TOTALES MM\$ |
|----------------------------|---------------------|---------------------------------------|--|-----------------|
| Tarjetas de pago | 416.397 | 176.311 | 157.555 | 750.263 |
| Proveedores | 21.067 | - | - | 21.067 |
| Retenciones e impuestos | 5.710 | - | - | 5.710 |
| Emisores no relacionados | 7.557 | - | - | 7.557 |
| TOTALES | 450.731 | 176.311 | 157.555 | 784.597 |

(13) PROVISIONES POR CONTINGENCIAS

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

Movimientos al 31 de diciembre de 2019

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

(13) PROVISIONES POR CONTINGENCIAS, CONTINUACIÓN

Movimientos al 31 de diciembre de 2018

| | SALDO INICIO 01-01-2018 MM\$ | UTILIZACIÓN PERÍODO MM\$ | CONSTITUCIÓN PERÍODO MM\$ | SALDO 31-12-2018 MM\$ |
|----------------------------|------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| Bono de productividad | 425 | (425) | 453 | 453 |
| Feriado legal del personal | 1.216 | - | 199 | 1.415 |
| Bono desempeño | - | - | 925 | 925 |
| Otros compromisos | - | - | 88 | 88 |
| Dividendos por pagar | 1.330 | (1.330) | 1.247 | 1.247 |
| TOTALES | 2.971 | (1.755) | 2.912 | 4.128 |

(14) OTROS PASIVOS

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

| | 2019 MM\$ | 2018 M M\$ |
|---|--------------|---------------|
| Ingresos diferidos desarrollo industria | 466 | 394 |
| Ingresos promociones | 127 | 171 |
| Otros ingresos diferidos | 581 | 15 |
| TOTALES | 1.174 | 580 |

(15) PATRIMONIO

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

| | 2019 MM\$ | 2018 M M\$ |
|---|---------------|---------------|
| Capital suscrito y pagado | 44.805 | 44.805 |
| Reservas | 25 | 25 |
| Utilidades acumuladas ejercicios anteriores | 25.775 | 13.305 |
| Utilidades ejercicio | 13.402 | 12.470 |
| Provisión dividendos mínimos | (1.340) | (1.247) |
| TOTALES | 82.667 | 69.358 |

07

Estados Financieros



(15) PATRIMONIO, CONTINUACIÓN

La distribución accionaria es la siguiente:

| ACCIONISTA | NÚMERO DE ACCIONES | | PARTICIPACIÓN | |
|-----------------------------|--------------------|--------------------|-------------------|-------------------|
| | 2019 | 2018 | 2019 % | 2018 % |
| Banco de Chile | 70.609.777 | 70.609.777 | 26,156409 | 26,156409 |
| Banco Santander-Chile | 67.488.017 | 67.488.017 | 24,999996 | 24,999996 |
| Scotiabank Chile | 61.244.174 | 61.244.174 | 22,687051 | 22,687051 |
| Itaú Corpbanca | 23.536.709 | 23.536.709 | 8,718846 | 8,718846 |
| Banco Crédito e Inversiones | 23.536.700 | 23.536.700 | 8,718843 | 8,718843 |
| Banco Estado de Chile | 23.536.695 | 23.536.695 | 8,718841 | 8,718841 |
| Banco Internacional | 9 | 9 | 0,000003 | 0,000003 |
| Banco BICE | 9 | 9 | 0,000003 | 0,000003 |
| Banco Security | 9 | 9 | 0,000003 | 0,000003 |
| Banco Falabella | 9 | 9 | 0,000003 | 0,000003 |
| JP Morgan Chase Bank | 5 | 5 | 0,000002 | 0,000002 |
| TOTALES | 269.952.113 | 269.952.113 | 100,000000 | 100,000000 |

En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 25 de abril de 2019 se ratificó el acuerdo suscrito en Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 19 de abril de 2018 respecto de nueva política de dividendos, con lo cual la utilidad del ejercicio 2018 se mantendrá íntegramente como reservas a objeto de cubrir las necesidades de capital y reservas dispuestas por regulación aplicable a la Sociedad.

En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 19 de abril de 2018 se acordó modificar la política de dividendos y mantener íntegramente como reservas las utilidades de los ejercicios 2016 y 2017 con el objeto de cubrir las necesidades de capital y reservas dispuestas por regulación aplicable a la Sociedad.

Dividendos pagados

Durante los ejercicios que se reportan, la Sociedad no efectuó distribución de dividendos, atendida la necesidad de aumento de capital.

