

**EN LO PRINCIPAL:** Interpone consulta de asunto no contencioso que indica. **EN EL PRIMER OTROSÍ:** Acompaña documentos y solicita confidencialidad respecto de documento que indica. **EN EL SEGUNDO OTROSÍ:** Personería. **EN EL TERCER OTROSÍ:** Patrocinio y poder.

## H. TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA

**Miguel Mata Huerta**, cédula nacional de identidad **N°9.496.096-7**, ingeniero civil, en representación legal, en mi calidad de Gerente General, según se acredita en el Segundo Otrosí, de **Banco Santander – Chile** (en adelante, “**Banco Santander**”), sociedad anónima bancaria, Rut N° 97.036.000-K, ambos domiciliados para estos efectos en calle Bandera N° 140, Comuna de Santiago, Región Metropolitana, al Honorable Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (“**H. TDLC**”) respetuosamente decimos:

Por este acto y en conformidad a lo dispuesto en el artículo 18 N° 2 del Decreto Ley N° 211, en la representación en que comparezco, vengo en presentar este asunto no contencioso (la “**Consulta**”) a objeto de que este H. TDLC se pronuncie sobre la conformidad con la normativa sobre defensa de la libre competencia de los hechos, actos y contratos que se especifican en el cuerpo de esta presentación, ejecutados o celebrados en el mercado de los medios de pago con tarjetas de crédito, débito o prepago, en los diversos segmentos correspondientes a la emisión, la adquirencia y el procesamiento de los pagos efectuados con las referidas tarjetas, fijando las medidas o condiciones de competencia que estime necesarias respecto de los hechos, actos y contratos consultados a fin de permitir una real, oportuna y plena migración a un modelo de cuatro partes, sin perjuicio de adoptar cualquier otra medida o condición que este H. TDLC estime pertinente en ejercicio de sus atribuciones legales a fin de alcanzar el mismo objetivo.

### **1. Carácter complementario – pero esencial – de la presente Consulta para efectos de posibilitar una real, oportuna y plena migración hacia un modelo de cuatro partes**

Los cambios normativos y legislativos introducidos en los últimos años al marco jurídico que rige el sistema de medios de pago, en parte motivados por la Proposición de Modificación Normativa N° 19/2017 de este H. TDLC, entre los que cabe destacar las modificaciones efectuadas por el Banco Central a las normas sobre Tarjetas de Pago del Compendio de Normas Financieras y la dictación de la Ley N° 20.950, han impulsado, al menos en la teoría, la operación de dicho sistema bajo el modelo conocido como “**de cuatro partes**”.

Este modelo implica dos cambios fundamentales en relación al modelo de tres partes imperante en Chile:

**El primero**, es que tanto emisores como adquirentes no necesitan conectarse entre sí en forma directa para el envío de transacciones, sino que lo hacen a través de las Marcas de Tarjetas (las “**Marcas**”).

Esto facilita la entrada al mercado tanto de nuevos emisores como de nuevos adquirentes, ya que desde el punto de vista tecnológico sólo es necesaria una conexión con cada Marca para poder transaccionar con la totalidad de los emisores o adquirentes según corresponda, como se grafica en el siguiente esquema:



El flujo de captura y autorización de transacciones bajo este modelo se representa en el siguiente diagrama:



1. Tarjetahabiente realiza pago en comercio a través de los terminales físicos (POS<sup>1</sup>) o electrónicos (e-commerce).
2. Terminal captura información de la tarjeta y la envía al adquirente.
3. Adquirente envía la transacción (switch) a las Marcas para autorización.
4. Marca solicita al emisor de la tarjeta la autorización de la transacción.
5. Emisor envía respuesta a la Marca autorizando o denegando la transacción.
6. Marca entrega respuesta al adquirente.
7. Adquirente envía respuesta al comercio.

<sup>1</sup> Points of sale, máquinas lectoras de las distintas tarjetas de crédito, débito o prepago

**El segundo cambio**, es que son las Marcas las que fijan la remuneración al emisor a través de la “*tasa de intercambio*”, que corresponde al monto que el adquirente debe pagar al emisor. Por la forma en que opera el mercado respecto de las tarifas aplicadas por las Marcas tanto a los emisores como a los adquirentes, el interés de las Marcas es maximizar las transacciones que fluyen por sus redes, incentivando entonces a que estas tasas reflejen un equilibrio entre los roles de emisores y adquirentes. Lo anterior, sin perjuicio de que se conocen modelos comparados que encomiendan a otras entidades la determinación de estas tasas, habiéndose informado recientemente a este H. TDLC por parte del Ministerio de Hacienda que se está trabajando en un futuro proyecto de ley en este sentido<sup>2</sup>.

No obstante todo lo anterior, a pesar de los referidos cambios normativos y legislativos que se han adoptado a fin de permitir la masificación del uso de los medios de pago electrónicos e impulsar la operación del mercado de medios de pago bajo un modelo de cuatro partes – por el cual han abogado tanto H. TDLC y la Fiscalía Nacional Económica (“**FNE**”) según detallaremos más adelante – con todos los beneficios que de ello se siguen para la libre competencia y el bienestar de los consumidores, y no obstante los esfuerzos desplegados por Banco Santander y otros actores en orden a operar efectivamente bajo un modelo de cuatro partes y desarrollar el segmento de las tarjetas de pago con provisión de fondos, **subsisten en el mercado dificultades para la real, plena y oportuna consecución de dichos objetivos.**

Estas dificultades se vinculan, principalmente, con hechos, actos y contratos derivados del modelo de operación de Transbank S.A. (en adelante, “**Transbank**”), agente que reconoce en la consulta sobre su nuevo Sistema Tarifario conocida por este H. TDLC bajo el Rol NC 463-2020 mantener una “***posición preponderante en el mercado***” de la adquirencia, **cuyo modelo ha implicado que, no obstante esta nueva realidad normativa, la operación generalizada del mercado continúe bajo un esquema de tres partes**, junto con los emisores que mantienen contratos con ella y las sociedades de apoyo al giro bancario que intervienen en dicho modelo prestando servicios de procesamiento, tales como Redbanc S.A. (“**Redbanc**”) y la Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A. (“**Nexus**”).

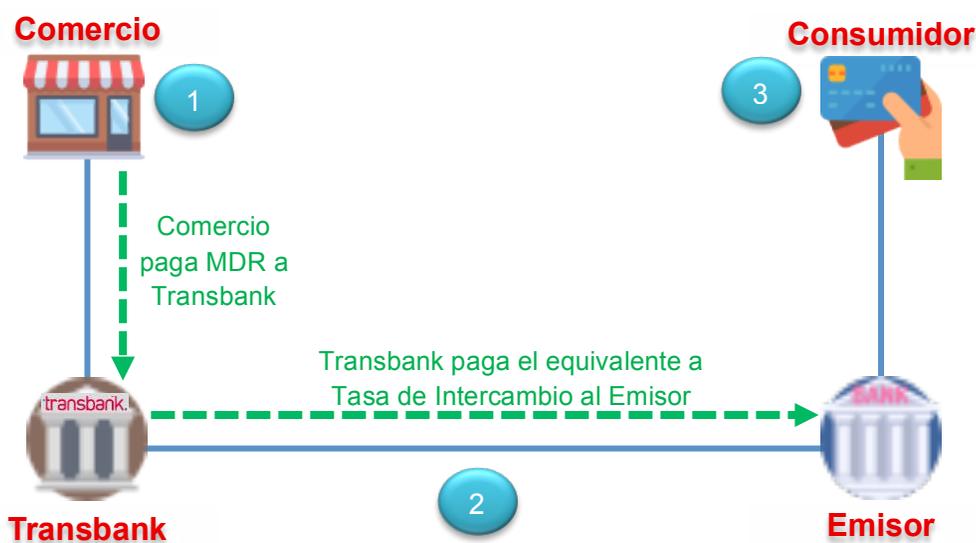
Los actores señalados anteriormente, siendo predominantes, **carecen de los incentivos para implementar en forma plena y expedita los cambios tecnológicos, logísticos y operacionales que resultan necesarios para**

---

<sup>2</sup> Oficio del Ministerio de Hacienda de fecha 17 de julio 2020, acompañado en los autos sobre Solicitud de dictación de Instrucciones de Carácter General en el mercado de tarjetas de pago presentada por la FNE en los autos Rol NC 466-2020 de este H. TDLC

generar las condiciones requeridas para que tenga lugar una migración real, oportuna y plena al modelo de cuatro partes, buscado por las autoridades de libre competencia para permitir el acceso a todos los sectores de la población de servicios financieros de calidad, dificultándose la materialización de los beneficios asociados.

En efecto, por más que Transbank ha sostenido, incluso ante este H. TDLC, que se encuentra operando bajo un modelo de cuatro partes<sup>3</sup>, lo cierto es que Transbank y el resto de los emisores de tarjetas con que mantiene contratos bilaterales continúan operando bajo una lógica de tres partes<sup>4</sup>, en que los emisores se conectan directamente al adquirente Transbank, evitando que las transacciones sean canalizadas (*switch directo*) a través de las Marcas, tal y como se observa en el siguiente diagrama:



En este punto es importante mencionar que Banco Santander entiende que no existen impedimentos regulatorios para que (i) Transbank, (ii) los emisores que mantienen contratos con ella y (iii) las sociedades de apoyo al giro bancario que les prestan servicios (i.e. Redbanc y Nexus) decidan continuar operando bajo un modelo de tres partes, y no de cuatro partes.

