transbank

APOYANDO NEGOCIOS

Somos el mayor ecosistema de soluciones tecnológicas para el desarrollo del comercio

MEMORIA ANUAL 2021



Identificación de la empresa

- Razón social: Transbank S.A.
- Rut: 96.689.310-9
- Domicilio legal: Huérfanos N°770, piso 6, Santiago
- Teléfono: +56 2 26386383
- Sitio web: www.transbank.cl

- Tipo de entidad: Sociedad anónima cerrada de apoyo al giro bancario y operadora de tarjetas de pago, inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, con registro bajo el N°267.

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

- Auditores externos: Price Waterhouse Coopers

Contactos

- Catalina Rodríguez Lanza
Subgerente de Sostenibilidad
crodriguezl@transbank.cl
- María Pía Espejo Cortés
Abogado Cumplimiento Normativo
mespejo@transbank.cl

Contenidos

01
Palabras de bienvenida

- Carta del Presidente del Directorio
- Entrevista al Gerente General

02
Transbank, apoyamos negocios

- Somos Transbank
- Nuestra historia
- Hitos del año
- Accionistas
- Directorio
- Plana gerencial

03
Desafíos del entorno de negocios

- Contexto regulatorio
- Sostenibilidad financiera

04
Líderes en soluciones de pago digitales

- Nuestra estrategia
- Gestión de riesgos
- Centralidad en el cliente
- Innovación y transformación digital
- Cultura Transbank
- Transbank sostenible

05
Estados financieros

01

Palabras de bienvenida

Carta del Presidente del Directorio

Estimados accionistas,

Tengo el agrado de presentarles la Memoria Financiera 2021 de Transbank, que da cuenta de la gestión y los resultados de la compañía durante un año que no estuvo exento de dificultades, pero en el cual logramos demostrar nuestras fortalezas y capacidad de adaptación frente a los cambios de la industria.

En lo financiero, en el cuarto trimestre alcanzamos utilidades por $12.593 millones, luego de que el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) aprobara nuestro plan de autorregulación de las tarifas a los comercios en su

En 2021 logramos repuntar las pérdidas proyectadas y alcanzamos utilidades por $12.593 millones en el cuarto trimestre.



Guillermo Antúnez

Afiliamos a más de 75 mil nuevos comercios, aportando con ello a la digitalización e inclusión a medios de pago electrónicos de micro, pequeñas y medianas empresas.

resolución 67, del 21 de septiembre pasado. De esta forma, se puso fin de inmediato al esquema tarifario transitorio, el que, como sabemos, nos significó pagar tasas de intercambio y costos de marca mayores a los Merchant Discount durante más de un año y medio, con el consecuente impacto financiero. A partir de dicha resolución, pudimos observar una importante inyección de competencia a este mercado y el despliegue comercial de los nuevos actores.

Asimismo, logramos reducir en un 77% las pérdidas proyectadas para el 2021, cerrando el año con un resultado negativo de $12.439 millones, gracias a una estricta disciplina operacional, la implementación de eficiencias y la búsqueda para brindar soluciones atractivas para nuestros clientes, además de los efectos antes mencionados de la resolución del Tribunal.

En este contexto, recordemos que el Directorio, durante el primer semestre, tomó la decisión de recurrir a un aumento de capital por $30.000 millones, con el propósito de asegurar el cumplimiento de las obligaciones de capital mínimo y reservas de liquidez establecidas por el Compendio de Normas Financieras del Banco Central.

En cuanto a las ventas, no nos cabe duda de que los pagos electrónicos consolidaron su alza el 2021. Con la pandemia en desarrollo y entornos cambiantes, registramos una cifra récord en volumen de ventas a nivel nacional, con un crecimiento de 46,5% respecto de 2020. Al desglosar este incremento por tipo de tarjeta, las cifras revelan que las ventas con débito registraron un incremento de 59,5%, mientras que en crédito aumentaron cerca de un 23,7%.

Durante el 2021, seguimos reforzando nuestro foco en el cliente, entendiendo sus necesidades y estando más cerca de ellos para resolver con innovación, calidad, simpleza y seguridad sus requerimientos. Con una campaña comercial que involucró el compromiso de toda la compañía, afiliamos a más de 75 mil nuevos comercios, aportando con ello a la digitalización e inclusión a medios de pago electrónicos de micro, pequeñas y medianas empresa, así como de emprendimientos en los más diversos rincones del país.

Para continuar fortaleciendo la seguridad de nuestra operación, nos certificamos por décimo año consecutivo con el exigente estándar internacional de esta industria denominado PCI-DSS, además del PCI PIN Security, que protege el PIN de las transacciones.

En lo laboral, vivimos un periodo complejo de negociación colectiva, el que por primera vez en nuestra historia involucró una paralización. Esto nos desafió a mantener el foco y la preocupación por nuestros casi 700 colaboradores y colaboradoras, junto con nuestro compromiso por dar continuidad a la cadena de pagos. Luego de un proceso de negociación voluntaria, alcanzamos un acuerdo con el sindicato de trabajadores, el que se tradujo en un convenio colectivo con vigencia a dos años.

De la mano del gran equipo de Transbank, continuamos con la implementación de nuevas metodologías de trabajo con foco en la agilidad y digitalización, para lo cual avanzamos en un cambio cultural con una mirada hacia la transformación digital, proceso que iniciamos en el 2020. Tenemos la convicción de que es el camino que nos conducirá a ser una empresa tecnológica líder en soluciones de pago innovadoras para los comercios.

Por último, quisiera compartirles un desafío que nos tiene motivados. En 2021, como muestra de nuestro compromiso con la sociedad y su desarrollo, comenzamos a dar pasos iniciales pero sólidos en materia de sostenibilidad, con una gestión que integra aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) y que refuerza nuestro compromiso por ser una empresa que se ocupa de sus impactos y que contribuye con el desarrollo sostenible. Para dar cuenta de los compromisos en esta materia, publicaremos nuestro primer Reporte de Sostenibilidad 2021 bajo estándares GRI, una reconocida metodología de reportabilidad ASG, que marcará una línea base sobre la cual iremos construyendo y transparentando nuestros avances en estas materias.

Los invito a revisar esta Memoria Financiera 2021 para profundizar en los hitos que han marcado un año de transformación para Transbank y la industria. Tenemos la solidez que nos caracteriza, 30 años de experiencia y un gran equipo profesional que nos permitirá seguir liderando constructiva y colaborativamente el progreso y consolidación del ecosistema de pagos en nuestro país.

Guillermo Antúnez Sierra
Presidente del Directorio

Entrevista al Gerente General:

“Transbank está realizando grandes cambios en su modelo de negocios, estrategia y cultura”

Tras dos años liderando Transbank, Patricio Santelices comparte su balance respecto de lo que fue el 2021 para la compañía, destacando los aprendizajes, hitos y principales desafíos que enfrentará la industria.

• Patricio, ¿cuál es tu balance del 2021 para Transbank?
Fue un año súper complejo, que nos permitió demostrar nuestra capacidad de adaptación, innovación y resiliencia. Siento que salimos muy fortalecidos para enfrentar escenarios cada vez más disruptivos y competitivos.

En términos del negocio, observamos un crecimiento transaccional inédito. Alcanzamos un promedio de 8 millones de transacciones diarias, con estabilidad operacional y altos estándares de seguridad. Aumentamos en un 46,5% las ventas respecto del año anterior y sumamos 75.000 nuevos clientes.

El año 2021 nos dio la oportunidad de consolidarnos para alcanzar nuestro propósito de conectar a personas y negocios a través de soluciones flexibles e innovadoras, aportando con ello al desarrollo del país. Pudimos observar resultados de nuestro cambio hacia un Transbank más conectado, que escucha, que piensa diferente, que colabora en equipo y que le simplifica la vida a los comercios y personas.

• Y respecto del desempeño financiero, ¿cuál es tu evaluación?
Estoy algo más tranquilo porque habíamos presupuestado pérdidas por $54.000 millones, y finalmente terminamos negativos con $12.439 millones. De hecho, durante el último trimestre del año, alcanzamos los primeros resultados azules con $12.593 millones, tras 18 meses de pérdidas por sostener un esquema tarifario transitorio que estaba en consulta en el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia. La empresa había mantenido un esquema en el que se bajaron las tarifas a 160.000 comercios, lo que impactó nuestro desempeño financiero e incluso afectó la inyección de competencia a este mercado.

Lo destacable es que, con la resolución del Tribunal de septiembre, se generaron las condiciones de igualdad y se potenció la aparición de nuevos actores. Nos parece excelente que otros ocupen este espacio, así empezamos


Patricio Santelices

a ver cómo se consolida el Modelo de Cuatro Partes. Sin duda, Transbank seguirá liderando la industria de medios de pago, con una menor participación de mercado, lo que está perfecto.

• ¿Cuáles fueron los principales desafíos durante el año?
Los desafíos son permanentes y, en nuestro caso, estuvieron relacionados con la redefinición del contexto regulatorio de este mercado y con prepararnos para un escenario más competitivo. Contribuimos a consolidar el Modelo de Cuatro Partes, que hoy cuenta con seis adquirentes y otros actores que conforman la industria. Vimos cómo se extendieron las soluciones de Pago QR en el transporte público, donde aportamos con la plataforma tecnológica. También impulsamos a los consumidores a familiarizarse más con los links de pago y con las billeteras digitales. Todo esto acentuó nuestro proceso transformacional a nivel digital y cultural.

Y recordemos que enfrentamos la primera huelga en la historia de la empresa, lo que fue desafiante desde el punto de vista de las relaciones con el sindicato, colaboradores y colaboradoras y también porque teníamos que mantener operativo un servicio que es esencial para el país.

• ¿Cómo visualizas el 2022 para la empresa y el sector?
Nuestra expectativa este año es estabilizarnos con resultados de alrededor de $20.000 millones y con 120.000 clientes nuevos frente a los 220.000 actuales. Queremos abrir nuevos mercados de micro, pequeñas y medianas empresas, transporte, negocios de pago entre empresas de diversos tamaños, ir a regiones y cautivar a esos 600.000 emprendimientos y comercios que aún no conocen la magia de los pagos electrónicos.

Continuaremos ampliando nuestros servicios y trabajando con las Fintech, ya que el potencial de crecimiento es enorme. Si comparamos hoy, en Brasil, el 60% de los pagos son digitales, y en Chile el 45%. Quince puntos en economía doméstica es mucha transacción aún por digitalizar. Incluso, proyectamos que, de aquí a tres años, el 20% de nuestros ingresos vengan por estos nuevos servicios de la mano de alianzas.

El desafío será cambiar el statu quo en una industria que se mueve a un ritmo muy acelerado. Contaremos con nuevas normativas y condiciones para el mercado de tarjetas de crédito, débito y prepago, y con tasas de intercambio definitivas.

• ¿Cómo influyó la pandemia en la digitalización de las formas de pago en el país y qué rol jugó la compañía?
Los efectos del Covid-19 aceleraron en forma explosiva el uso de medios de pago digitales y generaron un cambio en los hábitos de consumo. Hoy, las compras digitales y el comercio electrónico tienen un protagonismo inédito, desplazando la preferencia por el efectivo. Por ejemplo, el gasto efectuado con tarjetas de débito en plataformas online se incrementó en un 57,4 % durante 2021 en comparación con el año anterior. No es exagerado afirmar que el crecimiento de los medios de pago digitales está repercutiendo directamente en la recuperación económica de Chile.

De hecho, cuando escuchamos a nuestros clientes y estamos en terreno con emprendedores y micronegocios, nos damos cuenta que ellos buscan digitalizarse para potenciar sus ventas. Por eso, seguiremos comprometidos con impulsar la incorporación de los negocios de todos los tamaños al ecosistema de medios de pago electrónicos, empujando soluciones simples y al alcance de todos, para que puedan adaptarse a las nuevas preferencias de los usuarios. Estamos abiertos y activos para aportar con educación sobre el pago electrónico, digital y no digital, sus oportunidades, procesos y actores. Queremos que nuestros clientes nos vean como aliados para el crecimiento de sus negocios.

• ¿Qué puedes compartir sobre los equipos de Transbank en este proceso de transformación cultural y digital que se está viviendo?
Tenemos un equipo tremendamente comprometido y entusiasta con el proceso de transformación. Estamos en el segundo año de aplicación de nuestro programa de liderazgo y, bajo la metodología Value Stream, diversos equipos están trabajando de manera integrada para generar nuevas soluciones. Nos encanta la forma en que se combinan la experiencia, talentos y capacidad de innovar en todo nivel.

Desde hace dos años, Transbank está realizando grandes cambios en su modelo de negocios, estrategia y estructura, para enfrentar las necesidades de nuestros clientes. Nos encontramos en plena transformación cultural y digital, por eso el desafío es doble. No es instantáneo. El gran pilar para que nuestra organización sea ágil, digital, flexible, conectada, simple y enfocada en los clientes, son las personas. Por eso, escuchando y conversando es más fácil salir adelante. Ahí radica el poder de trabajar colaborativamente y la importancia de invertir tiempo en conversaciones para entender lo que estamos enfrentando.

Tenemos un equipo tremendamente comprometido y entusiasta con el proceso de transformación.

En este sentido, la diversidad ha ido cobrando cada vez más valor, nos impulsa a pensar diferente y a seguir construyendo este nuevo Transbank acorde con los desafíos de los nuevos tiempos.

• Y finalmente, ¿qué destacas de tu segundo año en la gerencia general de Transbank?
Valoro contar con un equipo cada vez más afiatado, experto y con foco en la estrategia de negocio que nos trazamos para los próximos dos años. Miro el futuro con optimismo. Ante las crisis, identificamos oportunidades y lo que está a nuestro alcance para resolver y salir adelante constructivamente, aprendiendo de cada experiencia, porque nadie lo sabe todo, de esta manera esperamos contribuir a acortar la brecha digital en nuestro país.

Y uno de los grandes aprendizajes ha sido el valor de humanizar a la compañía en una sociedad cada vez más diversa, situar a las personas en el centro, empatizar y escuchar las distintas opiniones y visiones que tienen todos y todas con quienes nos relacionamos. Este es el camino que queremos recorrer con este nuevo Transbank.

02

Transbank, apoyamos negocios

Somos Transbank
Nuestra historia
Hitos del año
Accionistas
Directorio
Plana gerencial



Principales cifras del año

$821.362MM
ingresos totales

77%
de crecimiento de ingresos totales respecto de 2020

675
colaboradores

$72.844.000MM
ventas totales

46,5%
de crecimiento de las ventas totales respecto de 2020

2,6
billones de transacciones realizadas durante 2021

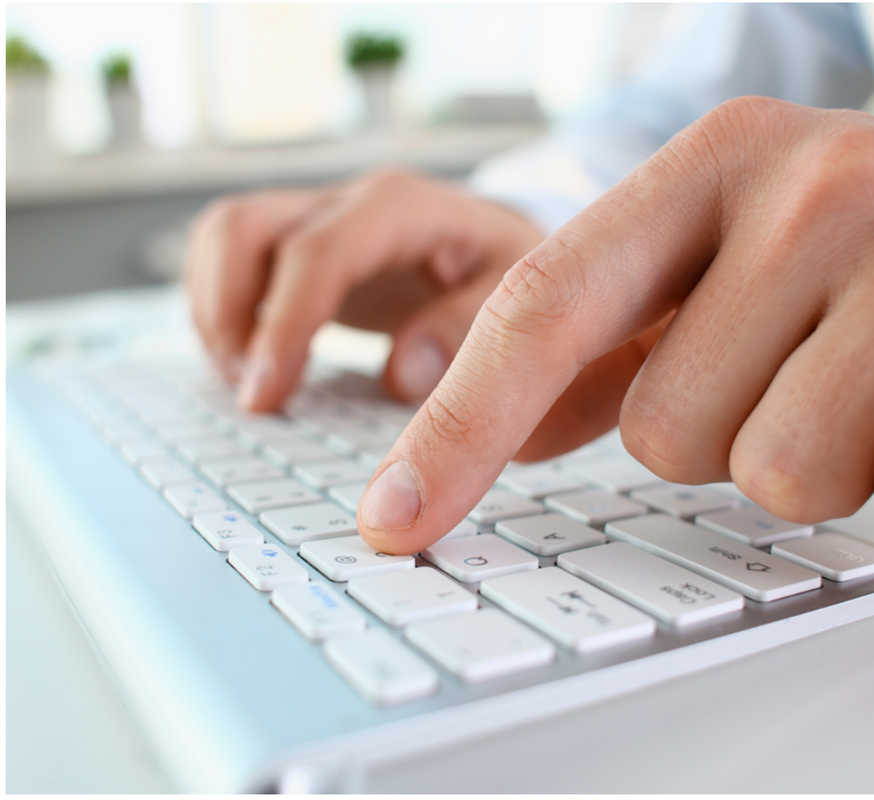
42,4%
de crecimiento de transacciones realizadas respecto de 2020

+75.000
nuevos comercios

99,98%
uptime

onepay transbank.
+110.000
clientes activos en Onepay

+1.300
clientes de MPOS



Somos Transbank

UN ALIADO DE LOS COMERCIOS

Por más de 30 años, nuestra compañía ha sido una aliada y promotora de la inclusión de micro, pequeños, medianos y grandes comercios al mundo de los medios de pago electrónicos, contribuyendo a su crecimiento y al desarrollo del país.

Buscamos conectar negocios y personas mediante soluciones de pago sin efectivo, o *cashless*, que faciliten y garanticen sus transacciones a través de plataformas amigables, confiables y seguras.

Para ello, contamos con colaboradores comprometidos en ofrecer productos y servicios innovadores a más de 200.000 emprendedores y empresas de todos los tamaños, incluyendo Fintech conectadas a nuestra red. Así, somos parte de un mundo digital que nos permite efectuar más de 8 millones de transacciones diarias en promedio, en tiempo real, de forma continua y rigurosa.

MISIÓN

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

PROPÓSITO

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

SUEÑO

Hoy nos encontramos en un intenso proceso de transformación organizacional para ser líderes digitales de soluciones para el comercio regional.

NUESTRAS MARCAS

Nos conectamos a través de nuestras marcas con negocios y personas, emprendedores e innovadores, otorgando soluciones de pago simples y seguras.

MARCA MADRE

transbank. APOYANDO NEGOCIOS

SUBMARCAS

- webpay. transbank. → Submarca estratégica segmento no presencial
- onepay. transbank. → Submarca estratégica segmento personas
- Redcompra → Submarca estratégica segmento personas

Nuestra historia

Nuestra trayectoria en el desarrollo del mercado de pagos electrónicos en Chile, nos ha permitido acompañar el progreso de comercios de los más variados sectores y tamaños.

1989

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

1990

- Comienza a operar la primera tarjeta de crédito Visa de un emisor local.
- Se inicia el proceso de afiliación de establecimientos comerciales.
- Tarjetas de Chile S.A. traspasa a la compañía la administración de Diners Club.

1991

- Se incorpora la administración de las tarjetas MasterCard y Magna.

1992

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

1995

- Inicio de la operación de la primera tarjeta de débito en Chile bajo la marca Checkline.
- Comienza el plan de transformación de la compañía para el desarrollo del rol adquirente.

1997

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

1998

- Fusión con Edibank, institución dedicada al intercambio electrónico de información, la que modifica el nombre de las sociedades. Nace la marca Transbank.

2000

- Lanzamiento de Redcompra para pagos con débito y Webpay para las ventas por Internet.

2006

- Desarrollo de la red de comercios de recarga de la tarjeta bip! de Transantiago.
- Lanzamiento de “Redcompra te da vuelto”.
- Aprobación del Plan de Autorregulación Tarifaria por parte del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.

2008

- Desarrollo de Webpay Plus, que refuerza la autenticación de ventas por Internet.

2009

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

2011

- Lanzamiento de PatPass, nueva versión del pago automático con tarjeta.
- Inicio de la operación de www.webpay.cl, que permite hacer pagos por Internet a comercios sin plataforma web.

2014

- Masiva migración de terminales para transacciones de tarjetas con Chip EMV.
- Puesta en marcha del pago sin contacto o *contactless*.

2015

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

2017

- Lanzamiento de Mobile POS, innovación que permite a pequeñas y medianas empresas ofrecer el pago presencial con tarjetas, sin necesidad de contar con un equipo POS.
- Puesta en marcha del nuevo portal público y del proceso de afiliación de clientes en línea, cambio fundamental en materia de experiencia de servicio y transformación digital.

2018

- Lanzamiento de Onepay.
- Anuncio de la operación del producto Prepago.

2019

- Parte la implementación del Modelo de Cuatro Partes.
- Se habilita Redcompra en Onepay, se masifica Prepago y se lanza una nueva aplicación móvil para la adquirencia de comercios llamada Cobro QR.

2020

- Inicio de la operación bajo el Modelo de Cuatro Partes. Transbank obtiene licencias propias con las marcas Visa, Mastercard y American Express parar operar como adquirente en Chile.
- Lanzamiento de nueva imagen corporativa e inicio de un plan de transformación cultural.
- Se lanza nueva plataforma Webpay, que incluye mejoras tecnológicas, nueva experiencia en la compra y renovación de la imagen corporativa, lo que permite un crecimiento del 59% de las transacciones respecto del año anterior.