Provisión para dividendos mínimos

La Sociedad reconoce una provisión por dividendos mínimos, de conformidad con la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas. Estos dividendos mínimos corresponden al 10% de la utilidad del ejercicio, según título vigésimo de los Estatutos de la Sociedad, el cual señala "Salvo acuerdo diferente adoptado en Junta respectiva por las dos terceras partes de las acciones emitidas con derecho a voto, la Sociedad deberá distribuir anualmente como dividendo en dinero a sus accionistas a prorrata de sus acciones a lo menos el 10% de las utilidades líquidas, de cada ejercicio".

(16) INGRESOS Y GASTOS POR INTERESES Y REAJUSTES

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

| | 2019 MM\$ | 2018 MM\$ |
|--|----------------|----------------|
| Intereses por depósitos a plazo | 3.169 | 2.058 |
| Ingreso neto cambios valor razonable Fondos Mutuos | 2.047 | 1.469 |
| TOTAL INGRESOS FINANCIEROS | 5.216 | 3.527 |
| Gastos financieros sobregiros y cargos bancarios | (515) | (326) |
| Otros gastos financieros | (1.665) | (821) |
| TOTAL GASTOS FINANCIEROS | (2.180) | (1.147) |
| INGRESOS FINANCIEROS, NETO | 3.036 | 2.380 |

(17) INGRESOS Y GASTOS POR COMISIONES Y SERVICIOS

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

| | 2019 MM\$ | 2018 MM\$ |
|--|------------------|------------------|
| INGRESOS | | |
| Facturación servicios a emisores | 125.822 | 119.798 |
| Comisiones a establecimientos comerciales por titulares extranjeros en Chile | 27.542 | 29.106 |
| Facturación servicios y comisiones a comercios | 61.068 | 37.089 |
| Diferencias de cambios | 3.264 | 5.411 |
| TOTAL INGRESOS | 217.696 | 191.404 |
| GASTOS | | |
| Gastos de Intercambio internacional y local | (42.501) | (26.623) |
| Gastos de procesos operacionales | (33.991) | (39.607) |
| Tecnología y procesamiento | (45.465) | (35.324) |
| Acciones comerciales | (8.991) | (12.331) |
| TOTAL GASTOS | (130.948) | (113.885) |
| TOTAL NETO COMISIONES Y SERVICIOS | 86.748 | 77.519 |



(18) GASTOS POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS

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

| | 2019 MM\$ | 2018 MM\$ |
|-------------------------------|---------------|---------------|
| Remuneraciones (*) | 29.777 | 28.100 |
| Beneficios convenio colectivo | 4.494 | 4.919 |
| Indemnizaciones | 3.132 | 1.723 |
| Otros | 273 | 690 |
| TOTALES | 37.676 | 35.432 |

(*) Incluye los efectos de Nota 13 "Provisiones por contingencias", en lo que respecta a beneficios del personal, provisión bono de desempeño al 31 de diciembre de 2019 por MM\$2.517 (MM\$925 al 31 de diciembre de 2018).

(19) GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

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

| | 2019 MM\$ | 2018 MM\$ |
|--|--------------|--------------|
| Arriendos de inmuebles | 854 | 1.434 |
| Servicios básicos | 1.164 | 1.016 |
| Mantenciones y reparaciones | 785 | 1.174 |
| Librerías y gastos menores | 592 | 644 |
| Asesorías y gastos legales | 657 | 611 |
| Contribuciones y derechos municipales | 547 | 480 |
| Bajas de activo fijo | 4.471 | 2.225 |
| Bajas de activo Intangibles | - | 101 |
| Pérdida reconocida por deterioro activos financieros | 844 | 80 |
| TOTALES | 9.914 | 7.765 |

(20) DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIORO

El siguiente cuadro muestra los gastos de este rubro para los períodos al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

| | 31-12-2019 | | | 31-12-2018 | | |
|-------------------|------------------------|------------------------|-------------------|------------------------|------------------------|-------------------|
| | DEPRECIACIONES MM\$ | AMORTIZACIONES MM\$ | DETERIORO MM\$ | DEPRECIACIONES MM\$ | AMORTIZACIONES MM\$ | DETERIORO MM\$ |
| Inmuebles | 61 | - | - | 61 | - | - |
| A.Fijo arrendados | 682 | - | - | - | - | - |
| Instalaciones | 437 | - | - | 312 | - | - |
| Equipos | 18.767 | - | (1) | 17.476 | - | (134) |
| Mobiliario | 162 | - | - | 80 | - | - |
| Desarrollos | - | 3.561 | - | - | 2.399 | (239) |
| Licencias | - | 1.156 | - | - | 403 | - |
| TOTALES | 20.109 | 4.717 | (1) | 17.929 | 2.802 | (373) |