Sin embargo, atendida la normativa y resoluciones vigentes, entendemos que dicha decisión no puede ir en detrimento de las condiciones imprescindibles para hacer efectivamente operativo un modelo de cuatro partes. Es precisamente dicho modelo el que permite el ingreso de nuevos actores en

<sup>3</sup> Cabe destacar que solo a consecuencia de la sentencia de la E. Corte Suprema recaída en los autos rol N°24.828-2018, sobre recurso de reclamación interpuesto contra la Resolución dictada por este H. TDLC en el procedimiento no contencioso iniciado mediante consulta formulada por Cruz Verde S.A., Transbank anunció una migración a un modelo de cuatro partes, sin perjuicio que ello en la realidad no ha ocurrido.

<sup>4</sup> La diferencia fundamental con el antiguo modelo de tres partes radica en que en forma previa Transbank traspasaba íntegramente el *merchant discount* pagado por los comercios a los emisores. Ahora, los emisores son remunerados por Transbank mediante la tasa de intercambio fijada por las Marcas de Tarjetas.

condiciones reales de competencia en todos los sectores de este mercado, competencia que, adicionalmente, posibilitará la masificación del uso de los medios de pago electrónicos, objetivo expresamente declarado por las autoridades de libre competencia, los reguladores y la propia Excma. Corte Suprema.

Atendida esta situación, se ha tornado imprescindible la intervención de este H. TDLC a fin de que **se pronuncie respecto de la conformidad con la libre competencia de los hechos, actos y contratos objeto de esta Consulta y, en definitiva, establezca todas las medidas necesarias para asegurar que la tan buscada migración a un modelo de cuatro partes pueda materializarse plenamente**, permitiendo el ingreso efectivo y en condiciones de competencia de nuevos entrantes en todos los segmentos, que contribuyan a que todos los sectores de la población, todas las regiones del país y toda clase de comercios puedan beneficiarse de las ventajas asociadas al uso de medios de pago electrónicos.

En este sentido, es importante dejar en claro que la presente Consulta es complementaria a la promovida por Transbank en los referidos autos Rol NC 463-2020 de este H.TDLC, la cual tiene un **objeto acotado y limitado** como es el Sistema Tarifario que Transbank ha implementado con el objeto de reemplazar el Plan de Autorregulación que actualmente se encuentra vigente, **sin extenderse a las materias objeto del asunto no contencioso que por este acto se pone en conocimiento del H. TDLC.**

De igual forma, esta Consulta también es complementaria a las definiciones que puedan adoptarse respecto del tratamiento de las *tasas de intercambio*, materia que según ya referimos sería objeto de un futuro proyecto de ley.

Las materias objeto de la presente Consulta y las medidas o condiciones de competencia que se solicita fijar **son tan relevantes como los referidos aspectos – Sistema Tarifario de Transbank y definiciones en materia de tasas de intercambio – para efectos de posibilitar una entrada efectiva y oportuna de terceros, a fin de crear competencia bajo un modelo de cuatro partes plenamente operativo y competitivo que genere los efectos que han sido buscados por las autoridades de libre competencia.**

En otras palabras, incluso mediando determinaciones definitivas respecto del Sistema Tarifario consultado por Transbank y de las *tasas de intercambio* aplicables, **la plena y cabal operación del sistema bajo un modelo de cuatro partes, en condiciones de plena competencia, no resulta posible sin que se resuelvan las materias objeto de la presente Consulta.**

## **2. Las autoridades en materia de libre competencia han abogado por la migración a un modelo de cuatro partes**

Como indicábamos, hace ya años que las autoridades en materia de libre competencia han abogado por la migración del sistema chileno de pagos con tarjetas hacia un modelo de cuatro partes, con el objeto de introducir mayor competencia, innovación y masificación en este mercado, pudiendo además lograr la ansiada inclusión financiera de una gran parte de la población no bancarizada.

En este sentido, el año 2013 la FNE presentó un asunto de carácter no contencioso, con el objeto que el H. TDLC revisara si la autorización con que cuentan los bancos e instituciones financieras para actuar conjuntamente a través de Transbank en el mercado de los servicios de adquirencia a establecimientos comerciales, para la admisión en éstos de tarjetas de crédito y débito de aceptación universal, infringía las disposiciones del Decreto Ley N° 211 y, en la afirmativa, modificar o dejar sin efecto tal autorización, fijando las nuevas condiciones que deberán cumplir en el futuro los hechos, actos o contratos relacionados con los servicios de adquirencia en nuestro país.

En concreto, la referida consulta sometió a consideración del H. TDLC la adopción de una serie de medidas o condiciones, destacando entre ellas: (a) que los bancos e instituciones financieras solo podrán actuar conjuntamente en materia de adquirencia, en tanto la suma de sus participaciones de mercado no superen el 30% de las transacciones de crédito o débito, según corresponda; (b) prohibir que los contratos de afiliación contengan cláusulas que impliquen costos de cambio tales que impidan, restrinjan o entorpezcan el ingreso de competidores; y (c) el establecimiento de una obligación de interconexión para todos los actores del sistema a fin de garantizar la circulación de las transacciones.

Dicha consulta, que en definitiva no fue admitida a tramitación, dio lugar al Expediente de Recomendación Normativa N° 20/2014 sobre los servicios asociados a la utilización de tarjetas de crédito y débito de aceptación universal como medios de pago, el cual culminó con la dictación por parte del H. TDLC de la Proposición de Modificación Normativa N° 19/2017.

En palabras del H. TDLC, el objetivo de las propuestas normativas contenidas en dicha proposición fue *“avanzar hacia una regulación integral de la industria de medios de pago con tarjetas”*, en el entendido que es ***“esencial que se cambie el paradigma de la actual normativa, la cual se centra fundamentalmente en los emisores y considera a los medios de pago como un negocio de éstos. Por el contrario, según es posible concluir de nuestro análisis, las legislaciones más***

avanzadas en la materia tratan a esta industria desde la perspectiva de las redes de tarjetas, estableciendo regulaciones acorde con dicha característica”<sup>5</sup>.

Sobre esta base, el H. TDLC propuso, entre otras medidas:

- (i) Distinguir de manera clara y precisa en la legislación los agentes participantes en la industria y sus funciones, de modo que *“la normativa diferencie de manera clara y precisa a: (i) proveedor de red, (ii) emisor, (iii) adquirente, (iv) procesador adquirente y (v) procesador emisor. En efecto, se trata de actividades de naturaleza muy distinta, con requerimientos de inversión y costos fijos diversos, lo que implica, además, que los niveles de competencia en cada uno de esos segmentos son también diferentes. Por tanto, en cada caso debieran ser establecidos los requisitos y condiciones técnicas y económicas que debe cumplir cada uno de dichos actores, en base a las características actuales de desarrollo de la industria y el nivel de tecnología disponible”*;
- (ii) Modificar las normas sobre Sociedades de Apoyo al Giro Bancario, por cuanto *“la actual normativa de la SBIF y de la Ley General de Bancos establece que las sociedades de apoyo al giro bancario sólo pueden prestar servicios a los bancos que sean sus socios o accionistas y a las filiales u otras sociedades de apoyo al giro bancario de ellos. De mantenerse Transbank en las actividades de procesamiento y atendidas las obligaciones de acceso que serán recomendadas, es necesario que no solamente los emisores bancarios o sus filiales puedan contratar sus servicios, sino también cualquier empresa no relacionada al negocio bancario que realice actividades de adquirencia y que cumpla con los requisitos técnicos y económicos que se exijan para ello”*; y
- (iii) Prohibir la actuación conjunta de los bancos emisores en la adquirencia, en la convicción que *“la actuación conjunta de empresas competidoras es excepcionalísima y sólo se justifica por razones de innovación o desarrollo de nuevos productos, que no podrían producirse por cada una de las empresas por separado. De esta forma, no se observan en la actualidad, para el caso de la adquirencia en el mercado chileno, fundamentos suficientes que justifiquen la actuación conjunta de los emisores, por lo que se propone prohibir dicha actuación. Para estos efectos, la autoridad correspondiente deberá establecer un plazo razonable a fin de que los bancos emisores revoquen los mandatos conferidos a Transbank para que realice actividades de adquirencia”*.

---

<sup>5</sup> Proposición de Modificación Normativa N° 19/2017 de este H. TDLC

Recientemente, en su solicitud de instrucciones generales sobre *tasas de intercambio*, la FNE ha reafirmado que *“los recientes cambios en el mercado han gatillado una migración completa hacia el sistema de cuatro partes -buscada por esta Fiscalía y el mismo H. Tribunal”<sup>6</sup>.*

### **3. Modificaciones normativas y legislativas adoptadas para posibilitar la migración a un modelo de cuatro partes y la masificación del uso de medios de pago electrónicos**

#### **3.1. Modificaciones al Compendio de Normas Financieras del Banco Central**

Recogiendo en parte estas proposiciones, en el mes de junio del año 2017 el Banco Central decidió realizar una revisión integral y sistemática de sus normas sobre Tarjetas de Pago contenidas en la Sección J, específicamente en los Capítulos III.J.1, III.J.2 y III.J.3, del Compendio de Normas Financieras (“**CNF**”). Luego, en diciembre de 2018, se introdujeron cambios adicionales a estas normas del CNF.

En síntesis, los cambios introducidos contemplan, en lo relevante para la presente Consulta, los siguientes aspectos:

(i) **Eliminación de necesidad de contar con un vínculo contractual entre Emisores y Operadores**

Se modifica la definición de Operador<sup>7</sup> a fin de permitir expresamente que esta actividad pueda ser desarrollada por empresas sin necesidad de mantener un vínculo contractual directo con los Emisores<sup>8</sup> de los medios de pago respectivos, en la medida que dichos Operadores asuman directamente la responsabilidad de pago frente a los comercios afiliados.