Hitos del año

FEBRERO

HABILITACIÓN DE UN NUEVO MEDIO DE PAGO

Se implementa el servicio de prepago en la billetera electrónica Onepay y en la plataforma de ventas por internet Webpay.cl.

ABRIL

NUEVA GERENCIA DIVISIONAL

Se crea la Gerencia Divisional de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, dando inicio a una gestión de cara a profundizar los vínculos con los grupos de interés de la compañía, generar una gobernanza y estrategia de sostenibilidad y amplificar la imagen del nuevo Transbank, más cercano y conectado con un entorno competitivo.

JUNTA DE ACCIONISTAS

Se realiza la Junta Ordinaria de Accionistas y una Junta Extraordinaria destinada a acordar un aumento de capital por $30 mil millones y, con ello, cumplir con los requerimientos mínimos normativos de capital y reservas de liquidez.

MAYO

NUEVO MARKETPLACE Y ONBOARDING DE NUEVOS CLIENTES EN TRES SIMPLES PASOS

Se pone en marcha el proceso de *onboarding* de comercios en tres pasos, para un enrolamiento más rápido y simple.

JULIO

EMPRESA ESTRATÉGICA PARA LA ECONOMÍA

Los ministerios de Economía, Defensa y Trabajo califican a Transbank como empresa estratégica, según el artículo 362 del Código del Trabajo. Esto establece un arbitraje laboral en caso de desacuerdo por negociación colectiva, con el objetivo de que los servicios que presta la compañía no se vean impactados por una eventual paralización y, en consecuencia, no afectar el normal funcionamiento de la cadena de pagos del país.

SEPTIEMBRE

RESOLUCIÓN DEL TDLC

En resolución unánime, el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia resuelve respecto del nuevo plan de autorregulación de Transbank. Declara el sistema tarifario presentado en la Consulta de Transbank como conforme con el DL 211, eje normativo del derecho a la libre competencia, siempre que cumpla con algunas medidas que dispone, poniendo término inmediato al régimen transitorio de subsidios.

ARRIENDO DE ESPACIOS

Firma de contrato con la Superintendencia de Educación para el arriendo por diez años de un espacio de 5.000 m^2 de oficinas en calle Huérfanos N° 770.

NUEVO CONVENIO COLECTIVO

Tras un proceso de negociación voluntaria, se alcanza un acuerdo con el sindicato de trabajadores, el que se materializa en un nuevo convenio colectivo, con vigencia de dos años, un bono de término de conflicto y mejoras en los beneficios.

OCTUBRE

BILLETERAS DIGITALES

Culmina la implementación de la solución de pagos QR en las aplicaciones de Banco de Chile, Scotiabank e Itaú, permitiéndoles ofrecer a sus clientes pagar con tecnología QR en todos los comercios afiliados a la red de Transbank, en el mundo presencial y no presencial.

NOVIEMBRE

CRÉDITO BANCARIO

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

PRIMER MOBILE POS A LA VENTA

Por primera vez en la historia de la compañía, se lanza una nueva maquinita portátil, la primera que se ofrece para la venta y no en modalidad arriendo. Más pequeño, liviano y fácil de transportar, el nuevo dispositivo permite a emprendedores y comercios aceptar transacciones con tarjetas de crédito, débito y prepago.

Accionistas

Los accionistas de Transbank son un grupo de bancos nacionales e internacionales que operan en Chile. Tres de ellos, Banco Santander, Banco Estado y Scotiabank, cuentan actualmente con un mandatario ciego en la administración de su participación accionaria en Transbank.



Banco de Chile
CNI N° 97.004.000-5
Porcentaje de participación:
26,156408%

Banco Santander Chile
CNI N° 97.036.000-K
Porcentaje de participación:
24,999996%

Scotiabank Chile
CNI N° 97.018.000-1
Porcentaje de participación:
22,687051%

Itau Corpbanca
CNI N° 97.023.000-9
Porcentaje de participación:
8,718846%

Banco de Crédito e Inversiones
CNI N° 97.006.000-6
Porcentaje de participación:
8,718843%

Banco del Estado de Chile
CNI N° 97.030.000-7
Porcentaje de participación:
8,718841%

Banco Internacional
CNI N° 97.011.000-3
Porcentaje de participación:
0,000003%

Banco Bice
CNI N° 97.080.000-K
Porcentaje de participación:
0,000003%

Banco Security
CNI N° 97.053.000-2
Porcentaje de participación:
0,000003%

Banco Falabella
CNI N° 96.509.660-4
Porcentaje de participación:
0,000003 %

JP Morgan Chase Bank
CNI N° 97.043.000-8
Porcentaje de participación:
0,000002%

Directorio

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



Guillermo Antúnez Sierra
Presidente
Licenciado Ciencias de la Computación
Nombramiento: 25.04.2019



Juan Enrique Vilajuana Rigau
Vicepresidente
Ingeniero Comercial
Nombramiento: 20.04.2017



Fernando Enrique Cañas Berkowitz
Director
Ingeniero Comercial
Nombramiento: 18.04.2013



Gonzalo Alberto Campero Peteres
Director
Ingeniero Comercial
Nombramiento: 20.04.2017



Álvaro Juan Alliende Edwards
Director
Ingeniero Matemático
Nombramiento: 20.04.2017



José Luis De la Rosa Muñoz
Director
Ingeniero Comercial
Nombramiento: 23.03.2017



Víctor Hugo Orellana Ángel
Director
Ingeniero Comercial
Nombramiento: 20.04.2017



Alejandro José Leay Cabrera
Director
Ingeniero Comercial
Nombramiento: 22.04.2021



Erick Vicente Riveros Barra
Director
Abogado
Nombramiento: 22.07.2021



Ricardo Roberto Fry Vanni
Director
Ingeniero Civil Industrial
Nombramiento: 22.07.2021

Nota: En sesión ordinaria del 22 de abril de 2021, el Directorio ratificó como presidente a Guillermo Antúnez Sierra y, como vicepresidente, a Juan Enrique Vilajuana. Los directores Erick Riveros Barra y Ricardo Fry Vanni entraron en reemplazo de Karen Ergas Segal y Emilio Deik Morrison, quienes presentaron su renuncia el 23 de julio de 2021.



FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO

El 2021 se llevaron a cabo once sesiones ordinarias de Directorio.

Los directores reciben la minuta o documento que sintetiza todas las materias, antecedentes o adicionales necesarios que se tratarán en cada sesión. Luego, cuentan con el texto definitivo del acta de cada sesión.

Cada vez que ingresa un nuevo director, se le hace una capacitación con cada una de las gerencias divisionales y además se le entrega un set de documentos relevantes, como una forma de inducción a la compañía.

COMITÉ DE AUDITORÍA

Transbank cuenta con un Comité Especial de Directores de Auditoría que sesiona cada dos meses y cuya misión es supervigilar la mantención, aplicación y funcionamiento de los controles internos de la empresa, así como el cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen la práctica de los mismos.

Este Comité está presidido por Fernando Cañas y sus miembros son Gonzalo Campero, Jose Luis de la Rosa, Víctor Orellana y Ricardo Fry.

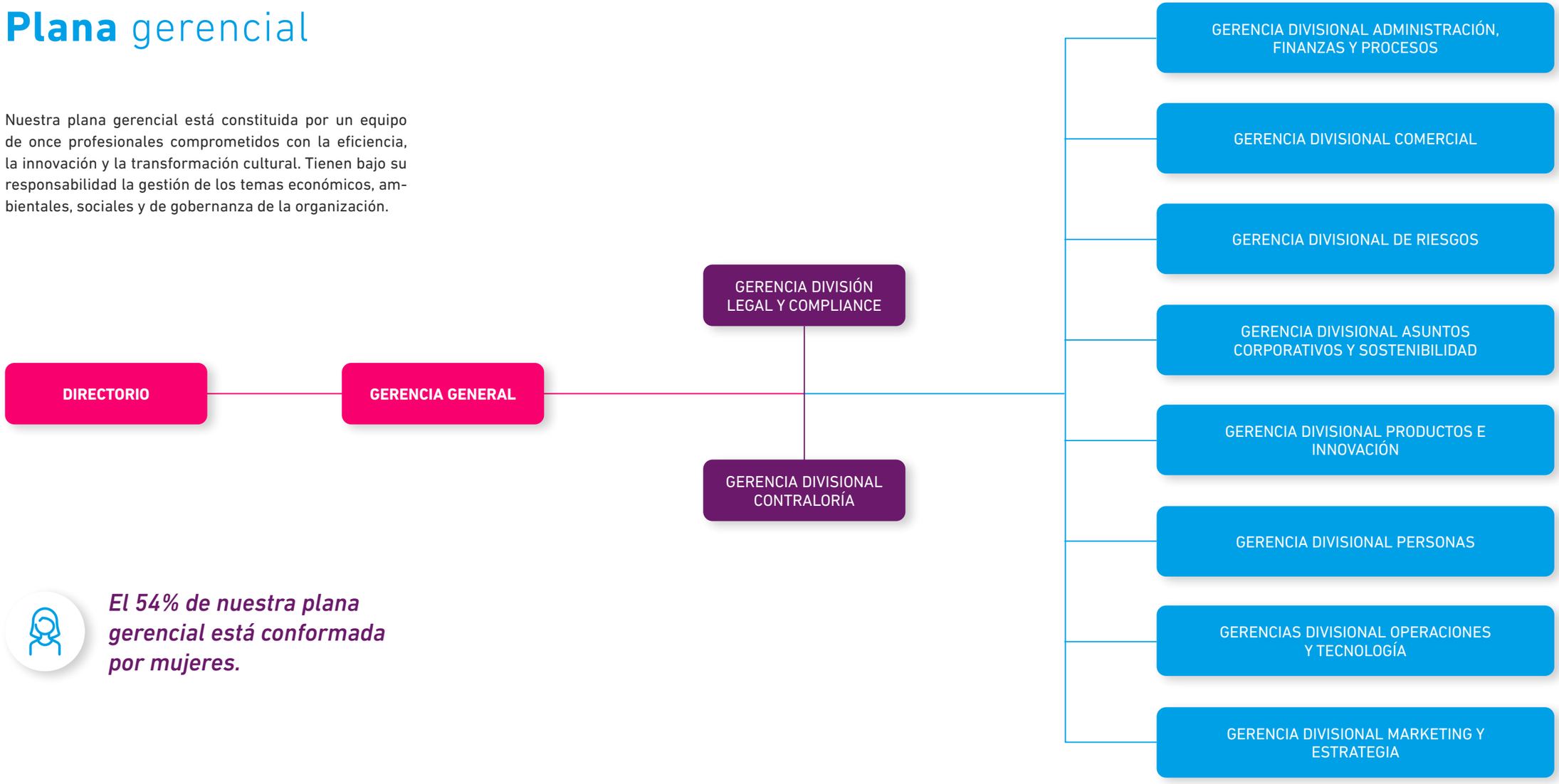
COMITÉ DE TECNOLOGÍA

Transbank cuenta con un Comité Especial de Directores de Tecnología que sesiona cada dos meses y cuya misión es revisar y aprobar las materias que digan referencia con los lineamientos y acciones relacionadas con las plataformas operacionales y tecnológicas de la empresa, especialmente en lo referido al plan estratégico tecnológico, su continuidad operacional y estabilidad de los servicios.

Este Comité está presidido por Álvaro Alliende y sus miembros son Guillermo Antúnez, Juan Enrique Vilajuana, Alejandro Leay y Erick Riveros.

Plana gerencial

Nuestra plana gerencial está constituida por un equipo de once profesionales comprometidos con la eficiencia, la innovación y la transformación cultural. Tienen bajo su responsabilidad la gestión de los temas económicos, ambientales, sociales y de gobernanza de la organización.



El 54% de nuestra plana gerencial está conformada por mujeres.

1. Patricio Santelices Abarzúa
Gerente General
Psicólogo
Nombramiento: 01.12.2019

2. Vicente Tredinick Rogers
Gerente Divisional Operaciones y Tecnología
Ingeniero Civil Eléctrico
Nombramiento: 27.06.2017

3. Ricardo Blümel Araya
Gerente Divisional Marketing y Estrategia
Ingeniero Civil Industrial
Nombramiento: 01.07.2000

4. María Consuelo Wagner San Martín
Gerente Divisional Personas
Psicóloga
Nombramiento: 01.06.2018

5. Paola Ledezma Ortiz
Gerente Divisional Productos e Innovación
Ingeniera Comercial
Nombramiento: 10.02.2020

6. María Josefina Tocornal Cooper
Gerente Divisional Legal y Compliance
Abogada
Nombramiento: 19.08.2019

7. Javier Aravena Carvallo
Gerente Divisional Contraloría
Ingeniero Civil Industrial
Nombramiento: 16.12.2019

8. Isabel De Gregorio Rebeco
Gerente Divisional Asuntos Corporativos y Sostenibilidad
Periodista
Nombramiento: 05.04.2021

9. María Mercedes Mora Perosino
Gerente Divisional de Riesgos
Licenciada en Sistemas
Nombramiento: 01.12.2015

10. Andrea Álvarez Marshall
Gerente Divisional Administración, Finanzas y Procesos
Ingeniera Comercial
Nombramiento: 01.06.2021

11. Guillermo González Sánchez
Gerente Divisional Comercial
Ingeniero Civil Industrial
Nombramiento: 01.09.2021



03

Desafíos del entorno de negocios

Contexto regulatorio

Sostenibilidad financiera



Contexto regulatorio

Desde hace más de tres décadas que hemos estado con los comercios de Chile, apoyándolos para que puedan entregar diversas opciones de pago a sus clientes, siempre con el objetivo de brindar seguridad y permitir que las personas puedan pagar de manera simple y con total confianza.

Han pasado los años y el contexto cambió. Nuevos actores han entrado a la industria, las necesidades y preferencias de los negocios y consumidores han cambiado, y nuestra oferta de valor de cara a todos ellos también se ha renovado.

Diversos han sido también los entes regulatorios que han participado de este proceso. El Banco Central y la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) son las entidades encargadas de regular y fiscalizar el mercado de medios de pago, respectivamente. A ellas se han sumado el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC), la Fiscalía Nacional Económica (FNE) y la Corte Suprema, quienes también han contribuido a generar las condiciones para la libre competencia en el mercado de medios de pago electrónicos.

Hoy el país tiene varios actores que ofrecen sus distintas soluciones de pago, lo que da dinamismo a la industria. Todo esto se traduce finalmente en beneficios para todos los comercios, especialmente para los más pequeños, que cada día cuentan con más alternativas para elegir.

En este contexto, desde Transbank hemos colaborado y apoyado esta transición, para que se generen las condiciones que permitan el ingreso de nuevos actores a la industria. Ahora que estamos en un entorno competitivo, todos los actores tenemos el desafío de colaborar para incorporar a este ecosistema a los más de 700 mil micro, pequeños y medianos comercios todavía limitados a las ventas presenciales y al dinero en efectivo.

MODELO DE CUATRO PARTES Y ESTRUCTURA TARIFARIA

Hasta marzo de 2020, en Transbank funcionamos bajo un Modelo de Tres Partes (M3P), cuyos actores relevantes eran los comercios, los usuarios de tarjetas o tarjetahabientes, y los emisores de tarjetas, que incluía a bancos, instituciones financieras, cooperativas y otros emisores. Los emisores de tarjetas tenían dos licencias de las marcas de tarjetas como Visa, Mastercard o American Express: una licencia de emisión de tarjetas “Licencia Emisor” y una licencia como adquirente operador de tarjeta “Licencia Adquirente”. Bajo este modelo, operábamos como mandatarios de los emisores de su Licencia Adquirente, recibiendo de ellos la responsabilidad de afiliar a los comercios, procesar las transacciones y desarrollar tecnológicamente el sistema para ampliar la oferta de medios de pago.

Así, a partir de abril del 2020 empezamos a operar bajo el Modelo de Cuatro Partes (M4P), pues Transbank y los emisores pusieron término de común acuerdo a sus contratos de operación y mandatos para operar tarjetas. Transbank contrata entonces directamente con las Marcas de Tarjetas sus propias Licencias de Adquirente.



Esta migración de modelo fue la forma aprobada por la FNE y consideraba nuestro compromiso de tener un período transitorio de tarifas que no superarían las de 2019. En este contexto, Transbank presenta su Consulta tarifaria ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, en mayo del 2020, con el objeto de dar certeza jurídica a su margen adquirente en período transitorio y definitivo. Sin embargo, en agosto de 2020 el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia suspendió la aplicación del modelo propuesto y ordenó a la Compañía mantener su situación deficitaria hasta que se resolviera la Consulta, lo que ocurrió con la dictación de la Resolución 67 el 21 de septiembre de 2021. Esta resolución fue reclamada ante el Exma. Corte Suprema por diversos aportantes a la Consulta quienes solicitaron órdenes de no innovar -acción judicial que pretendía que dicha Resolución no fuera aplicable-, las que fueron desestimadas por el excelentísimo Tribunal.

Al 31 de diciembre de 2021, se encuentran pendientes de resolución las reclamaciones interpuestas contra la Resolución 67.

Las condiciones fijadas por el Tribunal mediante la Resolución 67 implicaron ajustar la tabla de Margen Adquirente para comercios y Proveedores de Servicios de Pago (PSP) en el siguiente sentido:

- Considerar únicamente costos asociados a la adquirencia y procesamiento adquirente, excluyendo servicios que son prestados por las marcas o a los emisores.

- Los descuentos por número de transacciones deben ser de la misma magnitud para todos los rangos de ticket promedio.

- Los umbrales correspondientes a los tramos consecutivos de ticket promedio no pueden tener una diferencia superior a un 3%.

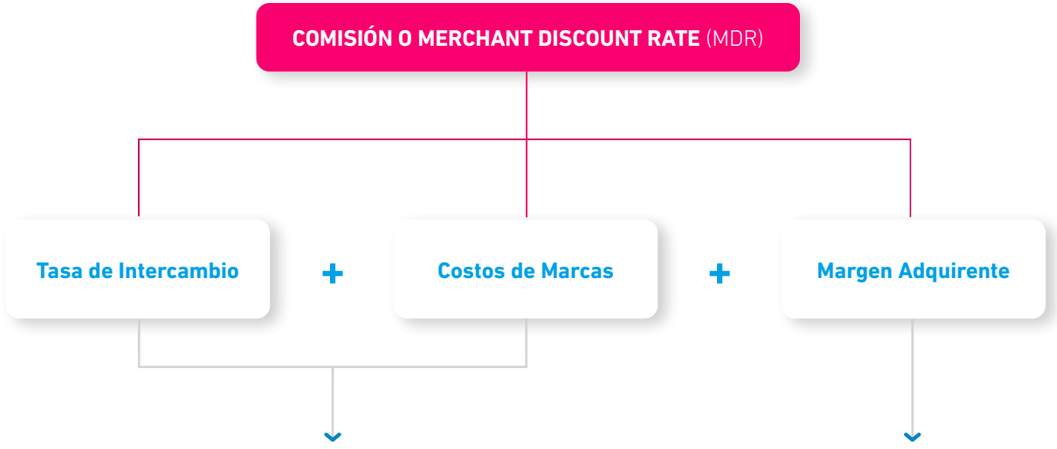
- Ninguna tarifa podrá ser inferior al costo medio variable.

- Las tarifas de tarjetas de débito y prepago deben ser inferiores a las de crédito.

- Las tablas deberán considerar costos incurridos por Transbank en el año anterior, respecto de aquel en que se aplican.

- Transbank podrá realizar descuentos de retención de *meeting competition*, siempre que cumpla con los requisitos establecidos por el Tribunal y sean informados a la FNE dentro de diez días hábiles.

El siguiente diagrama explica cómo se compone el denominado Merchant Discount Rate (MDR), tarifa que Transbank cobra a los comercios por afiliarse a la red de aceptación de tarjetas.



- Tasa de Intercambio: Es el precio definido por las marcas internacionales de tarjeta que debe ser traspasado a los emisores.

- Costos de Marcas: Es el precio definido por las marcas internacionales de tarjetas que se paga a ellas por conceptos de *"switch"* de una transacción y membresías.

- Margen Adquirente: Es el precio definido por Transbank por los servicios básicos de adquirencia.

LEY DE TASAS DE INTERCAMBIO

Con fecha 6 de agosto de 2021 se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.365, mediante la cual se regulan las tasas de intercambio aplicables a las operaciones con tarjetas de pago en Chile. El objetivo señalado fue el de "establecer condiciones tarifarias orientadas a la existencia de un mercado de tarjetas competitivo, inclusivo, transparente y con fuerte penetración, y que asimismo considere el resguardo del eficiente y seguro funcionamiento del sistema de pagos minoristas".

La ley establece que las obligaciones de pago de tasa de intercambio por transacciones con tarjetas, entre emisores y operadores, estarán sujetas a los límites determinados por el Comité para la Fijación de Límites a las Tasas de Intercambio. Este organismo se creó con carácter técnico y autónomo, para que se relacione con la Presidencia de la República, a través del Ministerio de Hacienda. Lo integran cuatro personas designadas por las siguientes autoridades: Ministro de Hacienda, Consejo del Banco Central de Chile, Comisión para el Mercado Financiero y la Fiscalía Nacional Económica.