(21) OTROS INGRESOS OPERACIONALES

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

| | 2019 MM\$ | 2018 MM\$ |
|----------------------|--------------|--------------|
| Arriendos percibidos | 115 | 112 |
| Otros ingresos | 157 | 52 |
| TOTALES | 272 | 164 |



(22) OPERACIONES DE ARRENDAMIENTO

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

Arriendo de propiedades:

| | ACTIVO | PASIVO | |
|--|--|--|--|
| | VALOR PRESENTE ACTIVO EN ARRIENDO MM\$ | VALOR PRESENTE CUOTAS CORTO PLAZO MM\$ | VALOR PRESENTE CUOTAS LARGO PLAZO MM\$ |
| Pisos 5-6-7-15-24-25-26 Huérfanos N°770 / Enea | 3.331 | | - |
| Actualización | 79 | | - |
| VALOR BRUTO ACTIVO | 3.410 | | |
| Depreciaciones | (682) | | - |
| VALOR NETO ACTIVO | 2.728 | | - |
| Deudas por arriendos | - | 704 | 2.627 |
| Actualización | - | 19 | 60 |
| Pago de cuotas capital | - | (713) | - |
| Traspaso deuda de LP | - | 693 | (693) |
| TOTALES PASIVOS | - | 703 | 1.994 |

(23) PARTES RELACIONADAS

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

A continuación se detallan las transacciones con partes relacionadas que Transbank S.A. mantiene al 31 de diciembre de 2019 y 2018.

(A) TRANSACCIONES CON PERSONAL CLAVE DE LA ADMINISTRACIÓN

Al 31 de diciembre de 2019 se pagaron a los Directores de la Sociedad MM\$497 por concepto de dieta por asistencia a las sesiones de Directorio (MM\$521 al 31 de diciembre de 2018).

La Sociedad pagó al 31 de diciembre de 2019, la suma de MM\$2.690 por concepto de remuneraciones a los ejecutivos del personal clave (MM\$2.421 al 31 de diciembre de 2018).

(23) PARTES RELACIONADAS, CONTINUACIÓN

El Directorio está compuesto por:

| NOMBRE | DIRECTORIO |
|--------------------------------------|------------|
| Juan Carlos Guillermo Antúnez Sierra | Presidente |
| Fernando Cañas Berkowitz | Director |
| Raimundo Monge Zegers | Director |
| Juan Enrique Vilajuana Rigau | Director |
| Emilio Valerio Deik Morrison | Director |
| Gonzalo Alberto Campero Peters | Director |
| Álvaro Alliende Edwards | Director |
| Gerardo Sapag Álvarez | Director |
| Víctor Hugo Orellana Ángel | Director |
| José Luis de la Rosa Muñoz | Director |

La Alta Gerencia está compuesta por:

| NOMBRE | GERENCIA |
|-----------------------------|--|
| Patricio Santelices Abarzua | Gerente General |
| Josefina Tocornal Cooper | Fiscal |
| Javier Aravena Carvallo | Gerente Contralor |
| Rodrigo Quijada Menanteau | Gerente Comercial |
| Anthony Furniss Maillet | Gerente de Finanzas y Control de Gestión |
| Consuelo Wagner San Martin | Gerente de Recursos Humanos |
| Ricardo Blumel Araya | Gerente de Marketing |
| Vicente Tredinick Rogers | Gerente de Operaciones y Tecnología |
| Sergio Araneda Angulo | Gerente de Servicios Tecnológicos |
| María Mercedes Mora | Gerente de Riesgo |

(B) OTRAS TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS

Transbank S.A., mantiene contrato vigente de operación con los accionistas de la Sociedad. Dichos contratos, en lo principal se refieren al mandato que efectúan los emisores de tarjetas de pago para afiliación de establecimientos comerciales para el desarrollo de la actividad transaccional de medios de pago. Además se establece el sistema tarifario que la Sociedad aplica a cada emisor por la actividad mensual (envío y recepción de transacciones, servicio básico de operación y afiliación y explotación comercial).