Tal y como señala el Banco Central en su minuta explicativa de estos cambios:

---

<sup>6</sup> Solicitud de dictación de Instrucciones de Carácter General en el mercado de tarjetas de pago presentada por la FNE en los autos Rol NC 466-2020 de este H. TDLC

<sup>7</sup> El CNF señala que “*se entiende por Empresa Operadora de Tarjetas, en adelante “Empresa Operadora” u “Operador”, a la persona jurídica que realiza la liquidación y/o el pago de las prestaciones que se adeuden a las entidades afiliadas por concepto de la utilización de las Tarjetas, conforme a lo establecido en el Título III de este Capítulo*”.

<sup>8</sup> El CNF señala que “*Empresa Emisora de Tarjetas, en lo sucesivo “Empresa(s) Emisora(s)” o “Emisor(es)”, es la persona jurídica establecida en el país que emite y pone en circulación una o más Tarjetas, debiendo cumplir con la regulación específica aplicable a la emisión de Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito, y Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos, establecida en los sub Capítulos III.J.1.1, III.J.1.2 y III.J.1.3, respectivamente*”.

*“A través de la modificación normativa se propone eliminar este requerimiento de la regulación, a fin de permitir expresamente que la actividad de operación pueda ser desarrollada por empresas sin necesidad de mantener un vínculo contractual directo con los Emisores de los medios de pago respectivo, lo que no impide que los Operadores que cuentan con un contrato con uno o más Emisores lo mantengan”<sup>9</sup>.*

(ii) Revisión de la definición de Operador de Tarjetas

Se modifica el concepto de Operador, anteriormente contenido en el Capítulo III.J.1, reemplazándolo en el nuevo Capítulo III.J.2 en los siguientes términos: *“persona jurídica que presta servicios relacionados con: (i) la autorización y registro de las transacciones que efectúen los Titulares o Usuarios de la o las Tarjetas, y/o (ii) la liquidación y pago de las prestaciones que se adeuden a las entidades afiliadas por concepto de la utilización de las Tarjetas, conforme a lo establecido en el Título III de este Capítulo”.*

Según ha sido explicado por el Banco Central, esta modificación *“busca acercar aún más la definición de Operador del CNF al concepto de adquirencia. (...) Por lo general, los adquirentes son los encargados de transferir a sus comercios afiliados los recursos correspondientes a las transacciones realizadas con tarjetas de pago, para lo cual reciben esos recursos de los Emisores. De esta manera, con independencia del tiempo de los ciclos de liquidación, los adquirentes tienen obligaciones con los comercios afiliados. (...) Se estima que el concepto de liquidación y pago de las prestaciones adeudadas a las entidades afiliadas resulta de más fácil comprensión, definiendo el ámbito de la actividad regulada en forma aún más restringida. Asimismo, estas modificaciones deberían contribuir a clarificar los roles de los distintos participantes del mercado de tarjetas de pago, en línea con recomendaciones del TDLC”<sup>10</sup>.*

---

<sup>9</sup> Minuta explicativa del Banco Central sobre modificaciones en normas sobre Emisión y Operación de Tarjetas de Pago, disponible en: [https://www.bcentral.cl/documents/33528/2000178/Minuta\\_explicativa\\_10032017.pdf/4620519e-c892-a073-fa9c-aa4be48ed968?version=1.0&t=1574360467983](https://www.bcentral.cl/documents/33528/2000178/Minuta_explicativa_10032017.pdf/4620519e-c892-a073-fa9c-aa4be48ed968?version=1.0&t=1574360467983)

<sup>10</sup> Idem.

(iii) Proveedores de Servicios para Procesamiento de Pagos (PSP)

Se incluye en las nuevas normas la figura de los Proveedores de Servicios para Procesamiento de Pagos ("**PSP**"), entidades que, en principio, no quedan sujetas a la regulación.

Los PSP son empresas que prestan uno o más de los siguientes servicios a Emisores u Operadores de Tarjetas de Pago: (a) la autorización y registro de las transacciones que efectúen los tarjetahabientes; (b) las gestiones de afiliación de comercios al sistema de una tarjeta de pagos (excluyendo de esas gestiones los servicios que sean parte del giro de los Operadores); (c) la provisión de terminales de punto de venta o canales o aplicaciones de carácter electrónico o informático que permitan la autorización, captura, agregación y comunicación de operaciones de pago, para que posteriormente sean procesadas por un Operador; y (d) otras actividades relacionadas a la Operación de Tarjetas de Pago, siempre que no sean la liquidación y/o pago de las prestaciones que se adeuden a los comercios afiliados al sistema.

Excepcionalmente, pueden prestar servicios que involucren la liquidación y/o pago de sumas a los comercios afiliados al sistema, manteniéndose como entidades no reguladas, en la medida que se cumplan copulativamente las siguientes condiciones: (a) Que el PSP celebre un contrato con un Emisor u Operador, por el cual se deje expresa constancia que éstos han asumido o deberán asumir la responsabilidad de pago de las transacciones efectuadas, sin perjuicio de que sea el PSP el que las liquide y/o pague; y (b) Que la liquidación y/o pagos efectuados por dicho PSP en los 12 meses anteriores por cuenta de cada uno de los Emisores u Operadores con los que mantenga un contrato vigente, sea inferior al 1% del total de pagos a comercios afiliados, realizados por todos los Operadores regidos por la normativa del Banco Central.

En caso de que un PSP supere el límite antes indicado durante dos trimestres consecutivos, deberá constituirse como un Operador dentro de los seis meses siguientes.

- (iv) Las modificaciones al CNF consagran normativamente el modelo de cuatro partes

Tal y como ha observado el Banco Central<sup>11</sup>, esta nueva normativa **“efectivamente considera en forma nítida al modelo operacional descrito de cuatro partes, como una alternativa de negocios válida y legítima conforme a la cual un Operador puede proveer sus servicios objeto de regulación en materia de operación de Tarjetas de Pago”**, precisando que **“Si bien esta normativa no utiliza expresamente el concepto de modelo de cuatro partes – a diferencia de lo que sucede con las minutas explicativas y notas de prensa emanadas del BCCh con motivo de su normativa -, lo cierto es que dentro de las modalidades de operación que ella regula se encuentra aquella que corresponde a la caracterización de dicho modelo”**.

### 3.2. Dictación de la Ley 20.950

Cabe observar que estas modificaciones al CNF tienen lugar en el contexto de la entrada en vigencia, con fecha 29 de octubre de 2016, de la Ley 20.950, que permitió la Emisión de Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos a Empresas no Bancarias (la **“Ley de Medios de Pago con Provisión de Fondos”**).

La dictación de este cuerpo legal surge de la constatación de que pese al crecimiento del uso de medios de pago electrónicos en las últimas décadas y a los sustantivos beneficios privados y públicos que conlleva, su alcance a amplios sectores de la población no se había producido.

En efecto, el Banco Mundial, en su Global Findex Database del año 2017 proporciona abundante evidencia estadística que permite comparar a Chile con economías de mayor desarrollo así como con las de la región, en relación con diversos parámetros.

En términos de acceso a tarjetas de crédito, es posible constatar que si bien al año 2017 la penetración alcanzada no difería significativamente a la de los países de la región, Chile sí se encontraba muy por debajo de los niveles imperantes en la OCDE:

---

<sup>11</sup> Oficio Ordinario 507 del Banco Central, de fecha 13 de marzo de 2020, acompañado por Transbank a los autos no contenciosos Rol NC 463-2020

**Acceso a tarjetas de crédito (% población mayor a 15 años)**

(%)	2011	2014	2017
Estados Unidos	61,9	60,1	65,6
OCDE	50,8	52,9	56,8
Área Euro	36,4	41,7	44,8
<b>Chile</b>	<b>22,8</b>	<b>28,1</b>	<b>29,8</b>
Brasil	29,2	32,0	27,0
Argentina	21,9	26,6	24,0

Fuente: Banco Mundial

En tarjetas de débito la brecha observada es muy relevante, siendo ésta - entendemos- la principal preocupación que motivó la dictación de la Ley 20.950, ya que es mediante este tipo de productos que es posible avanzar en una bancarización eficiente:

**Acceso a tarjetas de débito (% población mayor a 15 años)**

(%)	2011	2014	2017
Área Euro	68,3	80,9	86,7
OCDE	61,9	79,7	84,2
Estados Unidos	71,8	76,2	80,2
<b>Chile</b>	<b>25,8</b>	<b>54,1</b>	<b>59,8</b>
Brasil	41,2	59,2	59,3
Argentina	29,8	44,2	41,4

Fuente: Banco Mundial

Adicionalmente, la elevada brecha entre Chile y economías más desarrolladas se mantenía si es que la comparación se realizaba en términos del porcentaje de la población que utilizaba tarjetas de crédito o débito para realizar compras:

**Uso de tarjetas de crédito o débito para hacer una compra durante el año anterior (% población mayor a 15 años)**

(%)	2014	2017
Estados Unidos	83,8	85,9
OCDE	76,2	82,2
Área Euro	74,3	82,0
<b>Chile</b>	<b>46,0</b>	<b>53,4</b>
Brasil	46,6	39,1
Argentina	35,1	31,7

Fuente: Banco Mundial

A mayor abundamiento, el uso masivo de los medios de pago electrónicos se ha circunscrito de manera sustantiva **a los sectores económicos bancarizados, que corresponden por lo general a los segmentos de mayor nivel socioeconómico, dejando excluida a gran parte de la población**, situación que se mantenía en 2019.

Donde esta situación resulta más evidente es en el análisis de la penetración de tarjetas de crédito bancarias, la cual es muy dispar entre distintos segmentos socioeconómicos de la población:

<b>Penetración de tarjetas de crédito por Nivel Socioeconómico</b>	
Nivel Socioeconómico	Tarjetas de crédito
AB	89%
C1a	70%
C1b	52%
C2	31%
C3	14%
D	6%
E	3%

**Fuente: Asociación de Investigadores de Mercado, Estudio 2019**

De esta forma, se observó la experiencia comparada que demostraba que la implementación de tarjetas de pago con provisión de fondos emitidas por empresas no bancarias, resultaba idónea para lograr que sectores masivos de la población accedieran a este tipo de medios de pago, aun sin ser población “*bancarizable*”<sup>12</sup>.