CALIFICACIÓN DE EMPRESA ESTRATÉGICA PARA LA ECONOMÍA

En otro ámbito, en julio del 2021 los ministerios de Economía, Defensa y Trabajo calificaron a Transbank como empresa estratégica, según el artículo 362 del Código del Trabajo. Esto significa que, en caso de desacuerdo por negociación colectiva, corresponde aplicar un arbitraje laboral con el fin de que nuestros servicios no se vean impactados ante una eventual paralización que afecte la cadena de pagos. Dicha calificación fue promulgada en el mes de septiembre de 2021.

Sostenibilidad financiera

IMPACTO TARIFARIO

Durante el año 2021, producto de los cambios regulatorios y la prolongación de los tiempos de resolución, tuvimos que mantener congelado el esquema tarifario hasta que el TDLC emitiera una resolución definitiva sobre el régimen de precios. La imposibilidad de ajustar las tarifas en los plazos propuestos implicó que, en la situación transitoria, los costos fueran mayores que los ingresos operacionales, situación que, por segundo año consecutivo, generó pérdidas.

Aumento de capital

Ante esa situación, el Directorio citó a una Junta Extraordinaria de Accionistas en abril del 2021 para votar un aumento de capital por $30.000 millones, con el propósito de asegurar el cumplimiento de las obligaciones de capital mínimo, establecidas por el Compendio de Normas Financieras del Banco Central.

En Directorio Ordinario celebrado con esa misma fecha se acordó disponer la parcialidad de $10.000 millones de los $30.000 millones aprobados. El aporte de los $20.000 millones faltantes se completó el 24 de septiembre de 2021.

Crédito bancario

Adicionalmente, durante 2021 Transbank tomó un crédito sindicado por $65.000 millones. El banco agente del crédito fue Itaú Corpbanca y, junto con él, participaron otros cuatro bancos: BTG Pactual Chile, Banco de Chile, Banco Estado y Banco de Créditos e Inversiones.

Resultados 2021

Transbank tuvo utilidades por $12.593 millones en el cuarto trimestre de 2021, luego de que el TDLC aprobara el plan de autorregulación de sus tarifas a los comercios en su resolución de septiembre. Con esto, la empresa logró revertir en parte las pérdidas proyectadas para el 2021, cerrando el año con un resultado negativo de $12.439 millones, monto que de todas formas significó un 77% menos de lo proyectado para el año. Esto se explica, principalmente, por eficiencias y ahorros implementados por la administración, junto con la aplicación de tarifas propias del M4P en el último trimestre del año.

De todas formas, la situación tarifaria no opacó los esfuerzos comerciales, que se tradujeron en un aumento del 46,5% en las ventas totales respecto del 2020, llegando a un total de $72.844 billones. Además, las transacciones crecieron en un 42,4% respecto del 2020, alcanzando los $2.658 millones en total. Los ingresos totales reflejaron un crecimiento del 77% respecto del año anterior, alcanzando los $821.362 miles de millones en 2021.

Con todo esto, durante 2021 mantuvimos nuestra participación total de mercado en 90,6%.



04

Líderes en soluciones de pago digitales

Nuestra estrategia
Gestión de riesgos
Centralidad en el cliente
Innovación y transformación digital
Cultura Transbank
Transbank sostenible



Nuestra estrategia

Durante el año trabajamos en el diseño de nuestra Planificación Estratégica 2022-2024, hoja de ruta que nos permitirá navegar los próximos años bajo un horizonte común, con metas y plazos definidos.

Estamos conscientes de que la nuestra es una industria competitiva y en plena transformación, lo que nos demanda una gran capacidad de adaptación e innovación, además de una constante capacidad de conectar con nuestro entorno. Solo así podremos continuar siendo un real aporte a nuestro país, tanto en digitalización como en adopción de medios de pagos electrónicos, entregando una experiencia segura, ágil y resolutiva.

En concreto, esta estrategia apunta a consolidar nuestro sueño de ser la empresa líder de soluciones para el comercio regional. Para lograrlo, estamos trabajando en diferentes líneas, entre las que destacan incrementar nuestra base de clientes, fortalecer los mecanismos de seguridad de nuestros procesos, digitalizar e innovar el ecosistema de pagos y diversificar nuestra oferta de productos y servicios.

Nos adaptamos e innovamos para conectar con nuestro entorno y continuar siendo un real aporte a nuestro país.



Gestión de riesgos

La gestión de riesgos es una materia estratégica para Transbank. Por eso, tanto nuestro Directorio como la alta administración están involucrados en que su gestión sea transversal e integrada a todas las áreas y actividades del negocio y la organización.

Durante 2021, la compañía mantuvo uno de los índices de fraude más bajos de Latinoamérica, con aproximadamente 2,24 puntos base.

Gobernanza

Nuestro Directorio, máximo nivel de gobierno de Transbank, cumple con funciones específicas en torno a la gestión de riesgos. Estas competencias contemplan:

- Aprobar la Política de Gestión y Control de Riesgos
- Definir las directrices respecto de los niveles de apetito al riesgo
- Asegurar la debida asignación de la autoridad de riesgo y de recursos a la Gerencia Divisional de Riesgos
  Promover una cultura de riesgo
- Promover una cultura de riesgo

Al rol del Directorio se suma la Gerencia Divisional de Riesgos, con reporte directo al Gerente General. Conformada por áreas y profesionales especialistas en estas materias, su objetivo es reducir los efectos de los riesgos y proteger el valor de Transbank.



Subgerencia Riesgo y Continuidad de Negocio

Función

- Gestión de riesgo en procesos.
- Gestión de riesgo sobre proyectos y cambios significativos.
- Gestión de riesgo de proveedores críticos.
- Gestión de continuidad de negocios.

Gerencia Prevención de Fraude y Delitos

Función

Generar y gestionar el modelo de Prevención de Fraude Adquirente de la compañía, así como identificar y gestionar los riesgos de los comercios asociados a:

- Comisión de Delitos de acuerdo con la Ley N°19.913.
- Deuda por contracargos y/o anulaciones sin saldo.
- Multas por programas de exceso de fraude.
- Excepciones y aprobaciones en el proceso de afiliación.
- Velar por el cumplimiento del estándar PCI Comercio, categorizando a los clientes y solicitando los requisitos que indica la norma.

Gerencia de Seguridad de la Información

Función

- Gestión de la seguridad de la información.
- Monitoreo de eventos de seguridad 24hs.
- Gestión y liderazgo de las certificaciones PCI-DSS y PCI-PIN Security.
- Implementación de herramientas de seguridad y control.
- Gestión de riesgos de seguridad de proyectos.

COMITÉ DE RIESGOS

Integrado por ejecutivos de la compañía, reporta directo al Directorio y vela por una adecuada gestión de riesgos. Sus principales funciones son:

- Velar por el cumplimiento del Modelo de Gestión de Riesgos.
- Aprobar las metodologías de gestión de riesgos.
- Aprobar el plan de riesgos y hacer seguimiento periódico de sus avances.
- Conocer los niveles de exposición de riesgos y las principales situaciones que los generan.
- Tomar conocimiento de los incidentes relevantes.
- Tratar materias y tomar decisiones referentes a la prevención de delitos de la compañía, de acuerdo con las Leyes N°19.913 y N°20.393.

En Transbank, la alta administración y cada colaborador buscan que el nivel de riesgo sea controlado y gestionado, además de que se encuentre dentro del nivel de apetito definido. Para eso, contamos con la Norma Declaración Apetito al Riesgo y una Política General de Control y Gestión de Riesgos, así como procedimientos específicos para distintos eventos.

La gobernanza interna en la materia es liderada por la Gerencia Divisional de Riesgos, mientras que los cambios en materia de regulación son monitoreados por el área de Cumplimiento de la Gerencia Divisional Legal.

Metodología

Nuestra metodología de gestión de riesgos está basada en las mejores prácticas de la norma ISO 31.000 y contempla las siguientes fases:

Para la identificación de riesgos, realizamos continuamente autoevaluaciones de los procesos. Además, llevamos a cabo evaluaciones de proyectos y cambios internos significativos, monitoreo de fraudes, gestión de riesgo de proveedores, análisis de riesgo de comercios y análisis de impacto del negocio.

1 IDENTIFICACIÓN
2 ANÁLISIS
3 VALORIZACIÓN
4 TRATAMIENTO
5 SEGUIMIENTO
6 REVISIÓN
7 REGISTRO
8 REPORTERÍA

Modelo de líneas de defensa

Para garantizar una participación transversal de todas las áreas de la compañía en la gestión de riesgos, hemos implementado un modelo de tres líneas de defensa.



	Áreas responsables	Principales acciones 2021
Línea de defensa 1		
• Unidades de Negocio • Gerencias • Dueños de Procesos • Product Owners	• División Operaciones y Tecnología • División Marketing y Estrategia • División Productos e Innovación • División Personas • División Administración, Finanzas y Procesos	Activa participación en cursos de sensibilización y actividades impulsadas por la Gerencia Divisional de Riesgos.
Línea de defensa 2		
• Gestores de riesgo	• División de Riesgos • División Administración, Finanzas y Procesos • Subgerencia de Gestión de Proyectos • División Legal y Compliance	Desarrollo del plan de actividades año 2021, aprobado por el Comité de Riesgos.
Línea de defensa 3		
• Auditoría interna	• División Contraloría	Plan de auditoría aprobado por el Comité de Auditoría.

Categoría de riesgo

Las categorías de riesgos comprendidas en nuestra gestión son once. Adicionalmente, identificamos riesgos clave dentro de estas categorías, los cuales son de largo plazo y de efecto directo en la operación. Por lo tanto, hay acciones de mitigación concretas para cada uno, que van desde la definición de políticas específicas, hasta reportes de incidentes relevantes.



RIESGO ESTRATÉGICO



RIESGO FINANCIERO (LIQUIDEZ, CRÉDITO Y MERCADO)



RIESGO DE LA OPERACIÓN



RIESGO REPUTACIONAL



RIESGO DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y LEGAL



RIESGO DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS



RIESGO DE FRAUDE INTERNO



RIESGO DE FRAUDE EXTERNO



RIESGO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD



RIESGO DE COMISIÓN DE DELITOS (LEY N°19.913 Y N°20.393)



RIESGO TECNOLÓGICO

Planes de contingencia

En Transbank consideramos procedimientos de respuesta a incidentes que nos permiten actuar ante contingencias. El Plan General de Continuidad de Negocios, el Plan de Recuperación ante Desastres y otros planes específicos para procesos de alta criticidad son auditados externamente y testeados una vez al año para detectar oportunidades de mejora.

Cultura de riesgo

Durante 2021 trabajamos en fortalecer nuestra cultura de riesgo. Para eso, diseñamos un ciclo de capacitaciones anual vía Teams llamado "Juntos comprometidos con el riesgo". La instancia tuvo por objetivo invitar a todos quienes trabajan en la compañía a participar activamente de la gestión de riesgos de procesos y productos, así como ofrecer conocimientos transversales sobre continuidad de negocio.

A su vez, realizamos una capacitación sobre el Modelo de Prevención de Delitos (Ley 20.393) y un trabajo de concientización sobre ciberseguridad, a través de la plataforma KnowBe4.

CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información es un activo para las organizaciones y, como tal, es un elemento que tiene valor y que es necesario proteger. Durante 2021 y con el aumento del uso de plataformas en línea en todo el mundo, el riesgo de ciberseguridad aumentó. Por eso, en Transbank reforzamos nuestra gestión para brindar un entorno seguro para nuestros clientes.

Ante ello, contamos con una gerencia especializada en materias de ciberseguridad y seguridad de la información. Sus lineamientos están basados en buenas prácticas determinadas por la Norma ISO 27.000:2018 que velan por la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como su impacto en el negocio.

Nuestra Política de Seguridad de la Información -aprobada por el Directorio- es uno de los lineamientos clave para nuestra gestión. Esta se ha dado a conocer a los colaboradores, forma parte del Reglamento Interno de la compañía y aplica a todo el equipo Transbank.



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

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

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

Gestión 2021

Nuestra actividad de contención de ciberamenazas es permanente y proactiva. Eventos de alto flujo de transacciones, tales como una venta masiva online, cuentan con la participación activa de los equipos de ciberdefensa y monitoreo de fraude. Como resultado, durante el año no fuimos impactados por incidentes de seguridad. Para lograrlo, impulsamos procesos de gestión de vulnerabilidades en infraestructura y desarrollo de softwares que nos permiten ser una empresa segura para nuestros clientes.

Junto a estas acciones, desarrollamos un programa de cultura de seguridad dirigido a toda la organización, registrando cerca de un 90% de participación. Además, creamos el Red Team, equipo interno para la ejecución de ethical hacking y otras revisiones permanentes de seguridad.

Adicionalmente, incluimos una solución de autenticación para clientes con el objetivo de ofrecer productos más seguros.

Certificaciones

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

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

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

PREVENCIÓN DE FRAUDE Y DELITOS

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

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

Cada uno de nuestros productos y servicios son evaluados integralmente por un equipo multidisciplinario de la Gerencia Divisional de Riesgos en materias de fraude, seguridad, continuidad de negocio, riesgo comercio y riesgos operacionales.

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

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

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

El Comité de Ética, integrado por la Gerenta Divisional Legal y Compliance, la Gerenta Divisional de Personas y la Gerenta Divisional de Riesgos, más la asistencia con derecho a voz del Gerente Divisional de Contraloría, tiene como función principal supervisar y velar por el cumplimiento del Código de Ética y los principios de la empresa, promoviendo una cultura de adhesión al cumplimiento de las leyes y normas éticas.

Además, es responsable de tomar conocimiento y resolver materias relativas a eventuales conflictos de interés, además de recibir e investigar denuncias por faltas al Código de Ética, sin perjuicio de las acciones y sanciones que procedieren de conformidad a la ley y que competan a otras instancias. Para comunicarse con esta instancia, cualquier colaborador puede escribir al correo electrónico comitedeetica@transbank.cl. Durante 2021 no recibimos consultas ni denuncias a través de este canal.

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

Nuestro Modelo de Prevención de Delitos se encuentra certificado desde 2012.

Asociado a la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, contamos además con un canal de consultas y denuncias disponible para colaboradores, colaboradoras y público en general en nuestro sitio web público. Su objetivo es permitir la denuncia de situaciones que podrían involucrar a Transbank en la comisión de alguno de estos delitos, ya sea de manera anónima o entregando datos de contacto para su seguimiento.

Centralidad en el cliente

Durante 2021, y continuando con el proceso de transformación que iniciamos en el 2020, centramos la mirada en los clientes y nos enfocamos en escucharlos y entenderlos, para diseñar nuevas soluciones y mejorar las existentes, de forma que vayan en beneficio de sus principales necesidades de pago, ya sean presenciales o en línea.

En la División Comercial, el objetivo ha sido cambiar nuestra estructura organizacional y adaptarla al nuevo contexto industria, para acercarnos más a los distintos tipos de comercios que requieren nuestros servicios y a los cuales entregaremos la mejor propuesta de valor. Estuvimos durante 2021 en pleno proceso de reconfiguración y ampliación de nuestros canales de comercialización. Esta transformación busca facilitar los procesos de interacción y escucha con los clientes, lo que nos permitirá detectar con mayor efectividad las solicitudes y necesidades de nuestra amplia gama de negocios y, por ende, ser un aporte en el desarrollo de nuestro país, tanto en lo económico, como en la digitalización de medios de pago.

EXPERIENCIA DE PAGO DIGITAL

Contamos con soluciones de pago presenciales y no presenciales, las que se adaptan a las necesidades de comercios y personas, con los más altos estándares de seguridad y constante innovación, acorde con el dinamismo y las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

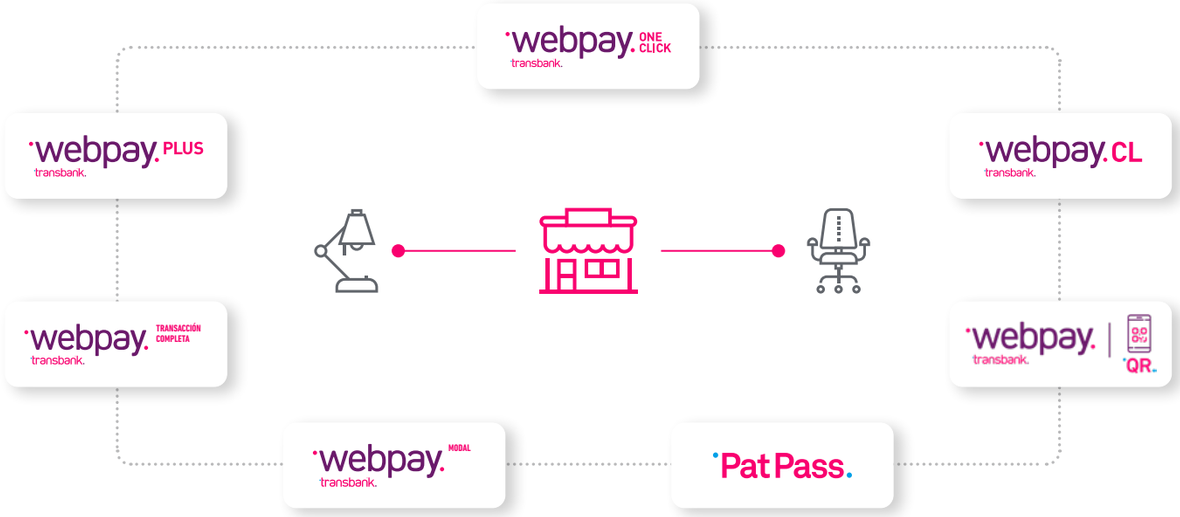
Soluciones de pago para comercios: presenciales

- **POS ESTÁNDAR**
- **AUTOSERVICIO**
- **POS INTEGRADO**
- **MOBILE APP QR**
- **MOBILE POS**
- **HOST TO HOST**
- **PINPAD BLUETOOTH**

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

Los consumidores pueden pagar en cuotas y también incluir propina en sus transacciones. Para los comercios, entre otros beneficios, el sistema acepta pagos con tarjetas de todos los emisores y retailers. También cuenta con servicio de monitoreo de fraude y atención técnica, además de informes financieros y transaccionales que permiten a los comercios gestionar el crecimiento y desarrollo de sus negocios.

Soluciones de pago para comercios: en línea



En un mundo digital donde las ventas por internet son cotidianas, Webpay permite a los comercios contar con una plataforma tecnológica para pagos en línea, la que facilita las compras a diversos segmentos de comercios, ya sean emprendedores, pymes o corporaciones. Nuestros servicios van desde la creación de páginas web mediante plantillas, o con la asesoría de diseñadores, hasta la integración de link de pago en redes sociales.

Alianzas de valor agregado

También ofrecemos nuevas soluciones para que los comercios potencien su digitalización y fortalezcan el desarrollo de sus negocios.

BOLETA ELECTRÓNICA

REPORTERÍA ESTRATÉGICA

SISTEMA DE MANEJO FINANCIERO

VENTA DE PÁGINAS WEB

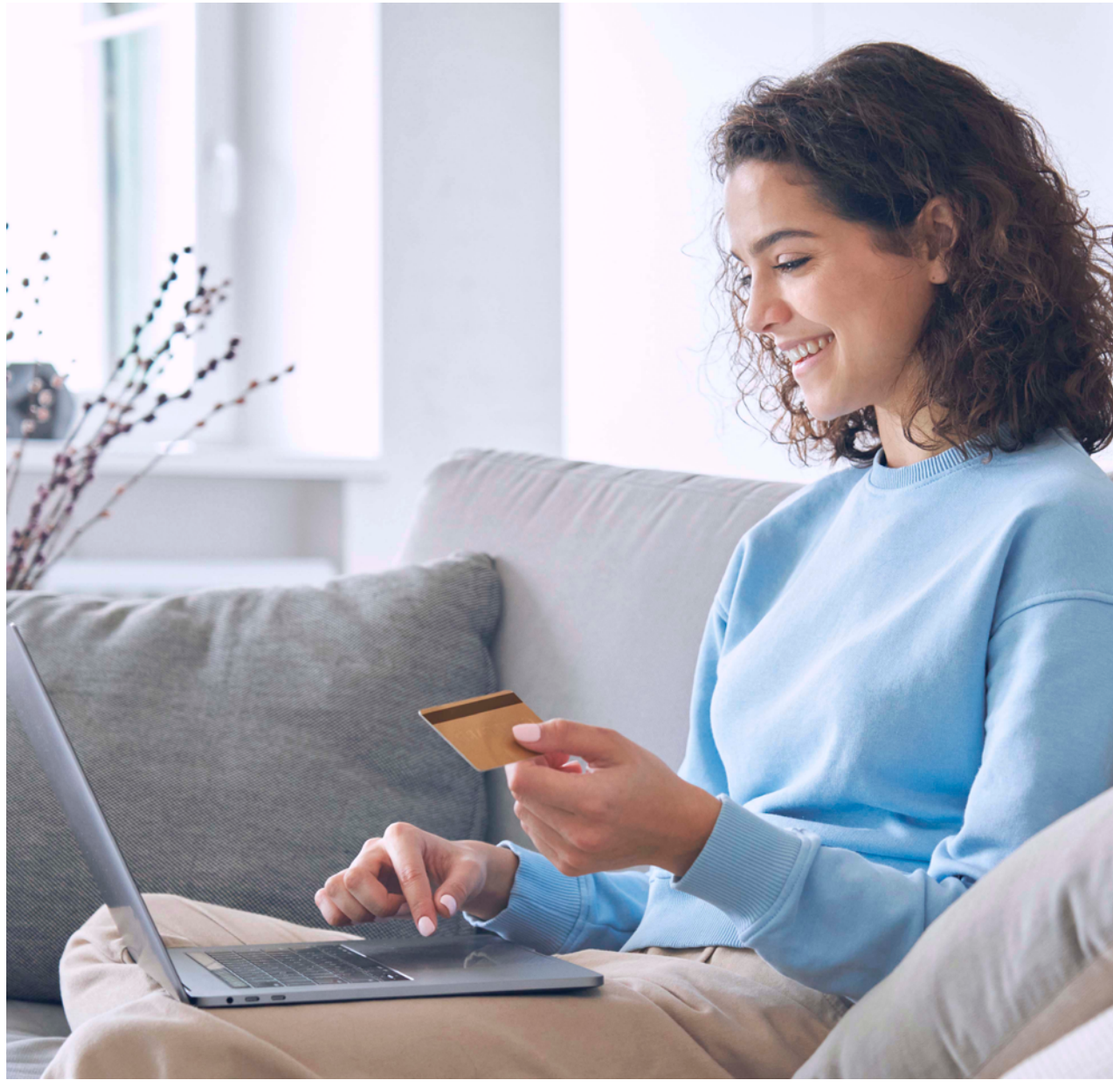
Nuevas soluciones

El incremento del uso de los medios de pago digitales se debe tanto al aumento de la demanda por parte de usuarios que buscan formas simples, eficientes y seguras para hacer sus transacciones, como por una renovada oferta de soluciones pensadas para distintos canales y dispositivos.