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

Transacciones con entidades relacionadas durante el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019 y 2018.

(i) Transacciones por cobrar

| BANCO | RUT | RELACIÓN | DESCRIPCIÓN DE LA TRANSACCIÓN | 31-12-2019 | | 31-12-2018 | |
|---|--------------|------------|---------------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| | | | | MONTO TRANSACCIONES MM\$ | (CARGO) ABONO EN RESULTADOS MM\$ | MONTO TRANSACCIONES MM\$ | (CARGO) ABONO EN RESULTADOS MM\$ |
| Banco Santander - Chile | 97.036.000-K | Accionista | Ventas con tarjetas y servicios | 10.562.250 | 23.248 | 9.642.108 | 26.481 |
| Banco Santander - Chile | 97.036.000-K | Accionista | Inversiones en instrumentos | 141.400 | 239 | 79.500 | 155 |
| Banco de Chile | 97.004.000-5 | Accionista | Ventas con tarjetas y servicios | 7.842.724 | 22.236 | 6.930.471 | 20.941 |
| Banco de Chile | 97.004.000-5 | Accionista | Inversiones en instrumentos | 87.600 | 155 | 64.000 | 482 |
| Itaú Corpbanca | 97.023.000-9 | Accionista | Ventas con tarjetas y servicios | 1.917.127 | 5.462 | 1.694.605 | 5.187 |
| Banco Crédito e Inversiones | 97.006.000-6 | Accionista | Ventas con tarjetas y servicios | 4.946.765 | 13.385 | 4.377.229 | 12.758 |
| Banco Estado de Chile | 97.030.000-7 | Accionista | Ventas con tarjetas y servicios | 11.414.046 | 44.834 | 9.212.010 | 37.761 |
| Scotiabank Chile | 97.018.000-1 | Accionista | Ventas con tarjetas y servicios | 2.559.714 | 7.842 | 2.299.706 | 7.967 |
| Scotiabank Chile | 97.018.000-1 | Accionista | Inversiones en instrumentos | - | - | 52.500 | 163 |
| Banco Internacional | 97.011.000-3 | Accionista | Ventas con tarjetas y servicios | 13.899 | 46 | 10.129 | 42 |
| Banco BICE | 97.080.000-K | Accionista | Ventas con tarjetas y servicios | 467.631 | 1.238 | 413.010 | 1.239 |
| Banco Security | 97.053.000-2 | Accionista | Ventas con tarjetas y servicios | 635.240 | 1.880 | 562.892 | 1.769 |
| Banco Falabella | 96.509.660-4 | Accionista | Ventas con tarjetas y servicios | 1.746.438 | 5.552 | 1.394.474 | 4.935 |
| Banchile Corredora de Bolsa S.A. | 96.571.220-8 | Indirecta | Inversiones en instrumentos | 351.240 | 236 | 438.112 | 234 |
| Santander Asset Management S.A. | 96.639.280-0 | Indirecta | Inversiones en instrumentos | 287.700 | 239 | 309.500 | 132 |
| BBVA Asset Management S.A. | 96.815.680-2 | Indirecta | Inversiones en instrumentos | - | - | 21.500 | 49 |
| Scotia AGF Chile S.A. | 96.634.320-6 | Indirecta | Inversiones en instrumentos | 329.200 | 344 | 48.500 | 260 |
| Redbanc S.A. | 96.521.680-4 | Indirecta | Prestación de servicios | 6.299 | 923 | 2.647 | 1.028 |
| Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A. | 96.815.280-7 | Indirecta | Prestación de servicios | 1.475 | 836 | 1.249 | 970 |
| Servipag Ltda. | 78.053.790-6 | Indirecta | Comisiones | 700.545 | - | 485 | - |
| TOTALES | | | | | 128.695 | | 122.553 |