Ese fue precisamente el objetivo del Proyecto de Ley que derivó en la dictación de la referida Ley de Medios de Pago con Provisión de Fondos, en cuyo mensaje se consignó expresamente que su finalidad era que “...*progresivamente todos los sectores de la población, especialmente aquellos que están más excluidos del sistema bancario, accedan con mayor facilidad a servicios financieros de calidad y adecuados a sus necesidades, proporcionando protección a las familias y oportunidades para mejorar sus condiciones de vida*”<sup>13</sup>.

Destacar este objetivo es de la mayor relevancia, ya que la masificación de los medios de pago electrónicos permite entregar importantes beneficios a la

<sup>12</sup> Informe de Inclusión Financiera y Medios de Pago, preparado por la Mesa de Trabajo de los Ministerios de Economía, Hacienda, Transporte y Telecomunicaciones y de Desarrollo Social, de 2013.

<sup>13</sup> Mensaje Presidencial, sección I

población y a la economía en general. Dentro de dichos beneficios pueden destacarse los siguientes:

- (i) la disminución en los costos de transacción;
- (ii) el aumento en la seguridad de las transacciones y el manejo del dinero;
- (iii) la facilitación de la distribución, pago y seguimiento de pensiones y beneficios sociales;
- (iv) la promoción del comercio electrónico y del turismo, y
- (v) el fomento de la preferencia por los comercios formales.

Adicionalmente, la ampliación del uso de medios de pago electrónicos beneficia al Fisco, ya que tiende a disminuir el número de actividades informales, con el consiguiente incremento de la recaudación tributaria<sup>14</sup>.

No obstante, pese a la dictación de la Ley de Medios de Pago con Provisión de Fondos, y los ajustes a la regulación introducidos por el Banco Central y la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras – hoy Comisión para el Mercado Financiero (“**CMF**”) –, **el avance en la masificación de medios de pago electrónicos ha sido extremadamente lento, existiendo aun una gran brecha con respecto a las economías más desarrolladas.**

Como resulta evidente, para el cumplimiento de los objetivos de esta legislación, **es esencial que exista un aumento en la cobertura en las redes de adquirencia y la aceptación de todo tipo de tarjetas en comercios afiliados a algún adquirente, efecto esperado de una migración efectiva a un modelo de cuatro partes, según se explica más adelante.**

En efecto, en la medida que sea posible utilizar tarjetas de pago en una mayor cantidad de comercios, existirá mayor disponibilidad y la población tendrá mayores incentivos para contar con tarjeta. De la misma forma, el mayor acceso a tarjetas de pago incentivará a un creciente número de comercios a aceptar este medio de pago.

Finalmente, es relevante indicar que los actores necesarios para una exitosa transición al modelo de cuatro partes son numerosos y no han sido todos debidamente incluidos en la discusión o bien en los requerimientos de su rol. Entre los principales, destacamos al Servicio de Impuestos Internos, al Servicio Nacional de Aduanas y a las mismas Marcas de tarjetas, entre otros, todos cuya intervención y compromiso es igualmente relevante.

---

<sup>14</sup> Mensaje Presidencial, sección I.

#### **4. Beneficios del modelo de cuatro partes para la libre competencia**

Los beneficios perseguidos por el cambio a un modelo de cuatro partes son bastante evidentes y en definitiva provienen de la inyección de competencia en las distintas funciones del sistema de pago.

De este modo, se busca el arribo de una nueva estructura de industria que genere los incentivos para un mejoramiento de diversas variables competitivas, tales como, la calidad del servicio entregado y las condiciones ofrecidas a los comercios afiliados, así como un aumento de la cobertura de las redes de adquirencia<sup>15</sup> y el surgimiento de nuevas y mejores alternativas de pago para los tarjetahabientes.

Por otra parte, el mayor desarrollo del sistema por el lado de la adquirencia va en la dirección de incentivar la profundización del lado de la emisión, incrementando la penetración de tarjetas de pago, con todos los beneficios que esto implica.

##### **4.1. Ingreso de nuevos entrantes**

Los ya reseñados cambios normativos y legislativos apuntan a introducir mayor competencia y posibilitar el ingreso de nuevos entrantes en los segmentos de emisión, adquirencia, sub-adquirencia y procesamiento tecnológico.

En palabras del Banco Central, esta medida **“puede favorecer el desarrollo de nuevas redes de adquirencia, dando cabida en la regulación a nuevos modelos de negocios, que puedan contribuir al desarrollo y competitividad del mercado de pagos minoristas, con adecuados resguardos para cautelar la cadena de pagos”**<sup>16</sup>.

No obstante este objetivo, habiendo transcurrido ya más de 3 años desde las primeras modificaciones introducidas al CNF y casi 4 desde la dictación de la Ley 20.950, **no se observa un ingreso masivo en condiciones competitivas de nuevos entrantes en los segmentos de emisión, adquirencia, sub-adquirencia y procesadores tecnológicos.**

---

<sup>15</sup> Por ejemplo, el Informe de Estabilidad Financiera del Banco Central segundo semestre del año 2018, en el capítulo: “Dificultades en la implementación de un modelo de cuatro partes en el mercado de pagos minoristas” del Banco Central de Chile, señala respecto al M4P, que “(...) su implementación debería contribuir a aumentar los niveles de competencia en este mercado; lo que se debiera reflejar, por ejemplo, en condiciones comerciales más atractivas para los comercios afiliados y tarjetahabientes, así como en un aumento en la cobertura de las redes de adquirencia” (pág. 80)

<sup>16</sup> Minuta explicativa del Banco Central sobre Modificaciones en normas sobre Emisión y Operación de Tarjetas de Pago, disponible en: [https://www.bcentral.cl/documents/33528/2000178/Minuta\\_explicativa\\_10032017.pdf/4620519e-c892-a073-fa9c-aa4be48ed968?version=1.0&t=1574360467983](https://www.bcentral.cl/documents/33528/2000178/Minuta_explicativa_10032017.pdf/4620519e-c892-a073-fa9c-aa4be48ed968?version=1.0&t=1574360467983)

Tal es así, que en adquirencia no se han registrado nuevos actores en el Registro de Operadores de Tarjetas de Pago, y sólo han anunciado su ingreso al mercado como nuevos operadores MercadoPago S.A., perteneciente al grupo Mercado Libre Inc., Banco BCI en alianza con Evo Payments y Banco Santander a través de la Sociedad Operadora de Tarjetas de Pago Santander Getnet Chile S.A (“**Getnet**”), junto con el procesador tecnológico Evertec.

Por otra parte, como emisores de tarjetas de pago con provisión de fondos, solo han ingresado o anunciado su ingreso al mercado Banco BCI con su tarjeta Mach, MercadoPago, Tenpo Prepago S.A., Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A., Los Andes Tarjetas de Prepago S.A., Coopeuch y Superdigital de Banco Santander, ninguno de los cuales ha alcanzado participaciones de mercado relevantes.

#### 4.2. Efectos en cobertura y masificación del uso de medios de pago electrónicos

En su Proposición de Modificación Normativa N° 19/2017, este H. TDLC constató la existencia de “**variados indicios que muestran que el nivel de cobertura [en Chile] sería menor al de países comparables, y mucho menor al observado en economías desarrolladas**”.

Junto con lo anterior, se observó en esa oportunidad “**la existencia de una falencia en la cobertura, especialmente en los sectores socioeconómicos de menores ingresos**; lo que es particularmente relevante atendido que en dicho sector socioeconómico es donde justamente, por razones extra-económicas, la sustitución de dinero en efectivo por las tarjetas como medio de pago podría producir mayores beneficios sociales”.

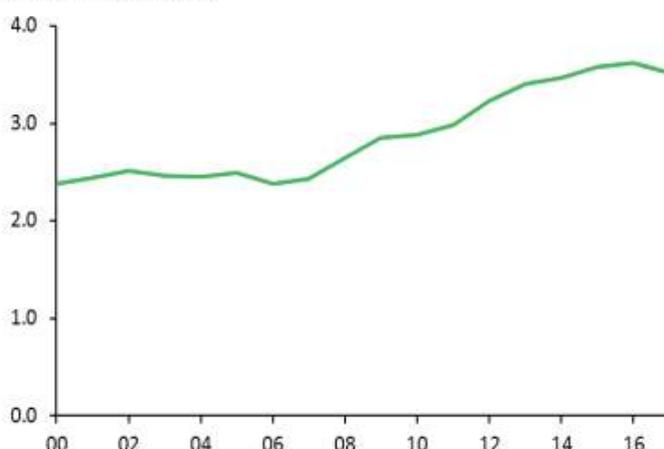
En este sentido, de acuerdo con los resultados de la Encuesta Financiera de Hogares del Banco Central de Chile del 2014, prácticamente la totalidad de los hogares encuestados declara utilizar el efectivo como medio de pago y de manera habitual (76% lo hace diariamente).

Si bien esta situación ha experimentado cambios en años recientes hacia una sustitución entre los medios de pago, la demanda de circulante sigue siendo creciente, por su uso en transacciones de bajo valor y de manera presencial.