En el 2021 seguimos fortaleciendo las funcionalidades de servicios que ya tienen usos extendidos, entre ellas, la plataforma de comercio online Webpay.cl y nuestra billetera digital Onepay, a las cuales incorporamos la modalidad de prepago, junto con potenciar el servicio de transferencias internacionales a nueve países, entre ellos, Estados Unidos.

Asimismo, y por primera vez en nuestra historia, masificamos la venta del Mobile POS. Este dispositivo, diseñado principalmente para comercios que requieren movilidad, profesionales independientes y emprendedores, se conecta con una aplicación instalada en un teléfono inteligente del comercio, desde la cual se gestiona la transacción ya sea con tarjetas de crédito o débito. El comprobante de venta se envía en línea al correo electrónico registrado del comercio y al que entrega el cliente al momento de la compra.

+1.300
clientes del nuevo **MPOS**



Junto con desarrollar soluciones para nuestros clientes directos, también abrimos una nueva línea de negocios en servicios de valor agregado para la industria bancaria. Mediante el desarrollo de software a medida, en el 2021 creamos billeteras digitales para emisores como Itaú, Scotiabank y Banco de Chile, cada una con distintos atributos y funcionalidades, lo que da cuenta de nuestras competencias para entregar soluciones a medida. En el caso del Banco de Chile, además, la solución fue implementada dentro de su propia aplicación.

De esta forma, estamos mostrando nuestra capacidad de tener una propuesta de valor diferenciada para comercios, usuarios y emisores, lo que refleja nuestra profundidad para entender comportamientos y requerimientos en cada experiencia de compra y venta.

CONECTAMOS COMERCIOS Y PERSONAS

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

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

CORPORACIONES
Pertenecientes a los principales grupos comerciales del país.
*

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

E-COMMERCE
Potencial de venta mayor a UF 1.600, cuyas transacciones se realizan principalmente a través de canales no presenciales, y que no están segmentados como preferentes.
**

MEDIANA EMPRESA
Presentan potencial de venta entre UF 24.000 y UF 64.000, realizado principalmente a través de canales presenciales.
*

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

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

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

Los PSP que efectúan liquidación y pago, son un agente importante en el ecosistema de pagos y en la cadena de pagos en nuestro país. En este sentido, estos PSP mantienen una relación comercial y contractual directa con comercios secundarios, afiliándolos al sistema, manteniéndolos y efectuando directamente para ellos la liquidación y pago de las transacciones que ejecuten los tarjetahabientes. Por esta calidad y rol en el sistema, los mismos deben dar cumplimiento a la normativa de marcas y a la normativa local sectorial, debiendo establecer controles que propendan a la seguridad, a la autenticidad de las transacciones, a la prevención de fraudes y a la continuidad del sistema de pagos.

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

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



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

Nuevo Onboarding: ¡Hazte cliente en un dos por tres!

Los clientes están cada vez más exigentes, quieren servicio 24x7 y auto gestionar diversos requerimientos en forma remota.

Por eso, en Transbank hemos adaptado la oferta de productos y servicios en nuestro sitio web, escuchando a los clientes, facilitando la contratación desde nuestro portal y permitiendo una vitrina y selección de productos más rápida y ágil.

Esta nueva experiencia simplificada de contratación consideró una disminución en la cantidad de datos y documentación de respaldo requeridos al cliente, así como mejoras en la experiencia a través de automatizaciones, lo que permitió implementar un nuevo proceso de contratación en sólo 3 pasos.

1. Selecciona el producto
2. Carga la información del negocio
3. Revisa datos de contratación, confirma y ¡listo!

De esta forma, hoy es posible ser cliente Transbank en solo 5 minutos, en uno de los procesos de *onboarding* más simples de la industria y que, además, evita llamados al Call Center.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

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

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

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

Innovación y transformación digital

Nuestra industria se encuentra en plena transformación y, para seguir a la vanguardia en materia de soluciones de pago digitales, nos hemos planteado una desafiante estrategia que nos llevará a robustecer nuestro liderazgo.

Estrategia de transformación digital

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

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

Gobierno de Transformación Digital

Para llevar adelante el proceso de cambios tecnológicos y culturales que la empresa requiere, creamos una estructura de gobierno que incluye una Comisión de Transformación Digital (CTD) y el *core team* de Transformación Digital. Estas instancias se encargan de conducir el proceso y apoyar a los distintos equipos (células, centros de excelencia, equipos tecnológicos, entre otros).

Modelo de trabajo basado en Value Stream

Si bien llevamos un par de años aplicando la metodología Ágil para acelerar el desarrollo de productos y servicios, en 2021 decidimos exigirnos aún más con la aplicación del Modelo Value Stream, que potencia los objetivos de agilidad. Nuestro fin es generar valor tanto para nuestros comercios y usuarios, como para los emisores y marcas.

Los Value Stream representan la serie de pasos que utiliza una organización para implementar soluciones que brindan un flujo continuo de valor a un cliente.

Programa Journey to Cloud

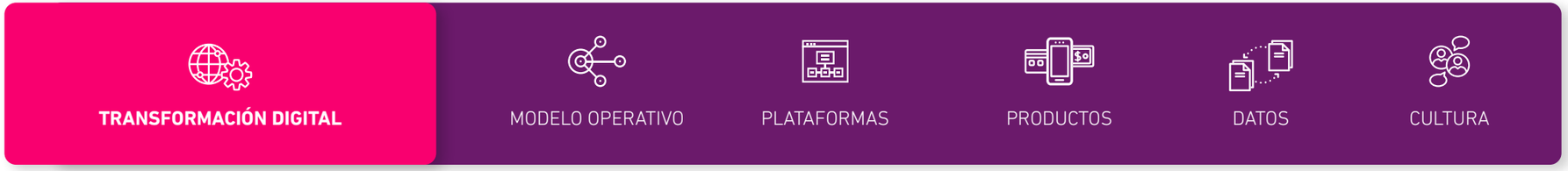
Como parte de la transformación digital de la compañía, tomamos la decisión de migrar el 100% de nuestros aplicativos a plataformas en la nube, lo cual dio origen al programa Journey to Cloud. El objetivo principal de esta iniciativa es generar y ejecutar la estrategia destinada a modernizar y trasladar nuestras soluciones tecnológicas, tomando como eje central los ámbitos de personas, tecnología y procesos. Este programa se inició en el 2021 y se estima un tiempo de desarrollo de entre 3 y 4 años.

Los principales logros de 2021 fueron:

1. Diagnóstico y evaluación para elaborar la estrategia cloud de Transbank.

2. Entrega de impactos e inventario de artefactos transversales para la correcta migración y ejecución del programa "Journey to Cloud".

3. Proceso Request For Information (RFI) para definir la consultora que nos apoyará con el Request For Proposal (RFP).



Cambio tecnológico al Modelo de Cuatro Partes

Desde el punto de vista operacional y tecnológico, la migración al M4P implicó desafíos relevantes en la generación de nuevos procesos.

En el M4P, las transacciones son enviadas a las marcas directamente para que estas gestionen el proceso de autorización. Luego, en el procesamiento de las transacciones, dependiendo de variables como tipo de tarjeta y rubro en el que se realizó la compra, se determinan las Tasas de Intercambio (TI), que es la compensación que debe ir a los emisores y, por otra parte, las remuneraciones que recibirán las marcas por concepto de membresías y switch. La diferencia del Merchant Discount Rate (MDR) recaudado corresponde a los ingresos del adquirente.

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



Operación del Modelo de Cuatro Partes



Cultura Transbank

NUESTRO EQUIPO

Contamos con 675 colaboradores, quienes son clave para alcanzar las metas propuestas en nuestra transformación cultural y digital. Trabajamos con equipos comprometidos en facilitar soluciones tecnológicas que aportan al desarrollo económico de los comercios de todos los tamaños del país.

Principales cifras



675
colaboradores



44%
tiene menos de tres años en Transbank



40%
de **participación femenina**



15%
tiene más de 12 años en Transbank



60%
tiene menos de 40 años



100%
con **un contrato indefinido**



9
nacionalidades presentes en nuestra nómina



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



8%
extranjeros

DESARROLLO DE COMPETENCIAS DIGITALES

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

Cultura digital

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

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

Subgerencia de Cultura

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

HR Tech

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

Líderes para la transformación

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

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

En total, el programa contó con 150 participantes, los que incluyen gerentes divisionales, gerentes, subgerentes y jefes.

Desarrollo interno

Con el objetivo de propiciar el desarrollo de nuestros colaboradores, durante el 2021 privilegiamos la movilidad interna en cada proceso de selección que realizamos. Así, de las 99 vacantes generadas en el año, un 69% de ellas fueron cubiertas a través de concursos internos. Además, 61 colaboradores fueron promovidos, hito relevante dentro de sus planes de carrera.

Contrataión	2018	2019	2020	2021
Colaboradores promovidos	96	58	60	61
Vacantes abiertas en el año	114	109	210	99
Porcentaje de vacantes cubiertas por candidatos internos	42%	27%	15%	69%
Nuevas contrataciones hombres	79	77	343	71
Nuevas contrataciones mujeres	48	44	124	39
Total de nuevas contrataciones	127	121	467	110

Nuestro Plan de Capacitación incluye materias como conocimiento del negocio, productos, procesos y servicio al cliente, entre otros.

Capacitación

Para impulsar el desarrollo de nuestros colaboradores, detectamos sus necesidades de capacitación para alinearlas con la estrategia del negocio, los cambios en el mercado y la cultura digital. De esta forma, nuestra malla de formación fue adaptada a la modalidad virtual para responder a las condiciones de trabajo remoto. Durante el 2021, impartimos cerca de 18.700 horas de capacitación, con una inversión equivalente a $46,3 millones.

Evaluación de desempeño

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

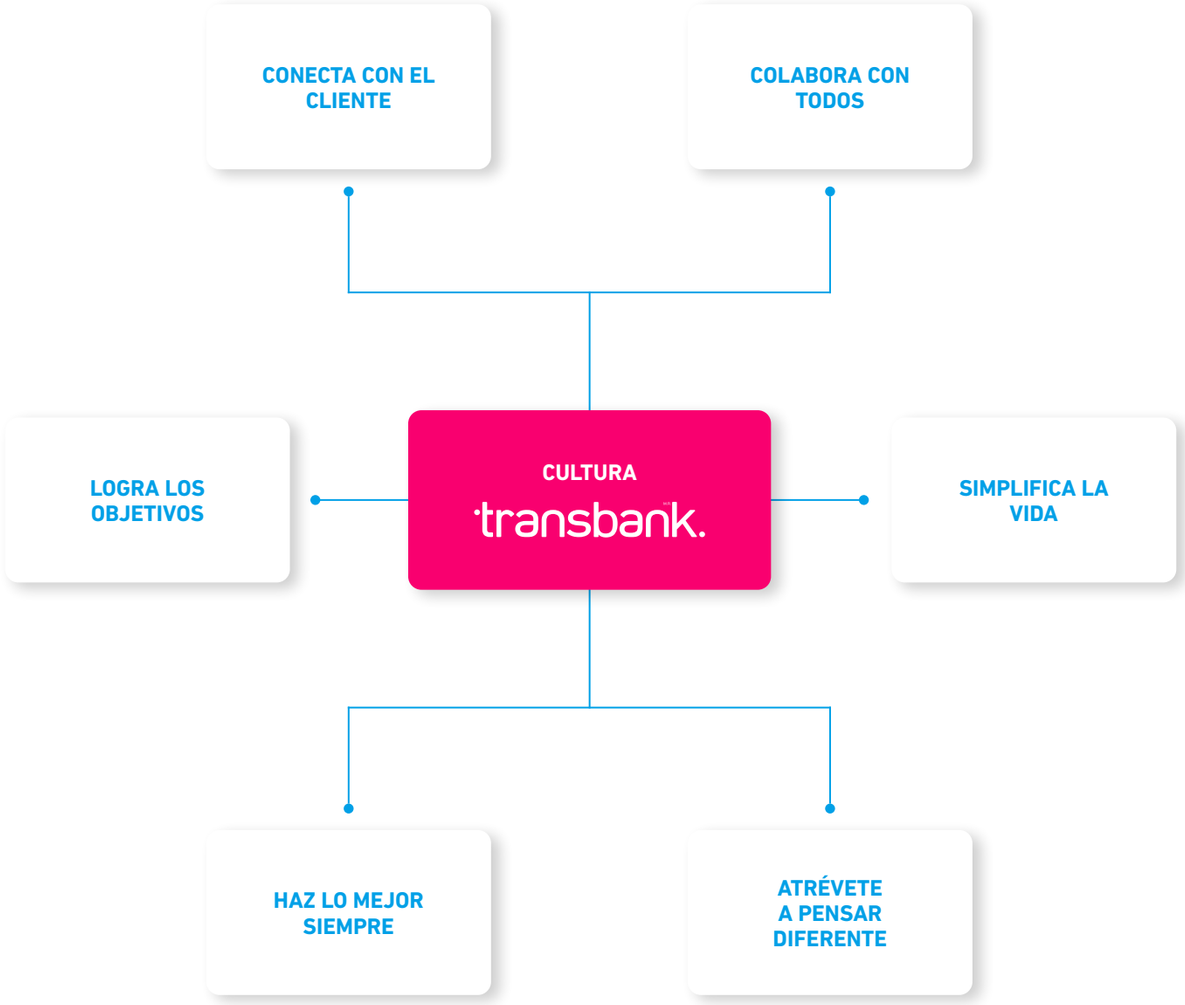
Todos nuestros colaboradores son evaluados en competencias transversales, las que apalancan el cambio cultural de la compañía. Aquellas más específicas aplican según familias o grupos de cargos. En 2021, simplificamos el proceso para incorporar aspectos como agilidad, compromiso con los resultados y transformación cultural.

El 93% de nuestros colaboradores recibió una evaluación de desempeño en 2021.

MEJORAS EN LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

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

LOS 6 PRINCIPIOS CULTURALES DE TRANSBANK



Transbank sostenible



En 2021 creamos la Gerencia Divisional de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, cuya misión es incorporar una mirada Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG) a nuestra gestión.

Los desafíos sociales tendrán que ver con fortalecer la mirada de inclusión y diversidad al interior de la compañía. Para eso, en el 2021 comenzamos a diseñar los lineamientos que nos permitirán desarrollar una cultura que promueva y visibilice la diversidad. En tanto, de cara a nuestros clientes, profundizaremos en el desarrollo de competencias digitales para Mipymes y emprendedores, de manera que su incorporación al ecosistema de pagos digitales les permita crecer y desarrollarse.

En materia de gobernanza, estamos dando señales concretas a través de la publicación de nuestro primer Reporte de Sostenibilidad bajo estándar GRI, una de las metodologías internacionales más reconocidas en divulgación ASG. Con este primer paso nos comprometemos a dar continuidad a esta buena práctica con reportabilidad anual de nuestros resultados.

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

Hacia una cultura paperless

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

Este esfuerzo se materializó en dos acciones principales:

1. Opción de impresión

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

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

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

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

2. Reducción de rollos de papel para comercios

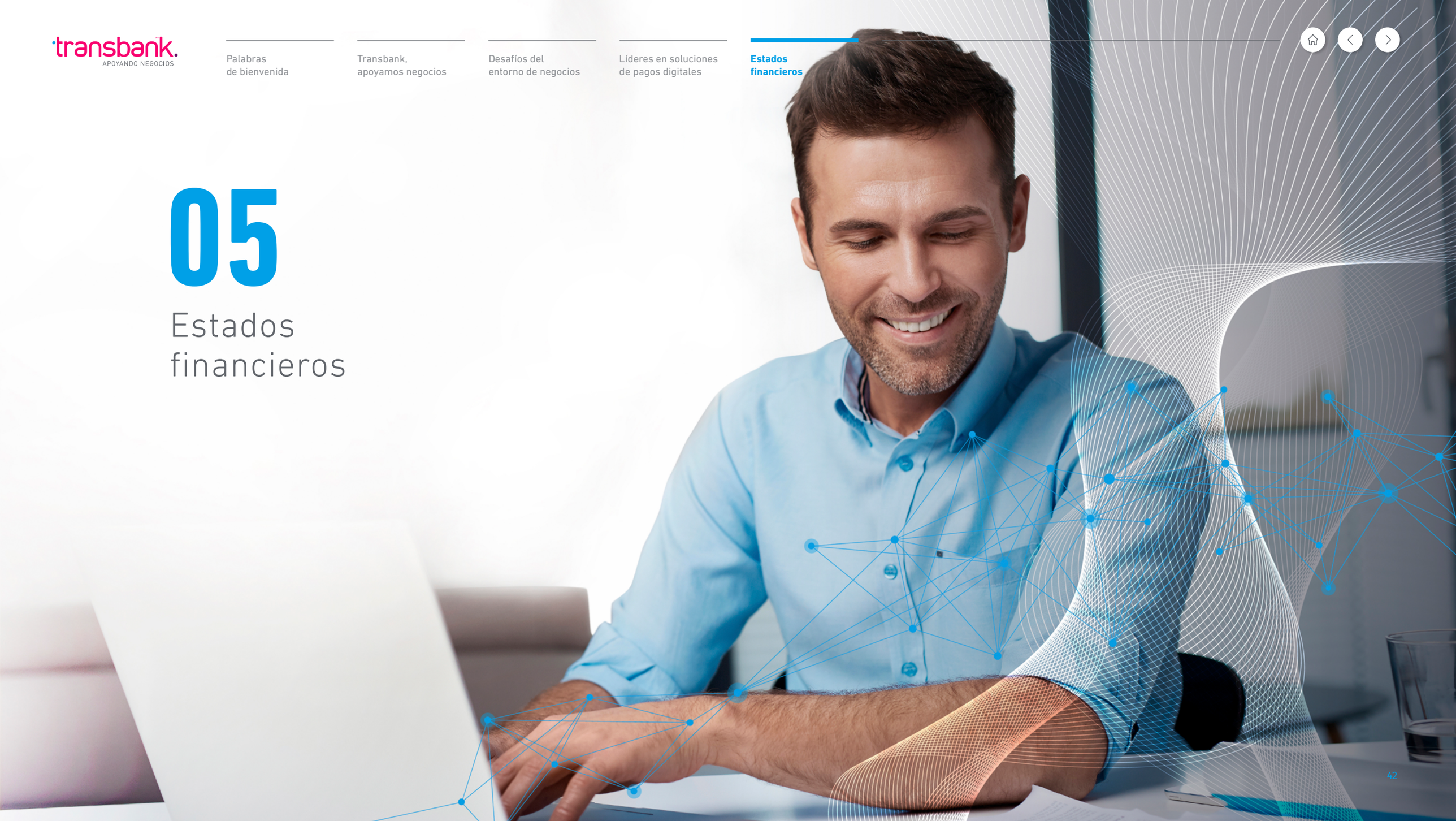
Hasta diciembre del 2021, desde Transbank entregábamos gratuitamente a los comercios un promedio mensual de 1.800.000 rollos de papel.

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

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

05

Estados financieros



pwc

INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

Santiago, 24 de enero de 2022

Señores Accionistas y Directores
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 2021 y 2020, 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 estos estados financieros de acuerdo con normas contables e instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros a base de 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 de que los estados financieros están exentos de representaciones incorrectas significativas.