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

(ii) Transacciones por pagar

| BANCO | RUT | RELACIÓN | DESCRIPCIÓN DE LA TRANSACCIÓN | 31-12-2019 | | 31-12-2018 | |
|---|--------------|------------|-------------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| | | | | MONTO TRANSACCIONES MM\$ | (CARGO) ABONO EN RESULTADOS MM\$ | MONTO TRANSACCIONES MM\$ | (CARGO) ABONO EN RESULTADOS MM\$ |
| Banco Santander - Chile | 97.036.000-K | Accionista | Comisiones, avances y otros | 144.820 | - | 155.644 | - |
| Banco de Chile | 97.004.000-5 | Accionista | Comisiones, avances y otros | 178.745 | (32) | 183.273 | 162 |
| Itaú Corpbanca | 97.023.000-9 | Accionista | Comisiones, avances y otros | 32.995 | - | 32.625 | - |
| Banco Crédito e Inversiones | 97.006.000-6 | Accionista | Comisiones, avances y otros | 87.453 | - | 86.692 | - |
| Banco Estado de Chile | 97.030.000-7 | Accionista | Comisiones, avances y otros | 181.872 | - | 176.506 | - |
| Scotiabank Chile | 97.018.000-1 | Accionista | Comisiones, avances y otros | 67.505 | - | 76.220 | - |
| Banco Internacional | 97.011.000-3 | Accionista | Comisiones, avances y otros | 854 | - | 1.296 | - |
| Banco BICE | 97.080.000-K | Accionista | Comisiones, avances y otros | 14.897 | - | 13.173 | - |
| Banco Security | 97.053.000-2 | Accionista | Comisiones, avances y otros | 7.752 | - | 7.236 | - |
| Banco Falabella | 96.509.660-4 | Accionista | Comisiones, avances y otros | 14.549 | - | 11.737 | - |
| Banchile Corredora de Bolsa S.A. | 96.571.220-8 | Indirecta | Ventas dólares | 16.882 | (114) | 41.892 | (66) |
| Redbanc S.A. | 96.521.680-4 | Indirecta | Servicios | 160 | (160) | 155 | (154) |
| Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A. | 96.815.280-7 | Indirecta | Servicios | 65 | (65) | 66 | (66) |
| Centro de Compensación Automatizado S.A. | 96.891.090-6 | Indirecta | Servicios | 970 | (970) | 827 | (827) |
| TOTALES | | | | | (1.341) | | (951) |

(iii) Uso de líneas de crédito

| BANCO | RUT | RELACIÓN | 31-12-2019 | | 31-12-2018 | |
|-----------------------------|--------------|------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| | | | MONTO TRANSACCIONES MM\$ | (CARGO) ABONO EN RESULTADOS MM\$ | MONTO TRANSACCIONES MM\$ | (CARGO) ABONO EN RESULTADOS MM\$ |
| Banco Santander - Chile | 97.036.000-K | Accionista | - | - | 9.868 | (1) |
| Banco de Chile | 97.004.000-5 | Accionista | 3.710 | (56) | 20.973 | (65) |
| Itaú Corpbanca | 97.023.000-9 | Accionista | 4.609 | (10) | 7.118 | (11) |
| Banco Crédito e Inversiones | 97.006.000-6 | Accionista | 3.352 | (7) | 12.502 | (11) |
| Banco Estado de Chile | 97.030.000-7 | Accionista | 31.600 | (18) | 31.696 | (32) |
| Scotiabank Chile | 97.018.000-1 | Accionista | - | - | 6.645 | - |
| Banco BICE | 97.080.000-K | Accionista | 1.585 | - | 79 | - |
| TOTALES | | | | (91) | | (120) |

07

Estados Financieros



(24) CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS

(A) JUICIOS

No hay juicios vigentes que pudieran afectar significativamente la interpretación de los estados financieros de la Sociedad.

(B) BOLETAS DE GARANTÍA

(i) Boletas entregadas

La Sociedad, ha entregado boletas en garantía, como exigencia de clientes en la operación del negocio por un monto de MM\$368 al 31 de diciembre de 2019 (MM\$293 al 31 de diciembre de 2018).

(ii) Boletas recibidas

La Sociedad ha recibido boletas en garantía, por un monto total de MM\$141.731 al 31 de diciembre de 2019 (MM\$122.986 al 31 de diciembre de 2018). Dichos documentos, se han otorgado por emisores, establecimientos comerciales y proveedores para caucionar obligaciones contractuales.

(C) OTROS COMPROMISOS Y CONTINGENCIAS

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

(25) ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

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

Marco de administración de riesgos

Las políticas de administración de riesgos establecidas tienen por objeto identificar y analizar los riesgos de la Sociedad, planificar, fijar límites y controles de riesgo adecuados para monitorear los riesgos y cumplimiento de las políticas. Estas

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

políticas son definidas por la Gerencia de Riesgo, son aprobadas por el Directorio y se revisan regularmente para asegurar su cumplimiento.