En efecto, de acuerdo al Banco Central, el valor del circulante ha aumentado más rápido que la tasa de crecimiento del PIB desde 2008, con lo que el stock de billetes y monedas en circulación ha pasado de 2,4% del PIB antes del 2008 a

cifras en torno a 3,5% en los últimos años, como puede apreciarse en el siguiente gráfico<sup>17</sup>:

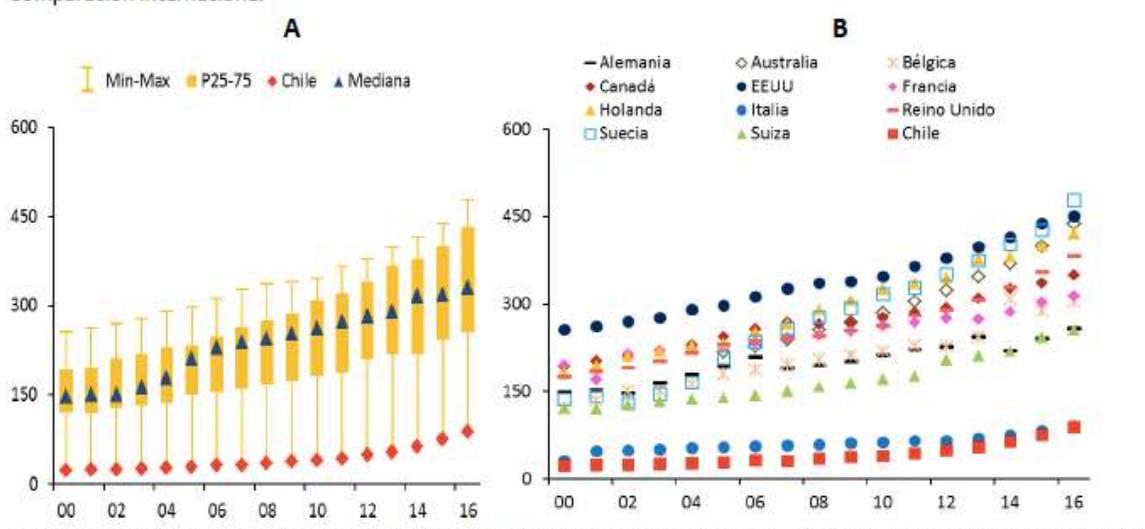
**Gráfico 3: Circulante a PIB (porcentaje)**



Fuente: Banco Central de Chile.

En el análisis comparado con otras economías, el Banco Central ha identificado que, en materia de transacciones con instrumentos distintos del efectivo, “comparando con economías desarrolladas (con información disponible en BIS/CPSS —Payment, Clearing and Settlement Statistics, “Red Book”—), **Chile registra el menor número de transacciones por habitante, ubicándose sostenidamente en el mínimo de la muestra en el período 2000 – 2016**”<sup>18</sup>.

**Gráfico 8: Número de transacciones por habitante con instrumentos distintos del efectivo**  
Comparación internacional



Fuente: Banco Central

En lo que respecta a cobertura de terminales POS y comercios afiliados, la comparación con otros países latinoamericanos revela que Chile aún se encuentra muy lejos de países como Brasil, en que existe una intensa competencia en el

<sup>17</sup> Banco Central de Chile, Estudios Económicos Estadísticos, Evolución de los Medios de Pago en Chile y su Incidencia en el Comportamiento de los Componentes de M1, N.º 125 Junio 2018

<sup>18</sup> Idem.

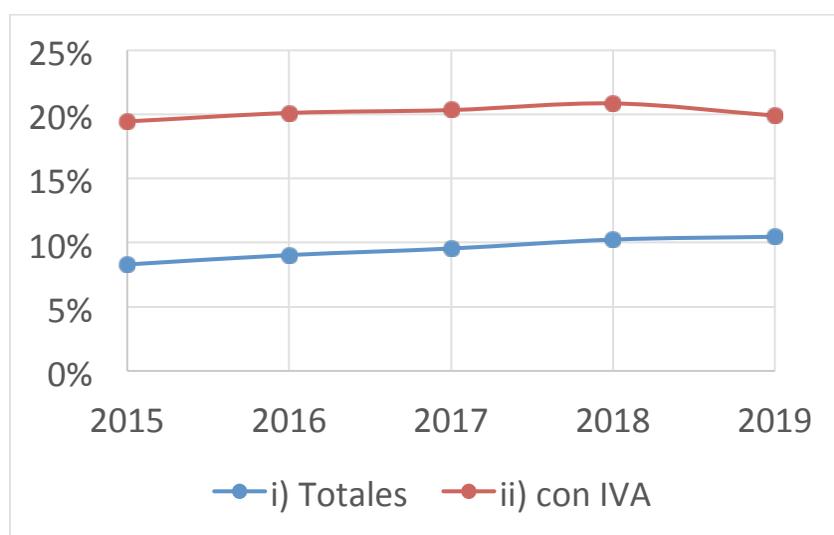
segmento de la adquirencia, y las estadísticas de penetración de POS sobre cantidad de población, no superan las de mercados altamente intervenidos como el argentino.

<b>Penetración de comercios afiliados y de POS</b>					
	<b>Comercios afiliados</b>	<b>POS</b>	<b>Población</b>	<b>Comercios / Población (000)</b>	<b>POS / Población (000)</b>
Brasil	7.393.750	11.378.062	210.385.000	35,1	54,1
Argentina	820.279	839.367	40.117.000	20,4	20,9
<b>Chile</b>	<b>293.228</b>	<b>355.427</b>	<b>17.574.000</b>	<b>16,7</b>	<b>20,2</b>
Peru	385.740	410.091	31.237.000	12,3	13,1
Mexico	728.907	1.189.346	112.336.000	6,5	10,6

**Fuente: Elaboración propia en base a The Nilson Report e información del Banco Santander, cifras correspondientes al año 2018.**

En el mismo sentido, el análisis de la información general con que cuenta el Banco Santander respecto de la cantidad de comercios en que se utilizan tarjetas, considerando la información pública que provee el Servicio de Impuestos Internos sobre el universo de personas jurídicas que registran actividad y el subconjunto de éstas que son contribuyentes de IVA – que entendemos son los usuarios naturales de plataformas de pago – revela que la penetración de los medios de pago electrónicos se ha mantenido estable, sin observarse un cambio de tendencia desde los cambios normativos introducidos por la autoridad en el año 2017.

**Comercios con transacciones sobre i) total de personas jurídicas vigentes y ii) personas jurídicas vigentes que declaran IVA**



**Fuente: Elaboración propia en base a información estadística interna y del S.I.I.**

Si bien es difícil efectuar proyecciones precisas, la experiencia comparada revela que **en un ambiente de mayor competencia en la adquirencia, la penetración de comercios debiera incrementarse sustancial y sostenidamente.**

De igual forma, el análisis de la penetración de POS en términos regionales, sobre la base de la misma información antes consignada, revela resultados sorprendentes en términos de cobertura, registrándose diferencias sustantivas en la cobertura regional, existiendo ciertas regiones que duplican a otras, tal como se aprecia en la siguiente tabla.

**Comercios con transacciones sobre i) total de personas jurídicas y ii) personas jurídicas que declaran IVA, por Región**

Nombre	Totales	Con IVA
Magallanes y de la Antártica Chilena	13,3%	30,1%
Gral. Carlos Ibáñez del Campo	9,9%	29,3%
Coquimbo	8,4%	22,3%
Atacama	6,7%	22,3%
Los Ríos	8,1%	22,1%
Antofagasta	9,7%	21,9%
Araucanía	8,2%	21,7%
Arica y Parinacota	5,3%	20,3%
Valparaíso	9,3%	19,6%
Tarapacá	8,8%	19,6%
Lagos	7,8%	19,6%
Biobío	8,0%	19,1%
Ñuble	5,6%	18,6%
Metropolitana de Santiago	10,3%	16,7%
Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	5,9%	15,8%
Maule	5,1%	15,7%

**Fuente: Elaboración propia sobre la base de información estadística interna y del S.I.I.**

#### **4.3. Efectos en innovación**

En la ya citada Proposición de Modificación Normativa N° 19/2017, este H. TDLC advirtió que la integración vertical en esta industria y, sobre todo, la propiedad conjunta de los emisores en Transbank, **generan también falta de presión para innovar en los mercados de pagos con tarjetas.**

En efecto, este H. TDLC constató que *“cuando un emisor cualquiera desea ganar participación en el segmento emisor a través de mejoras tecnológicas, debe requerir que Transbank (en su calidad de único adquirente) acepte o se adapte a tales innovaciones. Sin embargo, dada la estructura de propiedad, esto no sólo*

genera un riesgo cierto de que la información estratégica relacionada con dichos avances sea compartida con todos los demás emisores, quienes por tanto también tendrán injerencia en el desarrollo de la innovación, sino que el beneficio será compartido con otros emisores y los costos soportados sólo por el desarrollador. **En consecuencia, se inhibe el desarrollo de nuevas tecnologías como estrategia unilateral competitiva**".

En un modelo operativo pleno de cuatro partes **no se produce esta falta de incentivos**, toda vez que, en palabras de este H. TDLC, "en el caso que los emisores realizaran por sí mismos la labor de adquirencia, los desarrollos tecnológicos en un segmento (por ejemplo, en el emisor) serían transferidos más rápidamente al otro segmento (por ejemplo, el adquirente), pudiendo ganar participación en ambos segmentos con una misma inversión. **Esto, en la práctica, incentivaría el desarrollo de nuevas tecnologías en ambas partes del mercado, toda vez que los beneficios de la innovación serían privados, es decir de quien innovó, y no comunes a todos los emisores propietarios de Transbank**".

En otras palabras, el bajo nivel de competencia en la adquirencia y un alto nivel de barreras a la entrada inhiben la innovación en este lado del mercado, ya que la empresa incumbente no requiere desarrollar innovaciones que reduzcan costos o innovaciones para proveer un mejor servicio si es que quiere mantener su posición preponderante.

Un ejemplo claro de los rezagos que presenta Chile en esta materia, es el caso de la tecnología de autenticación aceptada por las Marcas internacionales conocida como 3D Secure o 3DS<sup>19</sup> (Mastercard Secure Code, Verified by Visa y SafeKey de American Express), la cual ha sido implementada sólo por unos pocos emisores debido a que el adquirente predominante Transbank utiliza una alternativa propia no reconocida por las Marcas. Lo anterior implica que las transacciones no presenciales realizadas desde Chile en sitios web en el extranjero no son autenticadas por la mayoría de los emisores nacionales, circunstancia que aumenta los riesgos de fraudes electrónicos.