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

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

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

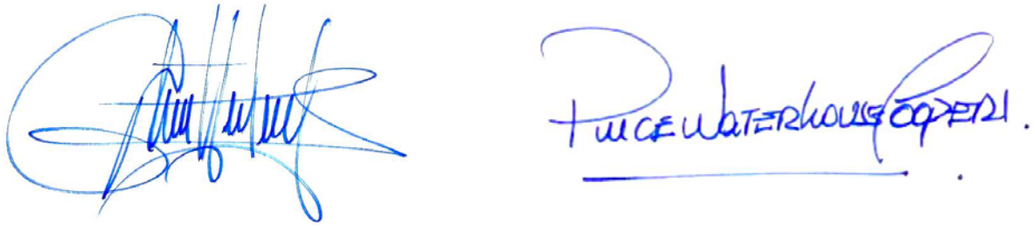
Santiago, 24 de enero de 2022
Transbank S.A.
2

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Transbank S.A. al 31 de diciembre de 2021 y 2020, 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 (CMF).

Énfasis en un asunto – Situación de la Sociedad

Como se indica en Nota 1 f) a los estados financieros, desde el 1 de abril del año 2020 y hasta el 22 de septiembre de 2021, la Sociedad se encontraba en una situación transitoria de mayores costos en relación a sus ingresos operacionales, dado principalmente por la fijación de tarifas en niveles que no superasen las del 2019, originado en un acuerdo con la Fiscalía Nacional Económica (FNE) y luego incorporado en una Consulta No Contenciosa sobre el sistema tarifario de Transbank S.A. ante el Tribunal de Libre Competencia (TDLC). Con fecha 21 de septiembre de 2021, el TDLC dictó resolución acogiendo la consulta de la Sociedad y ordenando poner fin de inmediato al período tarifario transitorio, con lo cuál Transbank S.A. comenzó a aplicar las tarifas propias del modelo de 4 partes a todas sus entidades afiliadas, las que de mantenerse, le permitirá revertir su situación deficitaria en el corto plazo. No se modifica nuestra opinión con respecto a este asunto.



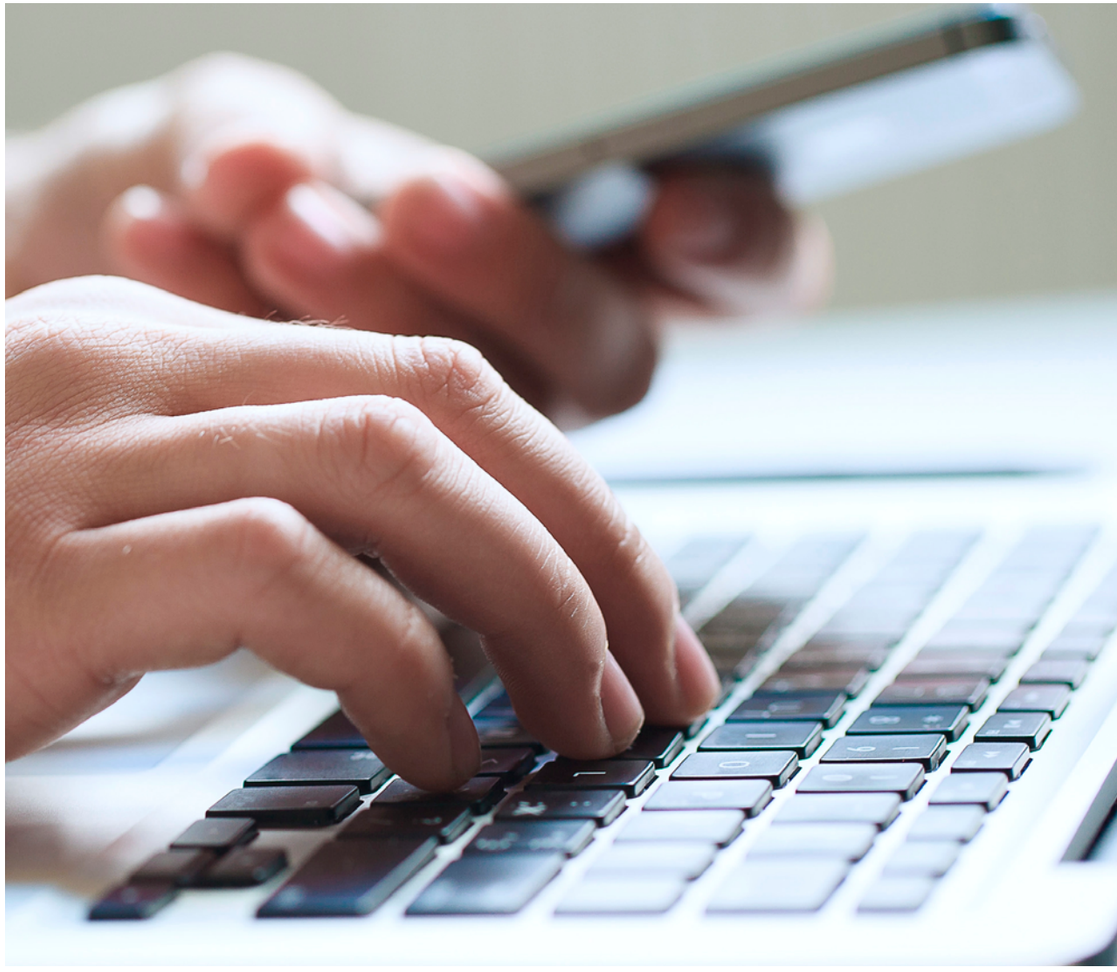
Firmado digitalmente por Claudio Hernán Gerdtzen Sepúlveda RUT: 12.264.594-0. El certificado correspondiente puede visualizarse en la versión electrónica de este documento.

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

Activos	Notas	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Activos corrientes			
Efectivo y depósitos en bancos	4	24.414	55.426
Instrumentos para negociación	5	42.125	90.034
Cuentas por cobrar	6	1.108.143	672.073
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	7(a)	19.087	68.618
Activos por derecho a usar bienes de arrendamiento	23	1.424	603
Impuestos corrientes	10(a)	2	2.615
Otros activos	11	3.534	4.527
Total activos corrientes		**1.198.729**	**893.896**
Activos no corrientes			
Intangibles	8	50.063	44.177
Activo fijo	9	54.437	61.622
Activos por derecho a usar bienes de arrendamiento	23	2.532	1.589
Impuestos diferidos	10(b)	11.826	4.853
Total activos no corrientes		**118.858**	**112.241**
Total activos		**1.317.587**	**1.006.137**

Pasivos y patrimonio	Notas	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Pasivos corrientes			
Cuentas por pagar	12	1.154.258	923.890
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	7(b)	4.816	6.759
Obligaciones con bancos	13	65.483	-
Obligaciones por contratos de arrendamiento	23	1.395	596
Provisiones por contingencias	14	3.122	5.099
Otros pasivos	15	927	793
Total pasivos corrientes		**1.230.001**	**1.230.001**
Pasivos no corrientes			
Obligaciones por contratos de arrendamiento	23	2.688	1.663
Total pasivos no corrientes		**2.688**	**1.663**
Patrimonio			
Capital	16	97.337	44.805
Reservas	16	-	25
Utilidades retenidas de ejercicios anteriores	16	-	39.177
Utilidad (pérdida) del ejercicio	16	(12.439)	(16.670)
Total patrimonio		**84.898**	**67.337**
Total pasivos y patrimonio		**1.317.587**	**1.006.137**

	Notas	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Resultados operacionales			
Ingresos por intereses y reajustes	17	582	1.701
Gastos por intereses y reajustes	17	(3.467)	(1.700)
Ingreso neto por intereses y reajustes		**(2.885)**	**1**
Ingresos por comisiones y servicios	18	820.780	461.386
Gastos por comisiones y servicios	18	(754.306)	(415.701)
Ingreso neto por comi siones y servicios		**66.474**	**45.685**
Otros ingresos operacionales	22	123	658
Gastos por obligaciones de beneficios a los empleados	19	(40.040)	(36.103)
Gastos de administración	20	(5.459)	(5.935)
Depreciaciones y amortizaciones	21	(37.625)	(27.453)
Resultado operacional antes de impuestos		**(19.412)**	**(23.147)**
Impuesto a la renta	10(c)	6.973	6.477
Utilidad (pérdida) del ejercicio		**(12.439)**	**(16.670)**
Otros resultados integrales		-	-
Total resultado integral		**(12.439)**	**(16.670)**



	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 2021	**44.805**	**25**	**22.507**	**-**	**22.507**	**67.337**
Resultado integral total del ejercicio						
Pérdida del ejercicio	-	-	(12.439)	-	(12.439)	(12.439)
Resultado integral total del ejercicio	**-**	**-**	**(12.439)**	**-**	**(12.439)**	**(12.439)**
Transacciones con los propietarios, registradas directamente en patrimonio						
Capitalización de resultados	22.532	(25)	(22.507)	-	(22.507)	-
Aumento de capital	30.000	-	-	-	-	30.000
Dividendos pagados	-	-	-	-	-	-
Provisión para dividendos mínimos	-	-	-	-	-	-
Total transacciones con los propietarios	**52.532**	**(25)**	**(22.507)**	**-**	**(22.507)**	**30.000**
Saldos al 31 de diciembre de 2021	**97.337**	**-**	**(12.439)**	**-**	**(12.439)**	**84.898**

	Capital pagado MM$	Reserva mayor valor acciones MM$	Resultados acumulados			Total patrimonio MM$
			Utilidades acumuladas MM$	Provisión para dividendos mínimos MM$	Total MM$	
Saldos al 1 de enero de 2020	**44.805**	**25**	**39.177**	**(1.340)**	**37.837**	**82.667**
Resultado integral total del ejercicio						
Utilidad del ejercicio	-	-	(16.670)	-	(16.670)	(16.670)
Resultado integral total del ejercicio	**-**	**-**	**(16.670)**	**-**	**(16.670)**	**(16.670)**
Transacciones con los propietarios, registradas directamente en patrimonio						
Capitalización de resultados	-	-	-	-	-	-
Aumento de capital	-	-	-	-	-	-
Dividendos pagados	-	-	-	-	-	-
Provisión para dividendos mínimos	-	-	-	1.340	1.340	1.340
Total transacciones con los propietarios	**-**	**-**	**-**	**1.340**	**1.340**	**1.340**
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**44.805**	**25**	**22.507**	**-**	**22.507**	**67.337**

	Notas	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Flujos de efectivo de actividades de operación			
(Pérdida) utilidad		(12.439)	(16.670)
Ajuste por			
Depreciación activos fijos	21	21.487	20.862
Amortización de activos intangibles	21	16.138	6.591
Pérdida por deterioro de activos financieros	6	557	1.261
Pérdida (reverso) por deterioro de activos fijos	9	-	(27)
Impuestos diferidos	10(b)	(6.973)	(6.840)
Baja de mobiliario y equipos	9	1.264	1.229
Baja de arriendos bajo NIIF 16	23	-	5
Gastos financieros		634	79
Cambios en			
Cuentas por cobrar		(436.627)	(427.939)
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas		49.530	316.860
Activos por impuestos corrientes		2.613	(2.055)
Otros activos corrientes		993	(1.038)
Cuentas por pagar		230.368	(153.116)
Cuentas por pagar a entidades relacionadas		(1.942)	(38.729)
Provisiones por contingencias		(1.977)	10
Pasivo por impuestos corrientes		-	-
Otros pasivos		134	(381)
Pago cuotas obligaciones por activos en arriendos		(1.079)	(710)
Flujos netos procedentes de actividades de operación		**(137.319)**	**(300.608)**

	Notas	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Flujos de efectivo de actividades de inversión			
Adquisición de activos fijos	9	(14.578)	(19.345)
Adquisición de activos intangibles	8	(22.024)	(18.053)
Flujos netos usados en las actividades de inversión		**(36.602)**	**(37.398)**
Flujos de efectivo de actividades de financiamiento			
Cobro por emisión de capital en acciones		30.000	-
Obligaciones con bancos		65.000	-
Flujos netos usados en actividades de financiamiento		**95.000**	**-**
Disminución neta de efectivo y equivalentes al efectivo		(78.921)	(338.006)
Efectivo y equivalentes al efectivo al 1 de enero		145.460	483.466
Efecto de las variaciones en la diferencia de cambio sobre el efectivo mantenido		-	-
Efectivo y equivalentes al efectivo al 31 de diciembre de 2021		**66.539**	**145.460**

1. Principales criterios contables utilizados

A. ENTIDAD QUE REPORTA

Transbank S.A. (la "Sociedad") es una Sociedad Anónima, de duración indefinida, domiciliada en Chile. Su dirección comercial es Huérfanos N°770, piso 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 liderar con seguridad, agilidad y eficiencia las soluciones de pagos, sirviendo con excelencia a nuestros clientes, innovando constantemente y aportando al desarrollo de nuestro entorno con equipos altamente motivados y comprometidos. Nuestra visión, es ser la mejor solución de pagos al comercio.

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

B. BASES DE PREPARACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

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

Los estados financieros de Transbank S.A., correspondientes al ejercicio comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2021, fueron aprobados por el Directorio en sesión de fecha 24 de enero de 2022.

C. BASES DE MEDICIÓN

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

D. MONEDA FUNCIONAL Y DE PRESENTACIÓN

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

E. USO DE ESTIMACIONES Y JUICIOS

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

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

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

Nota 1(i): Activos Fijos
(estimación de vidas útiles).

Nota 1(j): Activos intangibles
(estimación de plazos de amortización).

Durante el ejercicio informado, terminado el 31 de diciembre de 2021, no se han producido cambios significativos en las estimaciones realizadas.

F. HIPÓTESIS DE NEGOCIO EN MARCHA

Desde el 1 de abril de 2020, la Sociedad modificó su modelo de negocios y su proceso operacional, pasando de un modelo transaccional de 3 partes (M3P), hacia otro de 4 partes (M4P) que era el modelo por el que instaban las autoridades sectoriales y cuya regulación se encontraba dictada por el Banco Central de Chile desde el año 2017. Esta migración de un M3P a un M4P fue la forma aprobada por la Fiscalía Nacional Económica (FNE) para cumplir la sentencia la de la Corte Suprema, de fecha 27 de diciembre de 2019, causa rol N°24.828-2018, disponible en el portal del Poder Judicial www.pjud.cl. Una de las consideraciones de dicho acuerdo extrajudicial fue el compromiso de Transbank de tener un período transitorio de tarifas que no superaran las del año 2019. Dado este tope de alzas acordado con el beneplácito de la FNE, se asumió por la Compañía una situación deficitaria transitoria por la diferencia en ciertos rubros entre la tasa de intercambio y los merchant discounts. El Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) no se pronunció sobre la presentación de dicho acuerdo por considerar que la forma procesal de hacerlo era una de lato conocimiento. Por lo anterior Transbank presentó, con fecha 13 de mayo de 2020, una consulta no contenciosa ante el TDLC sobre su sistema tarifario implementado a partir del 1 de abril de 2020. En una resolución intermedia el TDLC señaló que no podían modificarse las tarifas del período transitorio hasta la dictación de su sentencia sobre la Consulta.

Con fecha 21 de septiembre de 2021 el TDLC dictó la Resolución 67 acogiendo la Consulta de Transbank en los términos indicados en dicha resolución y ordenando poner fin inmediato al período transitorio. De este modo, desde el 23 de septiembre se ha aplicado la tarifa propia del M4P a todas las entidades afiliadas a Transbank, la que de mantenerse, le permitirá revertir su situación deficitaria en el corto plazo. Más información sobre Resolución 67 ver Nota (25) Contingencias y compromisos.

Considerando todo lo antes señalado, la Administración de la Sociedad estima que tiene la capacidad para mantener activa sus operaciones.

Mayores antecedentes en Nota 3) 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 amortizado en una moneda extranjera se convierten a la tasa de cambio a la fecha de la transacción.

Los saldos en moneda extranjera, han sido convertidos a pesos al tipo de cambio de $850,25 por dólar al 31 de diciembre de 2021 ($711,24 por dólar, al 31 de diciembre de 2020).

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.

a. Efectivo y depósitos en bancos

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

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

b. Cuentas por cobrar

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

(ii) Pasivos financieros no derivados

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

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

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

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

I. ACTIVOS FIJOS

(i) Reconocimiento y medición

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

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

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

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

(ii) Costos posteriores

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

(iii) Depreciación

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

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

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

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

El método de depreciación, vida útil y valor residual es revisado anualmente y se ajustan si es necesario.

J. INTANGIBLES

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

(i) Reconocimiento y medición de programas computacionales y licencias

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

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

(ii) Costos posteriores

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

(iii) Amortización

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

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

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

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

K. DETERIORO DE ACTIVOS

(i) Activos financieros no derivados

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

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

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

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

(ii) Activos no financieros

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

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

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

Se reconoce una pérdida por deterioro si el importe en libros de un activo excede su importe recuperable. Las pérdidas por deterioro se reconocen en resultados.

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

L. PROVISIONES POR CONTINGENCIAS

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

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

M. PROVISIONES

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

N. CAPITAL SOCIAL

Acciones comunes

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

O. INGRESOS

(i) Ingresos ordinarios

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

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 marcas internacionales han efectuado a la Sociedad, para el desarrollo de negocios.

P. ARRENDAMIENTOS

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

(i) Política aplicable a los contratos suscritos a partir del 1 de enero de 2019

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

(ii) Como arrendatario

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

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

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

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

La Sociedad determina su tasa incremental por préstamos obteniendo tasas de interés de diversas fuentes de financiación externas y realiza ciertos ajustes para reflejar los plazos del arrendamiento y el tipo de activo arrendado. Para efectos de estados financieros la tasa a utilizar al 31 de diciembre de 2021, para arriendo de bienes inmuebles corresponde a la tasa utilizada en el reconocimiento inicial es UF 2,9% y los arriendos en modalidad leasing la tasa utilizada corresponde a un 8,5% anual.

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

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

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.

(iii) Arrendamientos de corto plazo y arrendamientos de activos de bajo valor

La Sociedad ha escogido no reconocer activos por derecho de uso y pasivos por arrendamiento, respecto de activos de bajo valor incluyendo los equipamientos tecnológicos. La Sociedad reconoce los pagos por arrendamiento como gasto sobre una base lineal durante el plazo de arrendamiento del mismo.

(iv) Como arrendador

Se reconoce las rentas de arrendamiento recibidas como un ingreso en base lineal en la duración del contrato.

Q. IMPUESTO A LA RENTA E IMPUESTOS DIFERIDOS

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

El impuesto corriente es el impuesto esperado por pagar o por recuperar sobre el ingreso o la pérdida imponible del año y cualquier ajuste al impuesto por pagar o cobrar relacionado con años anteriores. El importe del impuesto corriente por

pagar o por cobrar corresponde a la mejor estimación del importe fiscal que se espera pagar o recibir y que refleja la incertidumbre relacionada con los impuestos a las ganancias, si existe alguna. Se mide usando tasas impositivas que se hayan aprobado, o cuyo proceso de aprobación esté prácticamente terminado a la fecha de presentación. El impuesto corriente también incluye cualquier impuesto surgido de dividendos.

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

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

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

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

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

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

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

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

Tasa impositiva

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

Para efectos de estados financieros la tasa a utilizar al 31 de diciembre de 2021 y para períodos sucesivos será de un 27%.

R. INGRESOS Y COSTOS FINANCIEROS

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

Los costos financieros están compuestos por intereses y otros costos financieros provenientes de financiamiento de corto plazo originados por préstamos bancarios, usos de líneas de crédito y por costos de fondos del producto "N cuotas" cuyas transacciones son pagadas anticipadamente por emisores por no disponer de plataforma de pagos en cuotas (pagan a Transbank el total sin cuotas). Los costos de las obligaciones son reconocidos en resultados utilizando el método de interés efectivo sobre base devengada.

S. SEGMENTOS DE OPERACIÓN

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

T. NUEVOS PRONUNCIAMIENTOS CONTABLES

i. Normas, interpretaciones y enmiendas obligatorias por primera vez para los ejercicios financieros iniciados el 1 de enero de 2021.

Enmiendas y mejoras

Enmiendas a la NIIF 9, NIC 39, NIIF 7, NIIF 4 y NIIF 16 "Reforma de la tasa de interés de referencia (IBOR)- Fase 2". Publicada en agosto de 2020. Aborda los problemas que surgen durante la reforma de las tasas de interés de referencia, incluido el reemplazo de una tasa de referencia por una alternativa.

Enmienda a NIIF 16 "Concesiones de alquiler" Publicada en marzo de 2021. Esta enmienda amplia por un año el período de aplicación del expediente práctico de la NIIF 16 Arrendamientos (contenido en la enmienda a dicha norma publicada en mayo de 2020), con el propósito de ayudar a los arrendatarios a contabilizar las concesiones de alquiler relacionadas con el covid-19. La enmienda es efectiva para los períodos anuales que comienzan a partir del 1 de abril de 2021, sin embargo, se permite su adopción anticipada incluso para los estados financieros cuya emisión no ha sido autorizada al 31 de marzo de 2021.

Enmienda a NIIF4 "Contratos de seguro": aplazamiento de la NIIF 9 (emitida el 25 de junio de 2020). Esta modificación difiere la fecha de aplicación de la NIIF 17 en dos años hasta el 1 de enero de 2023 y cambian la fecha fijada de la exención

temporal en la NIIF 4 de aplicar la NIIF 9 "Instrumentos financieros" hasta el 1 de enero de 2023.