El cumplimiento de esas políticas es verificado principalmente por la Gerencia General y la Gerencia de contraloría de la Sociedad. Existe también el Comité Ejecutivo del negocio, quienes conjuntamente con la Gerencia General se encargan de monitorear el cumplimiento de dichas políticas. La Sociedad tiene como política mantener contratos formales y documentados con los clientes, partes relacionadas, comercios y proveedores de servicios, que establecen los términos y condiciones de los servicios a prestar o recibir.

Asimismo, la Sociedad ha desarrollado planes para la identificación y mitigación de los riesgos bajo una perspectiva de “Metodología para la Gestión Integrada de Riesgos”, que considera las mejores prácticas internacionales al respecto. Es un proceso continuo que involucra a todo el personal de la Sociedad, a los procesos de negocio y a agentes externos que participan en el negocio. Dentro de este modelo integral de riesgos, también se considera el riesgo operacional, prevención de fraude y delitos, Ciberseguridad y seguridad de la información.

Ciberseguridad

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

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

(A) RIESGO DE CRÉDITO

(i) Exposición al riesgo de crédito

La exposición de la Sociedad al riesgo de crédito está asociada principalmente con los comercios y otras operadoras incluidas en el rubro de Cuentas por cobrar, y se ve afectada principalmente por las características individuales de cada cliente una vez que la deuda presenta atraso según su naturaleza. Dentro de este rubro, se presenta la cartera de deudores con exposición máxima al riesgo. Cabe señalar que por contrato de operación con los comercios afiliados, la Sociedad descuenta en las liquidaciones de abonos, las comisiones por ventas con tarjetas de pago, los costos de servicios y transacciones en disputa que pudieran imputarse a los establecimientos comerciales. La exposición máxima al riesgo por estos conceptos al 31 de diciembre de 2019 fue de MM\$31.488 (al 31 de diciembre de 2018 fue de M\$24.442), montos brutos sin considerar provisiones por deterioro (ver Nota 6).

07

Estados Financieros



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

(ii) Provisiones por deterioro

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

| | 2019 | | | 2018 | | |
|---------------------------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|
| | NETO MM\$ | DETERIORO MM\$ | BRUTO MM\$ | NETO MM\$ | DETERIORO MM\$ | BRUTO MM\$ |
| A la vista | 25.763 | - | 25.763 | 18.897 | - | 18.897 |
| Vencimiento 30-90 días | 3.461 | - | 3.461 | 3.631 | - | 3.631 |
| Vencimiento de 90 días a un año | 1.221 | (663) | 1.884 | 1.208 | - | 1.208 |
| Más de un año | 117 | (263) | 380 | 356 | (350) | 706 |
| TOTALES | 30.666 | (926) | 31.488 | 24.092 | (350) | 24.442 |

(B) PÉRDIDAS POR DETERIORO

Las pérdidas por deterioro en este rubro provienen de transacciones en disputa y servicios de difícil recuperación dada la situación de solvencia financiera de los clientes afectados (en procesos de quiebras, desafiliados del sistema, etc.).

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

La variación del deterioro con respecto a las cuentas por cobrar durante el período informado fue la siguiente:

| | MM\$ |
|---|------------|
| Saldo al 1 de enero de 2018 | 484 |
| Pérdida reconocida por deterioro | 80 |
| Disminución por castigos | (214) |
| SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 | 350 |
| Pérdida reconocida por deterioro | 844 |
| Disminución por castigos | (268) |
| SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 | 926 |

(C) RIESGO DE LIQUIDEZ

Las políticas de la Sociedad para administrar la liquidez consisten en asegurar, que siempre contará con la liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones al vencimiento, tanto en condiciones normales como de tensión, sin incurrir en pérdidas significativas. Este riesgo afecta principalmente a Cuentas por pagar, en las cuales se registra principalmente la deuda con comercios afiliados,

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

cuyos importes son responsabilidad de pago de los emisores de tarjetas de pago. En el evento de que dicha obligación recaiga en la Sociedad, los emisores afectados han otorgado a la Sociedad las respectivas boletas en garantía.

Cabe señalar que por las transacciones de titulares extranjeros en comercios chilenos, la responsabilidad de pago corresponde a la Sociedad, quién mantiene al efecto una reserva de liquidez exigida por la Comisión para el Mercado Financiero (Ex Superintendencia de Banco e Instituciones Financieras (Circular N°1 para Operadores de tarjetas de pago, número 2)).