Asimismo, tecnologías como el pago con QR, disponibles hace años en otras geografías de mercados abiertos, recién están teniendo un incipiente inicio en el país.

Esta falta de innovación queda aún más de manifiesto cuando se observa que la cantidad de comercios con soluciones de e-commerce es muy menor, en especial

---

<sup>19</sup> Three Domain Secure

tratándose de comercios pequeños y medianos, siendo éstas soluciones general y necesariamente parte del paquete de la oferta de cualquier adquirente a nivel de mercados con competencia.

La falta de soluciones tecnológicas apropiadas y accesibles bajo competencia para estos comercios, ha llevado a la explosión del comercio electrónico informal<sup>20</sup>, situación muy contraria a lo buscado por la autoridad.

Otro ejemplo que apunta en el mismo sentido, es el de la oferta de dispositivos de adquirencia y sus modalidades de compra y/o arriendo para los comercios, soluciones que están asociadas a los distintos posibles segmentos de comercios y con foco en comercios pequeños y medianos. Esta oferta en Chile es muy limitada y solo ha experimentado un incipiente aumento en el último año.

Más aún, dado que por los motivos ya consignados el mercado no opera en un modelo de cuatro partes en el que las transacciones sean redirigidas a las Marcas, se pierde la oportunidad de generar valor para la industria y su crecimiento, con ofertas diferenciadas, al no acceder a un sinnúmero de herramientas tecnológicas e innovaciones permanentes asociadas a la **protección y detección de fraudes**, **la inteligencia artificial y análisis de datos** para maximizar la gestión comercial de los comercios, **eficiencia operativa** como optimización de ratios de aprobación, **servicio stand-in o de back up de autorizaciones** antes fallas de los principales módulos, y mejoras asociadas a las propias tendencias de **aprobación de pagos** como biometría, pago por Selfie, pago por mensaje, modalidad “*commerce every device*” y alertas a tarjetahabientes, entre otras; **todos elementos aún ausentes en el mercado local y que tienden a bajar costos, mejorar la calidad del servicio e incrementar la seguridad de la industria como un todo, pues involucran a emisores, adquirentes, comercios y tarjetahabientes.**

Finalmente, cabe destacar que desde la incorporación de American Express en la década de los 90, el agente preponderante Transbank **no ha hecho ningún esfuerzo relevante por traer nuevas Marcas de tarjetas de pago a Chile.** La mayor innovación en este sentido la ha proporcionado la empresa Multicaja, al iniciar la aceptación de Union Pay desde el año pasado.

La competencia en adquirencia que un modelo de cuatro partes debiese introducir, incentivará la innovación en este lado del mercado, pues los actores presentes necesitarán ser eficientes y ofrecer un buen servicio para ser competitivos.

---

<sup>20</sup> <https://www.emol.com/noticias/Economia/2020/09/07/997228/Compras-informales-online-segundo-trimestre.html>

#### 4.4. Efectos en calidad y servicio

La introducción de niveles crecientes de competencia en el mercado de adquirencia bajo un modelo de cuatro partes, debiera ir acompañada en un plazo breve de una mejora sustantiva en los aspectos relacionados a la calidad de servicio, los que han sido recurrentemente objeto de reclamos por los diversos actores del mercado.

En los múltiples contactos con comercios que Banco Santander ha sostenido a propósito del pronto lanzamiento de la adquirente GetNet, surgen espontáneamente comentarios en relación a inconvenientes en la calidad de los servicios que en la actualidad reciben en este ámbito, tales como respuestas insatisfactorias ante la falta de insumos, reemplazo de equipos, asistencia de campo y virtual, opacidad de los estados de cuenta y otros que, en un ambiente de libre competencia, debiesen ser variables diferenciadoras entre competidores o al menos impulsar mejoras de los estándares de servicio.

En este sentido, en reiteradas oportunidades la prensa ha dado cuenta de los problemas de lentitud o colapso del sistema de Transbank, siendo la última oportunidad hace pocos días con ocasión del último CyberDay entre el 31 de agosto y el 2 de septiembre de 2020<sup>21</sup>.

Por otra parte, productos conocidos como *Host to Host*, que permiten mejorar la conciliación de las transacciones del comercio, sólo son accesibles a grandes comercios por sus altos costos de implementación y mantención, y por los elevados requisitos exigidos por Transbank.

A mayor abundamiento, cabe hacer notar un hecho no menor cual es la debilidad que presenta el sistema de pagos al operar con un solo agente adquirente para los efectos de una falla tecnológica del servicio de impacto mayor, toda vez que, en estas condiciones, no hay alternativas para derivar el flujo de pagos en un evento de esta naturaleza, afectando a la economía en su conjunto, tal como ocurrió en la masiva falla de Marzo de 2018<sup>22</sup>.

Dentro de dicho contexto, una estructura competitiva con el ingreso de nuevos agentes, operando bajo un modelo de cuatro partes, permitirá una diferenciación de oferta al público (comercio, tarjetahabientes, emisores, proveedores y público

---

<sup>21</sup> <https://www.df.cl/noticias/mercados/banca-fintech/fintech-de-medios-de-pago-acusan-problemas-con-red-transbank-en-el-marco/2020-09-01/181135.html>

<sup>22</sup> <https://www.emol.com/noticias/Economia/2018/03/27/900209/SBIF-monitorea-las-razones-de-la-caida-de-Transbank-que-afecto-a-varios-bancos.html>

en general), elevando la calidad, eficiencia y modernidad tecnológica que compita con los incumbentes y propenda a la profundización y masificación del mercado.

**5. El liderazgo del Banco Santander en la implementación de una operación efectiva bajo el modelo de cuatro partes, en la adopción voluntaria de distintas recomendaciones hechas por H. TDLC y en la masificación del uso de los medios de pago electrónicos**

En este contexto, Banco Santander ha tomado la iniciativa en orden a impulsar la adopción efectiva de un modelo de cuatro partes en el mercado nacional, a través de una serie de hechos y acciones concretas:

- (i) En el mes de marzo de 2019 **puso término a los contratos de operación y delegación de adquirencia que mantenía con Transbank, a fin de comenzar a operar bajo un modelo de cuatro partes, en los términos ya explicados.**

De esta forma, las tarjetas emitidas por el Banco han sido progresivamente migradas a un modelo de estas características, en que las transacciones efectuadas con tarjetas emitidas por Banco Santander en comercios o establecimientos operados por Transbank, en su rol de adquirente, son redirigidas o *switcheadas* a las Marcas respectivas, quedando sujetas en lo que corresponda a la normativa y procedimientos de éstas.

- (ii) Con fecha 31 de octubre de 2018 Banco Santander otorgó a Credicorp Capital Chile S.A. **un mandato para la venta de su participación accionaria en las sociedades de apoyo al giro bancario Transbank, Redbanc y Nexus.**

La participación en Nexus fue enajenada con fechas 9 de octubre de 2019 y 22 de enero de 2020. A la fecha se encuentra pendiente poder concretar la enajenación de las participaciones de Banco Santander en Transbank y Redbanc.

- (iii) En forma paralela, Banco Santander otorgó un segundo mandato a Credicorp Capital Chile, en virtud del cual **el Banco le encarga a la mandataria el ejercicio de todos sus derechos políticos en calidad de accionista de Transbank, Redbanc y Nexus (ejercicio de asistencia y voto en Juntas de accionistas, elección de directores y demás).** Esto significa que a contar del 16 de noviembre de 2018 Banco Santander dejó de participar en las juntas de accionistas de las referidas sociedades y en la toma de cualquier decisión en su carácter de accionista.

- (iv) Por otra parte, dado que a Banco Santander le asiste la convicción que el mercado de medios de pago debe ser siempre entendido como un mercado que progresa en la medida que existen a la vez una gran cantidad de comercios dispuestos a aceptar tarjetas de pago, así como una gran cantidad de tarjetahabientes que puedan utilizar esta facilidad de pago, **Banco Santander ha decidido desarrollar proyectos complementarios de emisión y adquirencia que servirán para ampliar la cantidad de personas que podrán acceder a medios de pago seguros y modernos.**

Es así como con fecha 6 de julio de 2020 se constituyó la ya referida empresa operadora de tarjetas de pago Getnet, cuya solicitud de operación e inscripción en el Registro Único de Operadores de Tarjetas de Pago se encuentra en proceso ante la CMF.

Mediante esta empresa se incorporará competencia al mercado de medios de pago, ampliando y mejorando la oferta de adquirencia disponible para los comercios de Chile, la cual en la actualidad es provista en forma casi exclusiva por Transbank.

- (v) Como complemento a este proyecto de adquirencia, **Banco Santander ha desarrollado la tarjeta de pago con provisión de fondos llamada “SuperDigital”, con la cual busca ampliar el alcance de los medios de pago electrónicos a nuevos segmentos de consumidores y así mejorar, modernizar y expandir el mercado de tarjetas de Chile.**

Este producto nace totalmente digital desde su proceso de enrolamiento u “on boarding”, pudiendo usarse con tarjeta de prepago virtual o física para pagos presenciales y no presenciales en comercios chilenos y extranjeros. Posee además diversas características de valor agregado, escalables y con tarifaciones que empiezan desde cero. Superdigital está disponible en el mercado desde el mes de julio de 2019 y cuenta hoy con más de 100.000 clientes activos.