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

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

Normas e interpretaciones	Obligatoria para ejercicios iniciados a partir de
Enmienda a la NIIF 3, "Combinaciones de negocios" se hicieron modificaciones menores a la NIIF 3 para actualizar las referencias al Marco conceptual para la información financiera, sin cambiar los requerimientos de combinaciones de negocios.	01/01/2022
Enmienda a la NIC 16, "Propiedades, planta y equipo" prohíbe a las compañías deducir del costo de la propiedad, planta y equipos los ingresos recibidos por la venta de artículos producidos mientras la compañía está preparando el activo para su uso previsto. La compañía debe reconocer dichos ingresos de ventas y costos relacionados en la ganancia o pérdida del ejercicio.	01/01/2022
Enmienda a la NIC 37, "Provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes" aclara para los contratos onerosos qué costos inevitables debe incluir una compañía para evaluar si un contrato generará pérdidas.	01/01/2022
Mejoras anuales a las normas NIIF ciclo 2018-2020. Las siguientes mejoras se finalizaron en mayo de 2020: • NIIF 9 Instrumentos financieros: aclara qué honorarios deben incluirse en la prueba del 10% para la baja en cuentas de pasivos financieros. • NIIF 16 Arrendamientos: modificación del ejemplo ilustrativo 13 para eliminar la ilustración de los pagos del arrendador en relación con las mejoras de arrendamiento, para eliminar cualquier confusión sobre el tratamiento de los incentivos de arrendamiento. • NIIF 1 Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera: permite a las entidades que han medido sus activos y pasivos a los valores en libros registrados en los libros de su matriz para medir también las diferencias de conversión acumuladas utilizando las cantidades informadas por la matriz. Esta enmienda también se aplicará a los asociados y negocios conjuntos que hayan tomado la misma exención IFRS 1. • NIC 41 Agricultura: eliminación del requisito de que las entidades excluyan los flujos de efectivo para impuestos al medir el valor razonable según la NIC 41. Esta enmienda tiene por objeto alinearse con el requisito de la norma de descontar los flujos de efectivo después de impuestos	01/01/2022

Normas e interpretaciones	Obligatoria para ejercicios iniciados a partir de
NIIF 17 "Contratos de Seguros". Publicada en mayo de 2017, reemplaza a la actual NIIF 4. La NIIF 17 cambiará principalmente la contabilidad para todas las entidades que emitan contratos de seguros y contratos de inversión con características de participación discrecional. La norma se aplica a los períodos anuales que comiencen a partir del 1 de enero de 2023, permitiéndose la aplicación anticipada siempre y cuando se aplique la NIIF 15, "Ingresos de los contratos con clientes" y NIIF 9, "Instrumentos financieros".	01/01/2023
Enmienda a la NIC 1 "Presentación de estados financieros" sobre clasificación de pasivos ". Esta enmienda, aclara que los pasivos se clasificarán como corrientes o no corrientes dependiendo de los derechos que existan al cierre del período de reporte. La clasificación no se ve afectada por las expectativas de la entidad o los eventos posteriores a la fecha del informe (por ejemplo, la recepción de una renuncia o un incumplimiento del pacto). La enmienda también aclara lo que significa la NIC 1 cuando se refiere a la "liquidación" de un pasivo. La enmienda deberá aplicarse retrospectivamente de acuerdo con NIC 8. Fecha efectiva de aplicación inicial 1 de enero de 2022 sin embargo, dicha fecha fue diferida al 1 de enero de 2024.	01/01/2024
Enmiendas a la NIC 1 "Presentación de estados financieros" y NIC 8 "Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores", publicada en febrero de 2021. Las modificaciones tienen como objetivo mejorar las revelaciones de políticas contables y ayudar a los usuarios de los estados financieros a distinguir entre cambios en las estimaciones contables y cambios en las políticas contables.	01/01/2023
Modificación de la NIC 12 - Impuestos diferidos relacionados con activos y pasivos que surgen de una sola transacción. Estas modificaciones requieren que las empresas reconozcan impuestos diferidos sobre transacciones que, en el reconocimiento inicial, dan lugar a montos iguales de diferencias temporarias imponibles y deducibles.	01/01/2023
Enmienda a NIIF 10 "Estados Financieros Consolidados" y NIC 28 "Inversiones en asociadas y negocios conjuntos". Publicada en septiembre 2014. Esta modificación aborda una inconsistencia entre los requerimientos de la NIIF 10 y los de la NIC 28 en el tratamiento de la venta o la aportación de bienes entre un inversor y su asociada o negocio conjunto. La principal consecuencia de las enmiendas es que se reconoce una ganancia o pérdida completa cuando la transacción involucra un negocio (se encuentre en una filial o no) y una ganancia o pérdida parcial cuando la transacción involucra activos que no constituyen un negocio, incluso si estos activos están en una subsidiaria.	Indeterminado

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

2. Cambios contables

Al 31 de diciembre de 2021, la Sociedad no ha efectuado cambios a los criterios contables fuera de los requeridos por las NIIF.

3. Hechos relevantes

- Con fecha 27 de diciembre de 2019 la Corte Suprema, en causa rol 24.828-2018 dictó sentencia sobre Recurso de Reclamación interpuesto por Transbank en contra de la resolución del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en la causa no contenciosa Rol NC N°435-2016, ordenando a la Compañía adaptar su Plan de Autorregulación Tarifaria en el modelo de tres partes (PAR), en tanto la autoridad competente efectúe las regulaciones que sean pertinentes para un modelo de cuatro partes o sustituya integralmente la que se encuentra imperante. Transbank, presentó con fecha 13 de febrero de 2020 un Plan de Cumplimiento de la sentencia al TDLC, autoridad que señaló que era la Fiscalía Nacional Económica (FNE) quien debía velar por el cumplimiento de la misma. Transbank cumplió la sentencia migrando a un modelo de 4 partes con fecha 1 de abril de 2020 y, en consecuencia, la FNE archivó la Investigación 2605-20 sobre fiscalización del cumplimiento de dicha sentencia mediante ordinario 1059 de 12 de junio de 2020.

- Con fecha 30 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud designó el brote de la enfermedad COVID19 como una emergencia de salud pública de importancia internacional. Para hacer frente a esta pandemia, la Sociedad ha implementado una serie de medidas operacionales y sanitarias de refuerzo para velar por la seguridad de sus trabajadores, colaboradores y clientes, como, asimismo, resguardar la continuidad del servicio ante la expansión de esta pandemia. En tal sentido, la empresa ha puesto en práctica sus protocolos y procedimientos operacionales y del personal siguiendo las recomendaciones dadas por la Autoridad y organismos competentes.

- Con fecha 17 de febrero de 2020 el SII mediante resolución exenta 110.356/2020 resolvió negar lugar a la Reposición Administrativa Voluntaria (RAV) interpuesta por la Sociedad con fecha 1 de octubre de 2019, pues la autoridad consideró que a quien correspondían las devoluciones por impuestos mal pagados a la Tesorería General de la República era a los emisores y no a Transbank, que era un simple mandatario. Con fecha 9 de abril 2020 se efectúa el pago del giro de impuestos al SII. Con fecha 28 de abril de 2020, la Sociedad interpuso un reclamo tributario con el SII, sección grandes contribuyentes, contra la Resolución 56, de 28 de agosto de 2019, que solicitó a la empresa reintegros por el año tributario 2016 por diferir el cálculo de impuesto a la renta de primera categoría de la Ley de Impuesto a la Renta por dicho año por considerar improcedente la deducción como gasto, en la determinación de la Renta Líquida Imponible del AT 2016, de MM$1.229, por no cumplir los requisitos relativos a la oportunidad de su deducción y la necesidad. Esta suma corresponde al castigo del crédito mantenido por la Sociedad en contra de la Tesorería General de la República ("TGR"), cuyo origen se remonta a operaciones de pago de impuestos con tarjetas de créditos que fueron desconocidas o rechazadas por los tarjetahabientes, cantidades que, luego de ser reembolsadas por los bancos emisores de las tarjetas de crédito a los tarjetahabientes y por Transbank a los bancos emisores, la Sociedad pretendió cobrar a la TGR solicitando su devolución o restitución fundándose en el derecho reconocido en tal sentido en los convenios celebrados entre Transbank, la TGR y el SII, y en las negociaciones sostenidas entre las partes. Conjuntamente con el reclamo tributario señalado se pagó el giro solicitado, obteniendo un 85% de condonación de multa e intereses. En caso de ganar el reclamo o llegar a acuerdo con el SII, este último debe restituir los montos pagados.

- Con fecha 13 de mayo de 2020 - acogida a tramitación el 19 de mayo- Transbank presentó una Consulta No Contenciosa ante el TDLC (rol NC 463-2020) solicitando el pronunciamiento de dicho Tribunal para obtener certeza jurídica sobre la nueva estructura tarifaria implementada por Transbank a partir del 1 de abril del 2020 respecto de su Margen Adquirente. Entre las resoluciones más relevantes, con fecha 2 de septiembre de 2020, el TDLC aclara la resolución de 25 de agosto de 2020 "en el sentido de explicitar que Transbank S.A. no puede ejecutar el Sistema Tarifario objeto de la consulta hasta que el Tribunal lo apruebe y, en su lugar, debe aplicar los Merchant Discounts calculados conforme lo dispone el PAR y las modificaciones que resulten pertinentes, según lo resuelto por la Excma. Corte Suprema", y fija fecha para la audiencia pública para el 21 de octubre de 2020. Con fecha 8 de septiembre de 2020 Transbank interpuso una acción de nulidad sobre dicha resolución, resolviendo el TDLC con fecha 16 de septiembre de 2020 dar lugar a la nulidad solicitada "en el sentido de explicitar que Transbank S.A. no puede concluir la ejecución del Sistema Tarifario objeto de la consulta hasta que el Tribunal se pronuncie sobre el mismo, vale decir, debe continuar aplicando el régimen transitorio a que se refiere el capítulo III del escrito de folio 9, en ejecución al momento de presentarse la consulta". Mayor información ver en nota 25 "Contingencias y Compromisos".

- Con fecha 25 de septiembre de 2020 el TDLC inició de oficio un procedimiento para la dictación de Instrucciones de Carácter General (ICG) sobre las condiciones de competencia e interoperabilidad en el mercado de los medios de pago con tarjetas de crédito, tarjetas de débito y tarjetas de pago con provisión de fondos, bajo el rol 474-2020. El establecimiento de condiciones razonables, universales, no discriminatorias, objetivas, en especial en lo referente a las reglas de las marcas pudieran impactar favorablemente el desarrollo del negocio de operación de tarjetas no sólo para Transbank sino para cualquier licenciatario de las mismas. La audiencia para alegatos se celebró con fecha 28 de octubre de 2021 y se encuentra en estudio por parte del H. Tribunal para la dictación de ICG al respecto.

- Con fecha 12 de noviembre de 2020 se publicó en el Diario Oficial la norma transitoria sobre Capital y reservas mínimas y Reserva de Liquidez (RL) del Banco Central de Chile que rige in actum que Modifica el Capítulo III.J.2 sobre "Operación de Tarjetas de Pago" del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile. Se dispusieron nuevos requisitos de capital pagado y reservas mínima (Cm) y reserva de liquidez (RL), aplicables a los Operadores de Tarjetas de Pago regulados en el presente Capítulo III.J.2, sean equivalentes a los niveles exigidos respecto de los mismos que correspondían al día 31 de diciembre de 2019. La norma transitoria rige a contar de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y hasta que se modifiquen las exigencias de Cm y RL, conforme a la propuesta regulatoria sometida a consulta pública por el Banco Central de Chile. Con fecha 13 de marzo de 2021 se publica en el Diario Oficial la normativa definitiva sobre Cm y RL contenida en el Cap. III.J.2 antes señalado y vigente a esta fecha y con el cual se calculan para estos EEFF el Cm y RL.

- Con fecha 23 de diciembre de 2020 se celebró una Junta Extraordinaria de Accionistas a petición de Credicorp, en cuanto mandatario ciego del accionista Banco Santander Chile, a fin de revisar los antecedentes del acuerdo extrajudicial celebrado por la Sociedad con la Fiscalía Nacional Económica con fecha 31 de marzo de 2020 e implicancias y acciones adoptadas respecto de su resolución por el H. Tribunal de Defensa de la Libre Competencia y la revisión de antecedentes y efectos de la consulta en tramitación bajo el Rol NC N°463-2020 presentada por la compañía ante el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia con fecha 13 de mayo de 2020.

- Con fecha 7 de enero de 2021 se publicó la Resolución Exenta N°176-2020 que imparte instrucciones sobre comprobante o recibo de pago electrónico como boleta de ventas y servicios. Se recurrió en contra de ella con Consulta interpretativa al Director del SII (vía administrativa) y se reclamó ante el Tribunal Tributario y Aduanero (vía judicial). Transbank se desistió de dichos recursos con fecha 25 de noviembre de 2021 en consideración a que ya se habían dictado por parte del SII resoluciones clasificatorias y complementarias.

- Con fecha 19 de abril de 2021 Banco del Estado de Chile designó a Econsult como su mandatario ciego en la administración de la participación accionaria que dicho banco posee en Transbank. Se trata de una figura similar a la del accionista Banco Santander con Credicorp Capital. Con fecha 22 de abril de 2021 asume don Alejandro Leay Cabrera como director de Transbank en reemplazo de don Raimundo Monge Zegers.

- En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 22 de abril de 2021 se ratificó la actual política de dividendos, con lo cual las utilidades, de existir, se mantendrán íntegramente como reservas a objeto de cubrir las necesidades de capital y reservas dispuestas por regulación aplicable a la Sociedad.

- En Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada con fecha 22 de abril de 2021 se acordó entre otras materias i.-) el aumento del capital social de $ 44.804.564.330.- dividido en 269.952.113.- acciones, a la cantidad de $ 97.336.443.988.-, mediante la capitalización de utilidades de ejercicios anteriores por $ 39.177.109.934.-, absorción de la pérdida del ejercicio 2020 por $ 16.670.366.992.- y mayor valor en la colocación de acciones por $ 25.136.716.-, con la emisión de acciones liberadas de pago y aumento de $ 30.000.000.000.- mediante la emisión de acciones de pago o por las cantidades que la Junta acuerde. ii.-) disponer que la citación a sesiones Extraordinarias de Directorio se podrá también efectuar mediante comunicación enviada por correo electrónico a la casilla de correo que cada director tuviere registrada en la sociedad. iii.-) disponer que las Juntas de Accionistas podrán efectuarse mediante el uso de medios tecnológicos, debiendo dichos sistemas garantizar la identidad de los accionistas y cautelar la simultaneidad o secreto de las votaciones. En Directorio Ordinario celebrado con esa misma fecha se acordó colocar la parcialidad de 10 mil millones de los 30 mil millones aprobados. Al 11 de junio de 2021 fecha en la que se venció el plazo de suscripción establecido por el Directorio, todos los accionistas salvo Banco Santander Chile, enteraron su aporte y suscribieron su parte en el aumento de capital colocado. Un nuevo Directorio de fecha 29 de junio de 2021 acordó que las acciones no suscritas por Banco Santander les fueran nuevamente ofrecidas para su suscripción, con la apertura de un segundo período, considerando la comunicación de hecho esencial que dicho accionista efectuó a la CMF señalando que suscribirían en su prorrata el aumento de capital aprobado en la Junta extraordinaria por 30 mil millones. Con fecha 9 de julio de 2021 Banco Santander efectuó el aporte de capital que le correspondía a su prorrata de los 10 mil millones de pesos colocados por el Directorio. Al 24 de septiembre se completó el aporte de los 20.000 millones faltantes del aumento de capital aprobado el 22 de abril de 2021.

- Durante los meses de abril a junio de 2021, se comunica hecho esencial, sobre la incorporación de la señora Isabel de Gregorio Rebeco como Gerente de División Asuntos Corporativos y Sustentabilidad, la señora Andrea Alvarez Marshall como Gerente de División Administración, Finanzas y Procesos y el señor Guillermo González Sánchez como Gerente División Comercial.

- Con fecha 22 de julio de 2021 renuncian los directores elegidos por Scotiabank señores Emilio Deik Morrison y Karen Ergas Segal, siendo reemplazados por los señores Ricardo Fry Vanni y Erick Riveros Barra.

- Con fecha 21 de septiembre de 2021, el TDLC dictó la Resolución N° 67/2021 que resuelve la Consulta No Contenciosa presentada por Transbank en virtud de la cual se aprobó el sistema tarifario propuesto como conforme al Decreto Ley 211, sujeto a ciertas indicaciones expresadas en la propia sentencia. En efecto, se señalan las medidas o condiciones respecto de las tarifas -margen adquirente- que Transbank cobra a los actores que participan en el mercado de medios de pago con tarjetas, esto es, los comercios, los PSP, otros operadores y los emisores. Se trató de una resolución unánime que dispone, entre otras materias, poner término de manera inmediata al período transitorio deficitario; que desde la dictación de las Tasas de Intercambio definitivas Transbank tendrá libertad tarifaria hacia comercios y que se pueden hacer descuentos del tipo meeting competition de acuerdo a ciertas reglas. De este modo, desde el 23 de septiembre se ha aplicado tarifa propia del M4P a todas las entidades afiliadas a Transbank inyectando mayor competencia al mercado de la adquirencia.

- Por escritura pública de fecha 30 de septiembre de 2021 otorgada en la Notaría de Santiago de don Humberto Quezada Moreno se suscribió un contrato de arriendo de las oficinas y bodega de propiedad de Transbank ubicadas en Huérfanos 770 a la Superintendencia de Educación por el plazo de 10 años, el cual comenzará a regir el 1 de marzo de 2022. Adicionalmente al 31 de diciembre de 2021 Transbank mantiene arrendados otros pisos de oficinas en la misma dirección a terceros propietarios, que sirven como domicilio de la Sociedad.

- Con fecha 28 de octubre de 2021 Scotiabank designó a Asesorías Tyndall SpA como mandatario para la administración de la participación accionaria que dicho banco posee en Transbank. Se trata de una figura similar a la del accionista Banco Santander con Credicorp Capital y Banco Estado con Econsult. No ha existido al 31 de diciembre cambio de directores elegidos por dicho accionista.

- No existen otros hechos relevantes de carácter financiero o de otra índole, que puedan afectar significativamente la situación financiera de la Sociedad.

4. Efectivo y depósitos en bancos

El detalle del efectivo y equivalentes al efectivo al 31 de diciembre de 2021 y 2020, es el siguiente:

	31-12-2021 MMUS$	31-12-2020 MM$	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Efectivo en caja y bancos en pesos	-	-	23.291	56.148
Efectivo en caja y bancos moneda extranjera	1	(1)	1.123	(722)
Totales	**1**	**(1)**	**24.414**	**55.426**



5. Instrumentos para negociación

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

Depósitos a plazo en pesos

Institución	Tasa Mensual %	Días Plazo	Inversión MM$	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Banco de Chile	0,31	28	22.500	22.565	-
Banco de Chile	0,02	31	22.503	-	22.508
Itaú Corpbanca	0,35	28	16.500	16.554	-
Itaú Corpbanca	0,04	31	22.505	-	22.513
Banco de Crédito e Inversiones	0,02	31	12.501	-	12.504
Banco de Crédito e Inversiones	0,02	29	10.000	-	10.002
Banco Security	0,02	31	3.005	3.006	-
Banco Security	0,02	31	22.503	-	22.507
Totales				**42.125**	**90.034**

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

6. Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar que Transbank S.A. mantiene, al 31 de diciembre de 2021 y 2020, son los siguientes:

	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Cuentas por cobrar operadores y emisores no accionistas	1.050.801	624.511
Cuentas por cobrar a comercios, neto	53.898	44.256
Otras cuentas por cobrar	3.444	3.306
Totales	**1.108.143**	**672.073**

Provisión de activos financieros

Las pérdidas por deterioro son presentadas en el rubro "Gastos de administración" en los estados de resultado integral. La pérdida acumulada por este concepto asciende a un monto de MM$1.710 al 31 de diciembre de 2021, (MM$1.261 al 31 de diciembre de 2020), las cuales son registradas en cuentas complementarias de los respectivos activos.

	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Cuentas por cobrar a comercios	55.608	47.946
Deterioro para cuentas incobrables (*)	(1.710)	(1.261)
Totales	**53.898**	**46.685**

(*) Ver nota 26 Administración de riesgo, (b) perdidas por deterioro.