Dicha reserva, está normada en el numeral iv del N°3 del Título III del Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.

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

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

Al 31 de diciembre de 2018, las líneas de créditos bancarias disponibles son las siguientes:

| INSTITUCIÓN | MM\$ | MMUS\$ |
|--------------------------------|---------------|-----------|
| Banco de Chile | 20.000 | 15 |
| Banco de Crédito e Inversiones | 20.000 | - |
| Banco del Estado de Chile | 25.000 | - |
| Banco Santander Chile | 15.000 | - |
| Scotiabank Chile | 3.000 | - |
| Banco Security | 1.000 | - |
| Itaú Corpbanca | 3.500 | - |
| Banco Bice | 3.000 | - |
| Banco Falabella | 500 | - |
| Citibank New York | - | 10 |
| TOTALES | 91.000 | 25 |



(25) ADMINISTRACIÓN DE RIESGO, CONTINUACIÓN

(D) RIESGO DE MERCADO

Las políticas y exposiciones a los riesgos de moneda, de tasa de interés y variaciones de precios, se presentan a continuación:

(i) Riesgo de moneda

La Sociedad tiene una política de riesgo en la gestión financiera, la cual, entre otros, norma las directrices de las operaciones de compra y venta de dólares.

La Sociedad efectúa ventas de divisas a 48 horas, las cuales son pagadas al valor del dólar observado, menos un cargo de \$0,02 por dólar. Estas operaciones tienen su origen en la necesidad de convertir a moneda nacional las transacciones que efectúan los extranjeros en Chile en comercios que operan en pesos, cuyas remesas efectuadas por las marcas son en moneda extranjera.

(i.1) Sensibilidad al tipo de cambio

A continuación se muestra una sensibilidad al tipo de cambio sobre los saldos de posición dólar al 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente. Para la simulación, y dado que la Sociedad controla diariamente la posición de moneda extranjera, se ha considerado una variación de 2% sobre el valor de tipo de cambio de cierre, presentando el potencial efecto en resultados.

| | DEUDOR (ACREEDOR) MMUS\$ | TIPO DE CAMBIO CIERRE INCREMENTADO \$ | UTILIDAD (PÉRDIDA) EN RESULTADOS MM\$ | TIPO DE CAMBIO CIERRE DECREMENTADO \$ | UTILIDAD (PÉRDIDA) EN RESULTADOS MM\$ |
|----------------------------|--------------------------------|--|---|--|---|
| 2019 | | | | | |
| Posición moneda extranjera | 11,6 | 759,51 | 173 | 729,73 | (173) |
| TOTALES | | | 173 | | (173) |
| 2018 | | | | | |
| Posición moneda extranjera | 18,2 | 709,60 | 253 | 681,78 | (253) |
| TOTALES | | | 253 | | (253) |

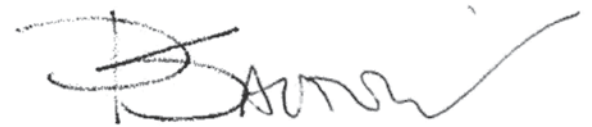
(ii) Riesgo de precio y tasa de interés

Por la naturaleza de las actividades de la Sociedad no está sujeta a riesgos significativos por la variación de precios de activos subyacentes o de tasas de interés.

(26) HECHOS POSTERIORES

No existen hechos de carácter financiero o de otra índole ocurridos entre el 31 de diciembre de 2019 y la fecha de emisión de estos estados financieros, que puedan afectar significativamente la situación financiera de la Sociedad.

Los presentes estados financieros fueron aprobados en sesión de Directorio de fecha 20 de enero de 2020.



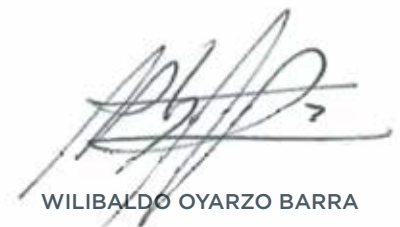
PATRICIO SANTELICES ABARZUA

Gerente General



ANTHONY FURNISS MAILLET

Gerente de Finanzas, Control de Gestión y Administración



WILIBALDO OYARZO BARRA

Subgerente de Contabilidad



transbank^{SA}
APOYANDO NEGOCIOS

EDICIÓN DE TEXTOS

anelli & brown

DISEÑO Y PRODUCCIÓN

interfaz diseño





transbank^{MR}
APOYANDO NEGOCIOS