**6. Hechos, actos o contratos, materia de la presente Consulta, ejecutados o celebrados en el mercado de los medios de pago con tarjetas de crédito, débito o prepago, que dificultan o retrasan la migración real, oportuna y plena hacia un modelo de cuatro partes y la masificación del uso de los medios de pago electrónicos**

No obstante las decisiones de las autoridades de libre competencia y los cambios normativos y legislativos implementados, así como los esfuerzos liderados por

Banco Santander para la implementación en Chile de un modelo de de cuatro partes, como ya hemos consignado, en la actualidad existen una serie de dificultades que entorpecen, dificultan o demoran la real, oportuna y plena migración hacia un modelo de dichas características, tanto para los emisores interesados como para nuevos entrantes en los segmentos de la adquirencia, subadquirencia y procesamiento, ralentizando asimismo la masificación del uso de los medios de pago electrónicos en nuestro país.

En otras palabras, dicha migración es sólo aparente o incompleta, puesto que en la práctica subsisten barreras, principalmente en materia operativa, que impiden operar en forma plena bajo un modelo de cuatro partes.

**La normativa implementada, si bien es una condición necesaria para dicha migración, dista de ser una condición suficiente.**

En este sentido, el Banco Central ha observado en su Informe Estabilidad Financiera correspondiente al Primer Semestre de 2019 que:

*“La reforma realizada por el BCCh en 2017 a sus normas de medios de pago minorista, persiguió, entre otros objetivos, establecer las bases regulatorias para facilitar y permitir el funcionamiento de un modelo de 4 partes en el mercado local. Pese a estos avances en la regulación del BCCh, tal como se reportó en el último IEF, un cambio en la estructura que históricamente ha tenido el mercado local resulta compleja y requiere tiempo para su implementación, siendo la determinación de las tarifas de intercambio uno de los elementos centrales para la adopción del nuevo modelo. Asimismo, se señaló que la decisión de uno de los principales emisores de tarjetas podría producir un nuevo equilibrio en el mercado de adquirencia y que, en lo inmediato, podrían existir fricciones entre los distintos actores de mercado (Recuadro VI.2 del IEF del segundo semestre de 2018). **En este contexto, se observa que persisten dificultades para la implementación de un modelo de 4 partes**”<sup>23</sup>.*

Banco Santander, tanto en su rol de emisor como en su calidad de futuro operador adquirente, así como otros entrantes o potenciales entrantes en estos segmentos, ha experimentado estas grandes dificultades a que se refiere el Banco Central para migrar efectiva y plenamente a un modelo de cuatro partes, **las que se relacionan principalmente con los siguientes hechos, actos y contratos que son el objeto de la Consulta sometida al conocimiento de este H. TDLC, ejecutados o celebrados en el mercado de los medios de pago con tarjetas**

<sup>23</sup> Banco Central, Informe Estabilidad Financiera Primer Semestre 2019, p. 72

**de crédito, débito o prepago**, en los diversos segmentos correspondientes a la emisión, la adquirencia y el procesamiento de los pagos efectuados con las referidas tarjetas, principalmente por la empresa preponderante en la adquirencia Transbank, sin perjuicio de que algunos de ellos corresponden a los emisores que mantienen contratos bilaterales con ella o a las empresas en que éstos han delegado los procesos de procesamiento o autorización:

- (i) En primer lugar, Banco Santander ha enfrentado **dilaciones** por parte de Transbank para efectos de poder implementar el proceso de migración de sus tarjetas hacia un modelo de cuatro partes y habilitar las soluciones tecnológicas necesarias para que las transacciones realizadas con dichas tarjetas en establecimientos adscritos a Transbank sean procesadas y redirigidas a las Marcas respectivas, proceso que, habiendo sido financiado íntegramente por Banco Santander, **se ha extendido por más de dos años y aún no ha podido ser culminado cabalmente.**

En efecto, con fecha agosto de 2017, se informó al gerente general de Transbank la decisión de Banco Santander, a través de la firma de sendos acuerdo de confidencialidad, de iniciar un proyecto de gran envergadura que consistía en sustituir los servicios de autorización de transacciones de tarjetas de crédito de Nexus por un servicio interno y de su propiedad, lo que requería la participación activa de Transbank en el desarrollo de la solución, según consta en contrato de desarrollo de software firmado por las partes con fecha 11 de Enero de 2019, es decir, 18 meses después y en un segundo contrato de desarrollo con fecha 19 de agosto de 2019, es decir 24 meses después.

Posteriormente, en febrero de 2018, Banco Santander informó a Transbank que el ámbito del proyecto se ampliaba a que las transacciones de las tarjetas emitidas por Santander, tanto de crédito como de débito, debían ser redirigidas o *switcheadas* a las Marcas en el proceso, porque la decisión de Santander era migrar definitivamente a un modelo de cuatro partes.

Estas consideraciones dieron origen a un nuevo contrato de desarrollo de piezas de software, suscrito con fecha 19 de Agosto de 2019, que complementando el anterior, daba cuenta de un proyecto integral, cuyo valor fue asumido en su integridad por el Banco.

**Cabe mencionar que estos desarrollos dejan establecida la solución técnica para la interoperabilidad total del mercado**, es decir, que va también en beneficio de todos los emisores actuales o potenciales interesados en operar bajo un modelo de cuatro partes, por lo que existe un

compromiso de Transbank de hacer su mayor esfuerzo en el sentido de obtener que, parte del financiamiento realizado por Banco Santander, le sea devuelto proporcionalmente por los emisores que fuesen adoptando la solución.

Si bien el compromiso original adoptado por los más altos ejecutivos de Transbank fue culminar la migración completa de las tarjetas del Banco Santander al modelo de cuatro partes en mayo de 2019, a consecuencia de atrasos reiterados en los desarrollos objeto de los contratos mencionados, el proceso no ha concluido, **encontrándose aún pendientes las migraciones de la marca American Express y de la funcionalidad conocida como Cuotas Comercio o N Cuotas.**

- (ii) En segundo lugar, la migración de Banco Santander a un modelo de cuatro partes **no ha podido ser desarrollada en forma cabal y completa**, ya que Transbank **no tiene los incentivos para adoptar todas las medidas y soluciones tecnológicas necesarias.**

Es así como, **en materia de transacciones no presenciales**, Transbank no ha habilitado **los mecanismos de autenticación definidos por las Marcas en sus manuales**, de modo que estas transacciones han continuado procesándose bajo las modalidades de *webpay* o *onepay*, de su propiedad. Esta situación afecta la adecuada gestión de riesgos para los usuarios de tarjetas, porque su estándar de seguridad dista de las condiciones requeridas actualmente por las Marcas.

Esta circunstancia da origen a una distorsión adicional al mercado para nuevos entrantes en adquierecia, los que, a diferencia de Transbank, deberán imperativamente asumir los costos asociados a implementar la ya referida herramienta 3DS normada por las Marcas. Esta herramienta es un protocolo de mensajería desarrollado para permitir a los consumidores/tarjetahabientes autenticarse con el emisor de su tarjeta (de crédito, débito o de provisión de fondos) al realizar transacciones no presenciales. Esta capa de seguridad adicional ayuda a evitar transacciones no presenciales no autorizadas y protege a los comercios de la exposición de compras no presenciales al fraude. Los tres dominios “Secure” consisten en el dominio comercio/adquirente, el dominio emisor y el dominio de interoperabilidad para el sistema de pagos en este caso. En este momento, la industria y los actores que usan este protocolo, se encuentran migrando a la versión 2.0.

Por otra parte, como ya referimos, **continúa pendiente la habilitación de la funcionalidad “N Cuotas” para la operación en cuatro partes**, la que aún no tiene fecha cierta de despliegue o implementación, y que es una pieza única y distintiva de comercialización vía medios de pago en el país. **Para su correcto funcionamiento, esta funcionalidad debe ser adoptada tanto por los adquirentes como por los emisores o sus respectivos procesadores.**

- (iii) En tercer lugar, desde la perspectiva de los futuros entrantes en el segmento de la adquirencia, cabe observar que para la concreción de un proyecto de adquirencia resulta fundamental que Transbank, los emisores nacionales y/o las empresas en que estos han delegado las funciones de procesamiento y autorización, adopten, sin excepciones, **las medidas necesarias para recibir transacciones domésticas con autorización a través de las marcas para toda clase de tarjetas – crédito, débito o prepago –, lo que a la fecha no ha ocurrido.**

En efecto, como ya se indicó, Transbank, junto con los emisores que mantienen contratos bilaterales con ella y las sociedades de apoyo al giro bancario que les prestan servicios - Redbanc y Nexus S.A. - continúan operando **bajo una lógica de tres partes**, en que las transacciones son recepcionadas y autorizadas a través de Transbank y por tanto **sin switch a las Marcas (aspecto de la esencia de un modelo de cuatro partes).**

Por tanto, el supuesto modelo de cuatro partes implantado por Transbank, en su esencia, **sigue siendo un modelo operativo de tres partes, pero con una nueva forma de relacionamiento tarifario con los emisores.**

Esto queda aún más claro al revisar la presentación realizada por Transbank a los emisores – remitida al Banco Santander por correo de fecha 13 de marzo de 2020 – que se acompaña en el Primer Otrosí de esta presentación, en que se detalla el funcionamiento de lo que Transbank denomina como “Modelo 4 Partes Operacional”, en el que, como se puede apreciar, **no se contempla el rol de las Marcas propio de un auténtico modelo de cuatro partes.**

Lo anterior, ha redundado en que **no se hayan efectuado todos los desarrollos necesarios para autorizar transacciones domésticas procesadas a través de las Marcas - bajo un modelo real de cuatro partes - con la mayor parte de los emisores con elevado volumen transaccional, con la excepción de Banco Santander.**

Esta situación evidencia que, en la práctica, los emisores no han tenido un incentivo relevante para migrar su modelo de operación a cuatro partes, dificultándose hoy para un nuevo adquirente **(i) resolver adecuadamente las transacciones domésticas de algunos emisores de las Marcas VISA y American Express, (ii) la funcionalidad N Cuotas y en particular, (iii) la autenticación 3DS para la mayoría de los emisores en todas las Marcas.**