7. Cuentas por cobrar y por pagar a entidades relacionadas

A. CUENTAS POR COBRAR A ENTIDADES RELACIONADAS

La Sociedad mantiene al 31 de diciembre de 2021 y 2020 cuentas por cobrar con sus entidades relacionadas y su detalle es el siguiente:

Banco	RUT	Relación	31-12-2021		31-12-2020	
			Corriente MM$	No corriente MM$	Corriente MM$	No corriente MM$
Banco Santander - Chile	97.036.000-K	Accionista	4.571	-	44.001	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	-	-	2.133	-
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	4.352	-	10.071	-
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	2.772	-	2.941	-
Banco Estado de Chile	97.030.000-7	Accionista	2.288	-	3.632	-
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Accionista	3.245	-	3.337	-
Banco Internacional	97.011.000-3	Accionista	166	-	98	-
Banco BICE	97.080.000-K	Accionista	693	-	446	-
Banco Security	97.053.000-2	Accionista	555	-	1.264	-
Banco Falabella	96.509.660-4	Accionista	135	-	321	-
Redbanc S.A.	96.521.680-4	Indirecta	207	-	72	-
Operadora de Tarjetas de Crédito						
Nexus S.A.	96.815.280-7	Indirecta	103	-	202	-
Servipag Ltda.	78.053.790-6	Indirecta	-	-	100	-
Totales			**19.087**	**-**	**68.618**	**-**

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

La disminución de este rubro, respecto del año 2020, obedece principalmente a la migración de emisores locales hacia el modelo de 4 partes, donde la compensación es realizada por las marcas internacionales.

B. CUENTAS POR PAGAR A ENTIDADES RELACIONADAS

Banco	RUT	Relación	31-12-2021		31-12-2020	
			Corriente MM$	No corriente MM$	Corriente MM$	No corriente MM$
Banco Santander - Chile	97.036.000-K	Accionista	337	-	890	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	220	-	270	-
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	285	-	324	-
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	61	-	85	-
Banco Estado de Chile	97.030.000-7	Accionista	3.785	-	5.092	-
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Accionista	101	-	23	-
Banco Internacional	97.011.000-3	Accionista	1	-	2	-
Banco BICE	97.080.000-K	Accionista	12	-	12	-
Banco Security	97.053.000-2	Accionista	11	-	25	-
Banco Falabella	96.509.660-4	Accionista	3	-	36	-
Redbanc S.A.	96.521.680-4	Indirecta	-	-	-	-
Centro de Compensación						
Automatizado S.A.	96.891.090-6	Indirecta	-	-	-	-
Totales			**4.816**	**-**	**6.759**	**-**

Las cuentas por pagar a entidades relacionadas, provienen principalmente de las tasas de intercambio de emisores que se encuentran en el modelo 4 partes transitorio, que al 31 de diciembre de 2021 aún no se han migrado al modelo 4 partes definitivo, además, se incluye en este rubro los avances por pagar a emisores provenientes de la actividad que efectúan los extranjeros en Chile (abonados previamente por las Marcas internacionales).

8. Intangible

Los activos intangibles que Transbank S.A., mantiene al 31 de diciembre de 2021 y 2020, son los siguientes:

	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Desarrollos de programas computacionales	41.422	36.323
Licencias de programas computacionales	8.641	7.854
Totales, neto	**50.063**	**44.177**

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 2020	31.960	12.296	44.256
Adquisiciones	18.014	39	18.053
Saldo al 31 de diciembre de 2020	**49.974**	**12.335**	**62.309**
Saldo al 1 de enero de 2021	49.974	12.335	62.309
Adquisiciones (*)	14.677	7.347	22.024
Saldo al 31 de diciembre de 2021	**64.651**	**19.682**	**84.333**
Amortización			
Saldo al 1 de enero de 2020	(8.306)	(3.235)	(11.541)
Amortización del ejercicio	(5.345)	(1.246)	(6.591)
Saldo al 31 de diciembre de 2020	**(13.651)**	**(4.481)**	**(18.132)**
Saldo al 1 de enero de 2021	(13.651)	(4.481)	(18.132)
Amortización del ejercicio	(9.573)	(6.565)	(16.138)
Saldo al 31 de diciembre de 2021	**(23.224)**	**(11.046)**	**(34.270)**
Valor libros			
Al 31 de diciembre de 2020	**36.323**	**7.854**	**44.177**
Al 31 de diciembre de 2021	**41.427**	**8.636**	**50.063**

La amortización en los estados financieros al 31 de diciembre de 2021 de los intangibles está incluida en el estado de resultados integrales en el ítem depreciaciones y amortizaciones de acuerdo con lo indicado en nota 21.

(*) El aumento de saldo de licencias corresponde a la reclasificación de determinadas licencias de software por un activo intangible.

Tomando en cuenta el negocio principal de la compañía, entendiéndose que brinda un servicio tecnológico para el apoyo al giro bancario y en la operación de tarjetas de pago, el trabajo se concentró en relevar todas las licencias tecnológicas vigentes y definir cuáles de estas deben ser contabilizadas como un activo intangible, reclasificando los saldos que se encontraban registrados como gastos pagados por anticipado a una cuenta de activo intangible y los cargos que estaban registrados como un gastos de administración, se contabilizaron como amortización del intangible, reflejando en el año el uso/consumo de su vida útil proporcionalmente en el ejercicio financiero 2021.

Dentro de los principales intangibles, la Sociedad registra:

A. SISTEMA GESTIÓN DE CLIENTES

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

B. SISTEMA DE PROCESAMIENTO BACKEND

Es el sistema de procesamiento que abarca la compensación y liquidación de operaciones que la Sociedad debe efectuar a establecimientos comerciales, emisores locales y marcas extranjeras. Este nuevo modelo, de clase mundial, comprende coberturas funcionales basadas en las mejores prácticas

de la industria, considerando y asegurando la integridad de un mayor número de operaciones. Incluye además los desarrollos requeridos para la operación en modelo 4 partes.

C. SISTEMA MDA MODELO DE ATENCIÓN CLIENTES

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

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

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

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

9. Activo fijo

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

	Terrenos MM$	Edificios MM$	Instalaciones MM$	EquiposTecnología MM$	Muebles y equipos de oficina MM$	Total MM$
Costo						
Saldos al 1 de enero de 2020	283	6.016	4.339	111.662	1.593	123.893
Adiciones	-	-	8	19.280	59	19.347
Bajas	-	-	-	(4.230)	-	(4.230)
Deterioro	-	-	-	27	-	27
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**283**	**6.016**	**4.347**	**126.739**	**1.652**	**139.037**
Saldos al 1 de enero de 2021	283	6.016	4.347	126.739	1.652	139.037
Adiciones	-	-	-	14.577	1	14.578
Bajas	-	-	-	(3.988)	(39)	(4.027)
Saldos al 31 de diciembre de 2021	**283**	**6.016**	**4.347**	**137.328**	**1.614**	**149.588**
Depreciación						
Saldos al 1 de enero de 2020	-	(1.891)	(2.412)	(55.208)	(765)	(60.276)
Depreciación del ejercicio	-	(61)	(604)	(19.227)	(248)	(20.140)
Bajas	-	-	-	3.001	-	3.001
Saldos al 31 de diciembre de 2020	**-**	**(1.952)**	**(3.016)**	**(71.434)**	**(1.013)**	**(77.415)**
Saldos al 1 de enero de 2021	-	(1.952)	(3.016)	(71.434)	(1.013)	(77.415)
Depreciación del ejercicio	-	(61)	(446)	(19.707)	(287)	(20.499)
Bajas	-	-	-	2.730	35	2.763
Saldos al 31 de diciembre de 2021	**-**	**(2.013)**	**(3.462)**	**(88.411)**	**(1.265)**	**(95.151)**

	Terrenos MM$	Edificios MM$	Instalaciones MM$	EquiposTecnología MM$	Muebles y equipos de oficina MM$	Total MM$
Valor libros						
Al 31 de diciembre de 2020	**283**	**4.064**	**1.331**	**55.305**	**639**	**61.622**
Al 31 de diciembre de 2021	**283**	**4.003**	**885**	**48.917**	**349**	**54.437**

La depreciación al 31 de diciembre de 2021 y del 2020 del activo fijo es presentada en los estados de resultados integrales en el rubro "Depreciaciones y amortizaciones" de acuerdo con lo indicado en nota 21.

10. Impuestos corrientes e impuestos diferidos

A. IMPUESTOS CORRIENTES, ACTIVO (PASIVO)

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

	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Pagos provisionales mensuales	-	2.294
Impuesto a la renta por recuperar por crédito capacitación	-	166
Impuesto a la renta declarado por recuperar	2	155
Activos (pasivos) por impuestos corrientes	**2**	**2.615**

B. IMPUESTOS DIFERIDOS

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

	31-12-2021 MM$		31-12-2020 MM$	
	Activos MM$	Pasivos MM$	Activos MM$	Pasivos MM$
Ingresos diferidos	254	-	168	-
Deterioro de activos financieros	462	-	340	-
Provisiones gastos en personal	652	-	1.251	-
Obligaciones contratos de arriendos	1.102	-	610	-
Otros	37	-	31	-
Pérdidas tributarias	16.332	-	8.311	-
Depreciación y amortización de activos fijos e intangibles	-	5.810	-	5.265
Derechos de uso activos en arriendos	-	1.068	-	592
Gastos financieros diferidos	-	135	-	-
Otros	-	-	-	1
Totales	**18.839**	**7.013**	**10.711**	**5.858**
Impuestos diferidos, neto	**11.826**		**4.853**	

Movimiento en las diferencias temporarias durante los ejercicios

Tipo de diferencia temporaria	Estado de situación financiera 01-01-2021 MM$	Reconocidos en resultados MM$	Reconocido en otros resultados integrales MM$	Estado de situación financiera 31-12-2021 MM$	Estado de situación financiera 01-01-2020 MM$	Reconocidos en resultados MM$	Reconocido en otros resultados integrales MM$	Estado de situación financiera 31-12-2020 MM$
Ingresos diferidos	168	86	-	254	160	8	-	168
Deterioro de activos financieros	340	122	-	462	250	90	-	340
Provisiones gastos en personal	1.251	(599)	-	652	1.259	(8)	-	1.251
Obligaciones contratos de arriendos	610	492	-	1.102	728	(118)	-	610
Otros	31	6	-	37	72	(41)	-	31
Pérdidas tributarias	8.311	8.021	-	16.332	-	8.311	-	8.311
Sub-totales activos	**10.711**	**8.128**	**-**	**18.839**	**2.469**	**8.242**	**-**	**10.711**
Diferencia valorización activo fijo e intangibles	(5.265)	(545)	-	(5.810)	(3.720)	(1.545)	-	(5.265)
Derechos de uso de activos en arriendo	(592)	(476)	-	(1.068)	(736)	144	-	(592)
Gastos financieros diferidos	-	(135)	-	(135)				
Otros	(1)	1	-	-	-	(1)	-	(1)
Sub-totales pasivos	**(5.858)**	**(1.155)**	**-**	**(7.013)**	**(4.456)**	**(1.402)**	**-**	**(5.858)**
Totales netos	**4.853**	**6.973**	**-**	**11.826**	**(1.987)**	**6.840**	**-**	**4.853**

C. GASTOS POR IMPUESTO A LA RENTA

Los resultados por impuesto a la renta que la Sociedad ha reconocido durante los ejercicios informados, son los siguientes:

	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
(Gasto) utilidad por impuesto a la renta		
Giro de impuestos	-	(382)
Ajustes por ejercicios anteriores	-	19
Subtotales	-	(363)
(Gasto) utilidad por impuestos diferidos		
Origen y reverso de diferencias temporarias	6.973	6.840
Subtotales	**6.973**	**6.840**
Total gasto por impuesto a la renta	**6.973**	**6.477**

D. CONCILIACIÓN TASA EFECTIVA

	2021 MM$		2020 MM$	
Resultado después de Impuesto	(12.439)		(16.670)	
Impuesto Diferido	(6.973)		(6.477)	
(+) Resultado antes de impuesto	**(19.412)**		**(23.147)**	
Impuesto esperado (TEÓRICO)	(5.241)	27,0%	(6.250)	27,0%
Impuesto contabilizado	(6.973)	35,9%	(6.477)	27,9%
Diferencia a explicar	**1.732**		**227**	

	Base 2021			Base 2020		
(-) Total diferencias Permanentes	**(6.413)**	(1.732)	27,0%	**(6.413)**	(227)	27,0%
Diferencia Final		**-**			**-**	
Tasa efectiva		**35,9%**			**27,9%**	

11. Otros activos

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

	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Insumos operacionales	1.703	1.027
Gastos pagados por anticipado	1.831	3.500
Totales	**3.534**	**4.527**

12. Cuentas por pagar

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

	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Cuentas por pagar a comercios tarjeta de crédito	874.958	685.795
Cuentas por pagar a comercios tarjeta de débito	185.856	180.669
Proveedores	14.786	10.783
Retenciones y otros impuestos	9.293	6.913
Cuentas por pagar otros operadores	69.365	39.730
Totales	**1.154.258**	**923.890**

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

	Hasta 1 mes MM$	Más de 1 mes hasta 3 meses MM$	Más de 3 meses hasta un año MM$	Totales MM$
Al 31 de diciembre de 2021				
Tarjetas de pago	606.431	258.253	196.130	1.060.814
Proveedores	14.786	-	-	14.786
Retenciones e impuestos	9.293	-	-	9.293
Marcas y emisores no relacionados	69.365	-	-	69.365
Totales	**699.875**	**258.253**	**196.130**	**1.154.258**
Al 31 de diciembre de 2020				
Tarjetas de pago	509.933	198.597	157.934	866.464
Proveedores	10.783	-	-	10.783
Retenciones e impuestos	6.913	-	-	6.913
Marcas y emisores no relacionados	39.730	-	-	39.730
Totales	**567.359**	**198.597**	**157.934**	**923.890**

13. Obligaciones con Bancos

Las Obligaciones con Bancos que Transbank S.A. mantiene, al 31 de diciembre de 2021 y 2020, son las siguientes:

	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Obligaciones con Bancos (*)	65.483	-
Totales	**65.483**	**-**

(*) Obligaciones con bancos, corresponden a Crédito Sindicado tomado con bancos e instituciones financieras.

A. OBLIGACIONES CON BANCOS - CRÉDITO SINDICADO

La Sociedad con fecha 18 de noviembre de 2021 ha suscrito un contrato de apertura de línea de crédito con el Banco Itaú Corpbanca (Banco Agente) y otros Bancos, por un monto comprometido de financiamiento de MM$65.000 (pagadero a la fecha de vencimiento), a un plazo de 365 días, y una tasa de interés de interés variable base anual, que se ajustará automáticamente al término de cada período de intereses (Trimestralmente), y será igual a la suma de la tasa TAB Nominal, más un margen de 1,9% anual.

i. Detalle

Nombre Acreedor	Participación	Préstamo MM$	Plazo (días)	Tasa Q1	Intereses al 31-12-2021 MM$
Itaú Corpbanca (*) / (**)	23,08%	15.000	365	6,22%	111
Banco BTG Pactual Chile	30,77%	20.000	365	6,22%	149
Banco de Chile (**)	30,77%	20.000	365	6,22%	149
Banco Estado de Chile (**)	7,69%	5.000	365	6,22%	37
Banco de Crédito e Inversiones (**)	7,69%	5.000	365	6,22%	37
Totales		**65.000**			**483**

(*) Banco agente.
(**) Entidades Relacionadas

14. Provisiones por contingencias

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

Movimientos al 31 de diciembre de 2021

	Saldo inicio 01-01-2021 MM$	Utilización / Reversa del ejercicio MM$	Constitución ejercicio MM$	Saldo 31-12-2021 MM$
Bono de productividad	465	(465)	679	679
Feriado legal del personal	2.134	(2.134)	2.414	2.414
Bono desempeño	2.500	(2.500)	-	-
Otros compromisos	-	-	29	29
Totales	**5.099**	**(5.099)**	**3.122**	**3.122**

Movimientos al 31 de diciembre de 2020

	Saldo inicio 01-01-2020 MM$	Utilización / Reversa del ejercicio MM$	Constitución ejercicio MM$	Saldo 31-12-2020 MM$
Bono de productividad	424	(424)	465	465
Feriado legal del personal	1.453	(1.453)	2.134	2.134
Bono desempeño	2.517	(2.517)	2.500	2.500
Otros compromisos	695	(695)	-	-
Dividendos por pagar	1.340	(1.340)	-	-
Totales	**6.429**	**(6.429)**	**5.099**	**5.099**

15. Otros pasivos

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

	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Ingresos de emisores/marcas diferidos para desarrollos	815	454
Ingresos diferidos para promociones	112	169
Otros ingresos diferidos	-	170
Totales	**927**	**793**

16. Patrimonio

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

	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Capital pagado	97.337	44.805
Reservas	-	25
Utilidades acumuladas ejercicios anteriores	-	39.177
(Pérdida) utilidad del ejercicio	(12.439)	(16.670)
Provisión dividendos mínimos	-	-
Totales	**84.898**	**67.337**

El patrimonio de la Sociedad es revisado mensualmente a efectos de dar cumplimiento al patrimonio mínimo de acuerdo a lo exigido por la Comisión para el Mercado Financiero en Circular N°1, con base a lo dispuesto por El Banco Central de Chile en el Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras.

La distribución accionaria es la siguiente:

	Acciones pagadas		Participación	
Accionistas	**2021**	**2020**	**2021 %**	**2020 %**
Banco de Chile	140.642.664	70.609.777	26,156409	26,156409
Banco Santander-Chile	134.424.649	67.488.017	24,999996	24,999996
Scotiabank Chile	121.987.976	61.244.174	22,687051	22,687051
Itaú Corpbanca	46.881.120	23.536.709	8,718846	8,718846
Banco Crédito e Inversiones	46.881.102	23.536.700	8,718843	8,718843
Banco Estado de Chile	46.881.092	23.536.695	8,718841	8,718841
Banco Internacional	18	9	0,000003	0,000003
Banco BICE	18	9	0,000003	0,000003
Banco Security	18	9	0,000003	0,000003
Banco Falabella	18	9	0,000003	0,000003
JP Morgan Chase Bank	10	5	0,000002	0,000002
Totales	**537.698.685**	**269.952.113**	**100,000000**	**100,000000**

En Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 22 de abril de 2021 se ratificó el acuerdo suscrito en Junta Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 23 de abril de 2020 respecto de la política de dividendos, con lo cual utilidades futuras se mantendrá íntegramente como reservas a objeto de cubrir las necesidades de capital y reservas dispuestas por regulación aplicable a la Sociedad.

Además, se acordó el aumento de capital vía capitalización de resultados acumulados al 31 de diciembre de 2020 por MM$22.532 con la emisión de 114.841.378 acciones liberadas de pago y aumento de capital por MM$30.000 con la emisión de 152.905.194 acciones. Al 31 de diciembre de 2021, los accionistas enteraron el total de los MM$30.000.

Dividendos pagados

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

Provisión para dividendos mínimos

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

17. Ingresos y gastos por intereses y reajustes

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

	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Intereses por depósitos a plazo	410	1.049
Ingreso neto cambios valor razonable Fondos Mutuos	172	652
Total ingresos financieros	**582**	**1.701**
Gastos financieros sobregiros y cargos bancarios	(3.304)	(413)
Otros gastos financieros	(163)	(1.287)
Total gastos financieros	**(3.467)**	**(1.700)**
Ingresos financieros, neto	**(2.885)**	**1**

18. Ingresos y gastos por comisiones y servicios

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

Ingresos	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Facturación servicios a emisores (*)	7.079	33.300
Comisiones a establecimientos comerciales por titulares extranjeros en Chile	5.777	10.041
Facturación servicios y comisiones a comercios (*)	805.503	418.497
Diferencias de cambios	2.421	(452)
Total ingresos	**820.780**	**461.386**

Gastos	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Gastos de Intercambio internacional y local (*)	(686.678)	(355.104)
Gastos de procesos operacionales	(28.116)	(26.725)
Tecnología y procesamiento	(34.135)	(28.735)
Acciones comerciales	(5.377)	(5.137)
Total gastos	**(754.306)**	**(415.701)**
Total neto comisiones y servicios	**66.474**	**45.685**

(*) Modelo 4 partes 2021, modelo 3 partes primer trimestre 2020.

19. Gastos por obligaciones de beneficios a los empleados

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

	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Remuneraciones (*)	30.878	31.055
Beneficios convenio colectivo	6.259	3.954
Indemnizaciones	2.530	1.025
Otros	373	69
Totales	**40.040**	**36.103**

(*) Incluye los efectos de Nota 14 "Provisiones por contingencias", en lo que respecta a beneficios del personal, la compañía decidió no realizar provisión por bono de desempeño al 31 de diciembre de 2021. La provisión al 31 de diciembre de 2020 fue por MM$2.500.-



20. Gastos de administración

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

Ingresos	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Arriendos de inmuebles	654	1.127
Servicios básicos	837	1.015
Mantenciones y reparaciones	199	368
Librerías y gastos menores	410	194
Asesorías y gastos legales	903	953
Contribuciones y derechos municipales	640	636
Bajas de activo fijo	1.259	1.233
Pérdida reconocida por deterioro activos financieros	557	436
Reverso de deterioro de activos en bodega	-	(27)
Totales	**5.459**	**5.935**

21. Depreciaciones, amortizaciones y deterioro

El siguiente cuadro muestra los gastos de este rubro para los ejercicios al 31 de diciembre de 2021 y 2020:

	31-12-2021			31-12-2020		
	Depreciaciones MM$	Amortizaciones MM$	Deterioro MM$	Depreciaciones MM$	Amortizaciones MM$	Deterioro MM$
Inmuebles	61	-	-	61	-	-
Activo fijo arrendado	986	-	-	722	-	-
Instalaciones	446	-	-	604	-	-
Equipos	19.707	-	-	19.227	-	(27)
Mobiliario	287	-	-	248	-	-
Desarrollos	-	9.573	-	-	5.345	-
Licencias (*)	-	6.565	-	-	1.246	-
Totales	**21.487**	**16.138**	**-**	**20.862**	**6.591**	**(27)**

(*) El aumento de la amortización de licencias corresponde a la reclasificación de determinadas licencias de software por un activo intangible.

Tomando en cuenta el negocio principal de la compañía, entendiéndose que brinda un servicio tecnológico para el apoyo al giro bancario y en la operación de tarjetas de pago, el trabajo se concentró en relevar todas las licencias tecnológicas vigentes y definir cuáles de estas deben ser contabilizadas como un activo intangible, reclasificando los saldos que se encontraban registrados como gastos pagados por anticipado a una cuenta de activo intangible y los cargos que estaban registrados como un gastos de administración, se contabilizaron como amortización del intangible, reflejando en el año el uso/consumo de su vida útil proporcionalmente en el ejercicio financiero 2021.

22. Otros ingresos operacionales

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

Ingresos	31-12-2021 MM$	31-12-2020 MM$
Arriendos percibidos	-	98
Otros ingresos (*)	123	560
Totales	**123**	**658**

(*) Recuperación deuda en instancia judicial y venta interna de mobiliario.

23. Operaciones de arrendamiento

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

Bienes Inmuebles arrendados

	Activo	Pasivo	
	Valor presente activo en arriendo MM$	Valor presente cuotas corto plazo MM$	Valor presente cuotas largo plazo MM$
Año 2020			
Pisos 5-6-7-15-24-25-26 Huérfanos N°770 / Enea	3.410	-	-
Actualización	96	-	-
Ajuste baja piso 15	(110)	-	-
Valor bruto activo	3.396	-	-
Depreciación acumulada	(1.145)	-	-
Ajuste Baja piso 15	(59)	-	-
Valor neto activo al 31-12-2020	**2.192**	**-**	**-**
Año 2021			
Pisos 5-6-7-15-24-25-26	96	-	-
Huérfanos N°770 / Enea	2.192	-	-
Actualización	127	-	-
Valor bruto activo	2.319	-	-
Depreciación Acumulada	(619)	-	-
Valor neto activo al 31-12-2021	**1.700**	**-**	**-**

	Activo	Pasivo	
	Valor presente activo en arriendo MM$	Valor presente cuotas corto plazo MM$	Valor presente cuotas largo plazo MM$
Año 2020			
Deudas por arriendos	-	703	1.994
Actualización	-	34	62
Ajuste baja piso 15	-	(159)	203
Pago de cuotas capital	-	(578)	-
Traspaso deuda de LP	-	596	(596)
Totales pasivos al 31-12-2020	**-**	**596**	**1.663**
Año 2021			
Deudas por arriendos	-	596	1.663
Actualización	-	40	87
Pago de cuotas capital	-	(613)	-
Traspaso deuda de LP	-	632	(632)
Totales pasivos al 31-12-2021	**-**	**655**	**1.118**

Equipos Servidores en modalidad Leasing

	Activo	Pasivo	
	Valor presente activo en arriendo MM$	Valor presente cuotas corto plazo MM$	Valor presente cuotas largo plazo MM$
Año 2021			
Servidores	2.421	-	-
Actualización	203	-	-
Valor bruto activo	2.624	-	-
Depreciación Acumulada	(368)	-	-
Valor neto activo al 31-12-2021	**2.256**	**-**	**-**
Año 2021			
Deudas por Servidores en leasing	-	648	1.773
Actualización	-	64	139
Pago de cuotas capital	-	(314)	-
Traspaso deuda de LP	-	342	(342)
Totales pasivos al 31-12-2021	**-**	**740**	**1.570**

24. Partes relacionadas

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

A continuación, se detallan las transacciones con partes relacionadas que Transbank S.A. mantiene al 31 de diciembre de 2021 y 2020.

A. TRANSACCIONES CON PERSONAL CLAVE DE LA ADMINISTRACIÓN

Al 31 de diciembre de 2021 se pagaron a los Directores de la Sociedad MM$551 por concepto de dieta por asistencia a las sesiones de Directorio (MM$578 al 31 de diciembre de 2020).

La Sociedad devengó por concepto de remuneraciones brutas al 31 de diciembre de 2021, la suma de MM$7.826 a los ejecutivos del personal clave (MM$7.387 al 31 de diciembre de 2020).

El Directorio está compuesto por

Nombre	Directorio
Juan Carlos Guillermo Antúnez Sierra	Presidente
Fernando Cañas Berkowitz	Director
Alejandro Leay Cabrera	Director
Juan Enrique Vilajuana Rigau	Director
Ricardo Roberto Fry Vanni	Director
Gonzalo Alberto Campero Peters	Director
Álvaro Alliende Edwards	Director
Erick Vicente Riveros Barra	Director
Víctor Hugo Orellana Ángel	Director
José Luis de la Rosa Muñoz	Director

La Alta Gerencia está compuesta por

Nombre	Gerencia
Patricio Santelices Abarzua	Gerente General
Josefina Tocornal Cooper	Gerente División Legal
Javier Aravena Carvallo	Gerente División Contraloría
Guillermo González Sanchez	Gerente División Comercial
Andrea Alvarez Marshall	Gerente División Administración, Finanzas y Procesos
Consuelo Wagner San Martin	Gerente División Personas
Ricardo Blümel Araya	Gerente División Estrategia y Marketing
Vicente Tredinick Rogers	Gerente División Operaciones y Tecnología
Paola Ledezma Ortiz	Gerente División Productos e Innovación
María Mercedes Mora	Gerente División Riesgos
Isabel de Gregorio Rebeco	Gerente División Asuntos Corporativos y Sustentabilidad

B. OTRAS TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS

La Sociedad en su rol adquirente, afilia establecimientos comerciales a la red de pagos con tarjetas de crédito, tarjetas de débito y tarjetas con provisión de fondos. Del procesamiento transaccional, surgen los flujos que los emisores de tarjetas deben compensar a la Sociedad. La disminución de este rubro en año 2021, obedece a la migración de emisores hacia modelo 4 partes en donde las compensaciones son efectuadas por marcas internacionales.

(i) Transacciones por cobrar

Entidad	Rut	Relación	Descripción de la transacción	31-12-2021		31-12-2020	
				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	433.203	1.055	2.526.503	1.235
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	3.339	118	5.179.127	4.837
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	Inversiones en instrumentos	135.000	271	67.300	49
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	369.614	529	1.637.580	1.384
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	505.604	1.271	4.158.746	3.612
Banco Estado de Chile	97.030.000-7	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	5.133.043	2.474	13.484.738	14.088
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	230.107	614	1.924.634	1.961
Banco Internacional	97.011.000-3	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	2.743	99	11.901	47
Banco BICE	97.080.000-K	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	87.611	239	312.962	360
Banco Security	97.053.000-2	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	76.252	219	440.552	403
Banco Falabella	96.509.660-4	Accionista	Ventas con tarjetas y servicios	52.698	195	1.877.163	1.521
Banchile Corredora de Bolsa S.A.	96.571.220-8	Indirecta	Inversiones en instrumentos	1.650.224	62	199.153	149
Santander Asset Management S.A.	96.639.280-0	Indirecta	Inversiones en instrumentos	-	-	70.000	42
Scotia AGF Chile S.A.	96.634.320-6	Indirecta	Inversiones en instrumentos	1.573.956	60	336.000	91
BCI Asset Management S.A	96.667.040-1	Indirecta	Inversiones en instrumentos	1.455.000	52	-	-

Entidad	Rut	Relación	Descripción de la transacción	31-12-2021		31-12-2020	
				Monto transacciones MM$	(Cargo) abono en resultados MM$	Monto transacciones MM$	(Cargo) abono en resultados MM$
Redbanc S.A.	96.521.680-4	Indirecta	Prestación de servicios	3.476	80	6.575	366
Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.	96.815.280-7	Indirecta	Prestación de servicios	894	83	1.160	360
Servipag Ltda.	78.053.790-6	Indirecta	Comisiones	973	-	708	-
Totales					**7.421**		**30.505**



(ii) Transacciones por pagar

Entidad	Rut	Relación	Descripción de la transacción	31-12-2021		31-12-2020	
				Monto transacciones MM$	(Cargo) abono en resultados MM$	Monto transacciones MM$	(Cargo) abono en resultados MM$
Banco Santander – Chile	97.036.000-K	Accionista	Tasa intercambio y avances	19.830	-	35.573	-
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	Tasa intercambio y avances	21.658	-	94.684	(38.215)
Banco de Chile	97.004.000-5	Accionista	Compra dólares	22.273	-	30.100	60
Itaú Corpbanca	97.023.000-9	Accionista	Tasa intercambio y avances	6.224	(1.055)	27.564	(15.270)
Banco Crédito e Inversiones	97.006.000-6	Accionista	Tasa intercambio y avances	19.352	-	67.203	(27.752)
Banco Estado de Chile	97.030.000-7	Accionista	Tasa intercambio y avances	52.058	(29.053)	166.013	(88.843)
Scotiabank Chile	97.018.000-1	Accionista	Tasa intercambio y avances	17.949	(19)	42.391	(13.081)
Banco Internacional	97.011.000-3	Accionista	Tasa intercambio y avances	178	-	480	(85)
Banco BICE	97.080.000-K	Accionista	Tasa intercambio y avances	7.577	(5)	11.668	(1.881)
Banco Security	97.053.000-2	Accionista	Tasa intercambio y avances	372	-	6.175	(3.909)
Banco Falabella	96.509.660-4	Accionista	Tasa intercambio y avances	320	(320)	4.682	(310)
Redbanc S.A.	96.521.680-4	Indirecta	Servicios	194	(194)	174	(174)
Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.	96.815.280-7	Indirecta	Servicios	11	(11)	50	(50)
Centro de Compensación Automatizado S.A.	96.891.090-6	Indirecta	Servicios	721	(721)	738	(738)
Totales					**(31.378)**		**(190.248)**

(iii) Uso de líneas de crédito

Entidad	Rut	Relación	31-12-2021		31-12-2020	
			Monto transacciones MM$	(Cargo) abono en resultados MM$	Monto transacciones MM$	(Cargo) abono en resultados MM$
Banco Santander - Chile	Banco Santander - Chile	Accionista	165.393	(39)	118	-
Banco de Chile	Banco de Chile	Accionista	701.139	(233)	97.615	(42)
Itaú Corpbanca	Itaú Corpbanca	Accionista	12.081	(1)	7.809	(4)
Banco Crédito e Inversiones	Banco Crédito e Inversiones	Accionista	3.496.426	(946)	50.309	(6)
Banco Estado de Chile	Banco Estado de Chile	Accionista	643.907	(167)	73.066	(28)
Scotiabank Chile	Scotiabank Chile	Accionista	40.604	-	1.658	-
Banco Internacional	Banco Internacional	Accionista	1.046	-	-	-
Banco BICE	Banco BICE	Accionista	10.434	(2)	521	(1)
Banco Security	Banco Security	Accionista	3.122	-	-	-
Banco Falabella	Banco Falabella	Accionista	166	-	-	-
Totales				**(1.388)**		**(81)**

25. Contingencias y compromisos

A. JUICIOS

Actualmente se encuentra en la Corte Suprema la causa RIT N°82.422/2021 sobre la Reclamación en contra de la Resolución N°67/2021 del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia.

Con fecha 13 de mayo de 2020 - acogida a tramitación el 19 de mayo- Transbank presentó una Consulta No Contenciosa ante el TDLC (rol NC 463-2020) solicitando el pronunciamiento de dicho Tribunal para obtener certeza jurídica sobre la nueva estructura tarifaria implementada por Transbank a partir del 1 de abril del 2020 respecto de su Margen Adquirente. Entre las resoluciones más relevantes, con fecha 2 de septiembre de 2020, el TDLC aclara la resolución de 25 de agosto de 2020 *"en el sentido de explicitar que Transbank S.A. no puede ejecutar el Sistema Tarifario objeto de la consulta hasta que el Tribunal lo apruebe y, en su lugar, debe aplicar los Merchant Discounts calculados conforme lo dispone el PAR y las modificaciones que resulten pertinentes, según lo resuelto por la Excma. Corte Suprema", y fija fecha para la audiencia pública para el 21 de octubre de 2020. Con fecha 8 de septiembre de 2020 Transbank interpuso una acción de nulidad sobre dicha resolución, resolviendo el TDLC con fecha 16 de septiembre de 2020 dar lugar a la nulidad solicitada "en el sentido de explicitar que Transbank S.A. no puede concluir la ejecución del Sistema Tarifario objeto de la consulta hasta que el Tribunal se pronuncie sobre el mismo, vale decir, debe continuar aplicando el régimen transitorio a que se refiere el capítulo III del escrito de folio 9, en ejecución al momento de presentarse la consulta."*

Con fecha 21 de septiembre de 2021, el TDLC dictó la Resolución N° 67/2021 que resuelve la Consulta No Contenciosa presentada por Transbank en virtud de la cual se aprobó el sistema tarifario propuesto como conforme al Decreto Ley 211, sujeto a ciertas indicaciones expresadas en la propia sentencia. En efecto, se señalan las medidas o condiciones respecto de las tarifas -margen adquirente- que Transbank cobra a los actores que participan en el mercado de medios de pago con tarjetas, esto es, los comercios, los PSP, otros operadores y los emisores. Se trató de una resolución unánime que dispone, entre otras materias, poner término de manera inmediata al período transitorio deficitario y faculta a la empresa a hacer descuentos de retención del tipo meeting competition bajo ciertas reglas y notificación a la FNE. De confirmarse la Resolución 67, desde la dictación de las tasas de intercambio definitivas, de conformidad a la Ley 21.365 (que regula la tasa de intercambio de tarjetas de pago), Transbank tendrá libertad tarifaria hacia comercios (no así hacia los PSP donde la libertad tarifaria sería desde que la empresa dejara de tener posición dominante). Dado que dicha resolución causa ejecutoria, es decir debe cumplirse desde su notificación, desde el 23 de septiembre de 2021 se ha aplicado la tarifa propia del M4P a todas las entidades afiliadas a Transbank inyectando mayor competencia al mercado de la adquirencia.

Se presentaron dentro de plazo para la decisión de la E. Corte Suprema (rol 82.422-2021) Recursos de Reclamación contra la Resolución N°67/2021 del TDLC, por los siguientes intervinientes: i) ODECU; ii) Sencillito; iii) UNIRED; iv) Walmart; v) CONADECUS; vi) COPEC; vii) FASA; viii) FNE y; ix) Multicaja. Salvo la FNE y Multicaja interpusieron luego Ordenes de No Innovar para que no se aplicara la Resolución 67, las que fueron denegadas por la E. Corte.

Mayor detalle de la Consulta NC 463-2020 se encuentran disponibles en www.tdlc.cl

Mayor detalle de las Reclamaciones ante la E. Corte Suprema se encuentran disponibles en www.pjud.cl

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

B. BOLETAS DE GARANTÍA

Actualmente se encuentra en la Corte Suprema la causa RIT

(i) Boletas entregadas

La Sociedad, ha entregado boletas en garantía, como exigencia de clientes en la operación del negocio por un monto de MM$3.052 al 31 de diciembre de 2021 (MM$451 al 31 de diciembre de 2020).

(ii) Boletas recibidas

La Sociedad ha recibido boletas en garantía, por un monto total de MM$28.053 al 31 de diciembre de 2021 (MM$19.516 al 31 de diciembre de 2020). Dichos documentos, se han otorgado por establecimientos comerciales y proveedores para caucionar obligaciones contractuales.

El aumento de las boletas respecto del ejercicio 2020 se debe, a las boletas de garantía de Proveedores de Servicios de Procesamiento (PSP) para garantizar la responsabilidad de pago que tiene Transbank por comercios secundarios afiliados por dichos PSP.

C. OTROS COMPROMISOS Y CONTINGENCIAS

La Sociedad no tiene otros compromisos o contingencias que puedan afectar significativamente los presentes estados financieros, sin perjuicio de lo señalado en nota Hechos Relevantes.

26. Administración de riesgo

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

Marco de administración de riesgos

La Política de Control y Gestión de riesgos tiene por objeto identificar y analizar los riesgos a los que se expone la Sociedad, la cual es complementada por la Norma de Apetito de Riesgos que permite fijar los límites de tolerancia establecido por el Directorio. Ambos documentos son aprobados por el Directorio y se revisan regularmente para asegurar su cumplimiento.

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

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

Ciberseguridad

En el ámbito específico de Ciberseguridad la Sociedad cuenta con informes e indicadores al Directorio de forma mensual. Así mismo, la Sociedad mantiene establecidas y aprobadas estrategias específicas de protección a Ciberataques.

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 afecta-

da principalmente por las características individuales de cada cliente una vez que la deuda presenta atraso según su naturaleza. Dentro de este rubro, se presenta la cartera de deudores con exposición máxima al riesgo. Cabe señalar que, por contrato de operación con los comercios afiliados, la Sociedad descuenta en las liquidaciones de abonos, las comisiones por ventas con tarjetas de pago y los costos de servicios y transacciones en disputa que pudieran imputarse a los establecimientos comerciales, sin perjuicio de lo anterior existen algunos comercios a los cuales se les factura de manera mensual. La exposición máxima al riesgo por ambos modelos de cobro al 31 de diciembre de 2021 fue de MM$55.608 (al 31 de diciembre de 2020 fue de MM$47.946), montos brutos sin considerar provisiones por deterioro (ver Nota 6). Adicionalmente la Compañía invierte en fondos mutuos y depósitos a plazo, los cuales son invertidos en bancos de alto prestigio en el mercado y con alta calificación crediticia, lo cual mitiga la exposición al riesgo de crédito de estas inversiones. Las cuentas por cobrar a empresas relacionadas corresponden a montos por cobrar a sus accionistas (Bancos Emisores), por concepto de transacciones con tarjetas de crédito, débito y prepago realizadas en comercios afiliados a Transbank.

(ii) Provisiones por deterioro

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

	31-12-2021			31-12-2020		
	Neto MM$	Deterioro MM$	Bruto MM$	Neto MM$	Deterioro MM$	Bruto MM$
A la vista	40.477	-	40.477	38.914	-	38.914
Vencimiento 30-90 días	10.677	-	10.677	6.401	-	6.401
Vencimiento de 90 días a un año	2.706	(432)	3.138	1.350	-	1.350
Más de un año	38	(1.278)	1.316	20	(1.261)	1.281
Totales	**53.898**	**(1.710)**	**55.608**	**46.685**	**(1.261)**	**47.946**

B. PÉRIDIDA 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 ejercicio informado fue la siguiente:

	Neto MM$
Saldo al 1 de enero de 2020	926
Pérdida reconocida por deterioro	436
Disminución por castigos	(101)
Saldo al 31 de diciembre de 2020	**1.261**
Pérdida reconocida por deterioro	557
Disminución por castigos	(108)
Saldo al 31 de diciembre de 2021	**1.710**

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

C. RIESGO DE LIQUIDEZ

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

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

Dicha reserva, está normada en el numeral IV del N°3 del Título III del Capítulo III.J.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile y es revisada mensualmente por la Sociedad para asegurar su cumplimiento e informada a la CMF.

Al 31 de diciembre de 2021, las líneas de créditos bancarias disponibles son las siguientes:

Institución	MM$	MMUS$
Banco de Chile	50.000	10
Banco de Crédito e Inversiones	60.000	-
Banco del Estado de Chile	38.000	-
Banco Santander Chile	80.000	-
Banco Security	3.000	-

Institución	MM$	MMUS$
Banco Internacional	1.500	-
Scotiabank Chile	30.000	-
Itaú - Corpbanca	14.200	-
Banco Bice	3.000	-
Banco Falabella	500	-
Banco Consorcio	10.000	-
Citibank New York	-	10
Totales	**290.200**	**20**

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

Institución	MM$	MMUS$
Banco de Chile	20.000	15
Banco de Crédito e Inversiones	25.000	-
Banco del Estado de Chile	25.000	-
Banco Santander Chile	15.000	-
Scotiabank Chile	-	-
Banco Security	1.000	-
Itaú Corpbanca	3.400	-
Banco Bice	3.000	-
Banco Falabella	500	-
Banco Consorcio	1.000	
Citibank New York	-	10
Totales	**93.900**	**25**

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 2021 y 2020, 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 incrementado $	Utilidad (pérdida) en resultados MM$
2021					
Posición moneda extranjera	16	867,26	272	833,25	(272)
Totales			**272**		**(272)**
2020					
Posición moneda extranjera	11,5	725,46	164	697,02	(164)
Totales			**164**		**(164)**

(ii) Riesgo de precio y tasa de interés

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

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

27. Hechos posteriores

Entre el 1 de enero de 2022 y la fecha de emisión de los presentes Estados Financieros, no se han registrado otros hechos posteriores que puedan afectar significativamente la presentación de estos Estados Financieros.

Los presentes estados financieros fueron aprobados en sesión de Directorio de fecha 24 de enero de 2022.



Patricio Santelices Abarzúa
Gerente General



Andrea Álvarez Marshall
Gerente División Administración, Finanzas y Procesos



Silvio Scharovsky Wischnevsky
Gerente de Contabilidad