De esta forma, de continuar esta situación, **las transacciones realizadas con tarjetas de estos emisores en comercios afiliados a la red de adquirencia de Banco Santander o de otros entrantes adquirentes no podrán o enfrentarán dificultades para ser autorizadas, con la consiguiente afectación de su capacidad de competir en igualdad de condiciones con la red preponderante Transbank.**

Sobre este particular, el Ministerio de Economía, en su presentación aportando antecedentes en la consulta que actualmente conoce este H. TDLC bajo el Rol NC 463-2020, **identifica las MISMAS DIFICULTADES antes anotadas y su impacto para la libre competencia,** haciendo hincapié en que:

*“Si bien Transbank menciona en la Consulta que se encuentra operando bajo un M4P por el hecho de contar con licencia directa de las marcas y haber puesto fin a los contratos que mantenía con los emisores para el M3P, **algunos actores del mercado han estimado que esto solamente sería correcto desde un punto de vista contractual, y no desde un punto de vista fáctico,** lo que se traduciría en una dificultad de nuevos actores para ingresar al mercado. Esta postura se basa en que **un elemento esencial para la existencia del M4P consiste en el procesamiento de una transacción, entre adquirente y emisor (o a través de un operador emisor), a través del switch de una marca.** Lo anterior permite que nuevos adquirentes puedan entrar al mercado, operando las tarjetas de todos los emisores, con el solo hecho de conectarse directamente a dichos switch. **Sin embargo, en el caso de Transbank, parte importante de sus transacciones seguirían procesándose de manera directa entre esta compañía y los operadores emisores Nexus S.A. o Redbanc S.A., evitando el paso por los switch, y proporcionando un desincentivo hacia los operadores emisores a ajustar sus sistemas a que estos sean interoperables con los switch de las marcas. Esto se traduciría en un impedimento para nuevos adquirentes y operadores emisores a ingresar al mercado y ofrecer***

**sus servicios, ya que la interconexión a través de los switch es la base esencial para efectuar las transacciones**".

En el mismo sentido, aportando antecedentes al mismo procedimiento de Consulta antes referido, Multicaja hace presente esta **mismas dificultades** consignando que:

*"Atendido lo expuesto respecto de las otras dos condiciones necesarias para que el mercado de la adquirencia en el M4P pueda migrar a un estado de competencia efectiva, cobra especial relevancia que los adquirentes puros entrantes, como Multicaja -por medio de su filial lswitch-, estén en posición de ofrecer a sus comercios un servicio de adquirencia similar al que pueden brindar Transbank y los PSP que pertenecen a la cartera mayorista de dicha empresa. **Para ello es fundamental que los emisores bancarios nacionales que no han completado los desarrollos tecnológicos necesarios para permitir a todos los adquirentes operar todas las tarjetas emitidas por ellos lo hagan efectivamente [...] De no ocurrir así, los adquirentes entrantes, que tendrán impedimentos significativos para competir por precio debido a la autorregulación consultada, tampoco podrán hacerlo por la variable servicio. Lo anterior requiere que la sociedad de apoyo al giro que presta servicios de procesamiento emisor de los bancos en cuestión completen también los desarrollos que permitan a los adquirentes entrantes prestar servicios importantes a sus comercios afiliados como el de las llamadas "cuotas comercio"**".*

Cabe señalar que Banco Santander ha enviado cartas a todos los emisores del mercado solicitando puedan avanzar en la migración de su operación de emisión al modelo de cuatro partes y señalar una fecha para la misma, obteniendo escasas respuestas y compromisos al respecto.

- (iv) En cuarto lugar, Transbank ha facilitado la extensión del modelo de tres partes a diversos PSP, respecto de los cuales **no consta que las condiciones en que éstos afilian comercios sean análogas a las que son requeridas por las Marcas a los adquirentes que deseen operar en cuatro partes.**

En efecto, existen al menos dos elementos en los cuales los PSP que contraten servicios con Transbank, para operar bajo una lógica de tres partes, podrían obtener ventajas competitivas en su operación de no ser debidamente abordados:

- a. En los controles que realizan los PSP para prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
- b. En la certificación de existencia de estándares de seguridad mínimos utilizados por todas las entidades reguladas como es el PCI<sup>24</sup> Compliance.

En contraste, **los adquirentes que operen bajo un modelo de cuatro partes, deben incurrir en importantes costos para cumplir con estos estándares**, disparidad que genera **distorsiones en el mercado**.

- (v) Finalmente, desde la perspectiva de la emisión y de la masificación de los medios de pago, en particular de las tarjetas de pago con provisión de fondos, cabe señalar que la tarjeta de prepago desarrollada por el Banco Santander, llamada “*SuperDigital*”, que se encuentra adscrita a la Marca Mastercard, **no ha podido ser operada en aquellos comercios afiliados a Transbank que no tengan suscrito un contrato adicional para “tarjetas con provisión de fondos”**, lo cual no es consistente con la regla conocida como “*Honor all cards*”<sup>25</sup>.

**Esta situación afecta el crecimiento tanto de *Superdigital* como el de todos los otros nuevos emisores de tarjetas con provisión de fondos**, tales como los ya registrados Sociedad Emisora de Tarjetas Los Héroes S.A. (empresa relacionada a Caja de Compensación Los Héroes), Mach (tarjeta de prepago asociada a Banco BCI), Tenpo Prepago S.A. y COOPEUCH, y otras que han manifestado interés como es el caso de Caja de Compensación Los Andes.

Cabe hacer presente que las únicas tarjetas de prepago afectadas por esta situación **son precisamente las tarjetas chilenas que operan en el modelo de cuatro partes**.

En efecto, **ello no ocurre con las tarjetas de prepago emitidas en el extranjero**, las que son ampliamente aceptadas en todo Chile.

A este respecto, el Banco Central ha manifestado su clara opinión sobre esta materia, en el sentido que **“no se aprecia la existencia de**

---

<sup>24</sup> *Payment Card Industry Data Security Standard*

<sup>25</sup> Definida por el H. TDLC en su Proposición de Modificación Normativa 19/2007 en los siguientes términos: “*Regla Honor all cards o de respeto de todas las tarjetas: regla del sistema de medios de pago mediante la cual se obliga a los comercios que reciben pagos con tarjetas a que acepten todas las existentes en el sistema, sin excepción. Esto asegura a los tarjetahabientes que sus tarjetas de pago serán aceptadas universalmente, esto es, donde sea que se exhiba el logo de dicha tarjeta*”.

***incompatibilidad alguna entre la normativa del BCCh y la regla Honor All Cards***<sup>26</sup>.

Precisamente por esta circunstancia, la prensa nacional consignó que la marca **Mastercard aplicó una multa a Transbank** por no haber seguido a cabalidad la referida regla *Honor All Cards*<sup>27</sup> que rige a todos sus afiliados en el mundo.

Como se puede apreciar, esta situación da cuenta de las dificultades existentes para la transición hacia un mercado de cuatro partes y de la necesidad de que el H.TDLC fije las medidas y condiciones necesarias para promover la migración armónica hacia dicho esquema, teniendo en consideración además lo ya señalado, en el sentido que la dictación de la citada Ley de Medios de Pago con Provisión de Fondos y de la normativa reglamentaria correspondiente **tuvo por objeto precisamente propender a la masificación de los medios de pago electrónicos**, finalidad que hasta ahora se ha visto truncada por las situaciones antes descritas.

En suma, a pesar de las modificaciones normativas que se han introducido, y de los esfuerzos desplegados por el Banco Santander para ser un pionero en la migración plena a un modelo de cuatro partes, en los hechos subsisten dificultades para la implementación real, oportuna y efectiva de un modelo de estas características, que tienen como principal fuente los referidos hechos, actos y contratos antes consignados.

**Como ya se señaló, si bien desde un punto de vista regulatorio no se encuentra prohibido que Transbank, los emisores que mantienen contratos con ella y las sociedades de apoyo al giro bancario que les prestan servicios continúen operando bajo un modelo de tres partes, ello debe ser necesariamente compatibilizado con la posibilidad de que los actores que así lo deseen puedan migrar y operar plenamente y en condiciones de competencia bajo el modelo de cuatro partes que fue objeto de las recomendaciones de las autoridades de libre competencia y que se buscó posibilitar a través de los cambios normativos a que hemos hecho referencia.**

Considerando que los esfuerzos tanto de las autoridades de libre competencia como de los reguladores sectoriales se han centrado en la migración hacia un modelo de cuatro partes, por ofrecer éste mejores condiciones de competencia y

<sup>26</sup> Oficio Ordinario 548 del Banco Central, de fecha 29 de marzo de 2019.

<sup>27</sup> <https://www.latercera.com/pulso/noticia/mastercard-multa-transbank-conflicto-prepago-santander-firma-apelo/808814/>

de beneficios al consumidor final, se hace necesario que este H. TDLC fije las condiciones y medidas de competencia que se proponen a continuación, como también aquellas otras que el H. TDLC estime necesarias en relación con estos hechos, actos y contratos, a fin de permitir una real, oportuna y plena migración a un modelo de estas características y, adicionalmente, materializar los objetivos perseguidos por el legislador al momento de dictar la Ley de Medios de Pago con Provisión de Fondos.

El riesgo de no abordar estas dificultades que han sido identificadas por Banco Santander en su intento de ingresar a la adquirencia bajo un modelo de cuatro partes y expandirse en la emisión, **podría significar a futuro una limitada competencia en el segmento de la adquirencia y un consiguiente estancamiento de la emisión.**

Si Banco Santander ha enfrentado estas dificultades –siendo uno de los bancos emisores más importantes del país– **con mucho mayor razón las podrían igualmente experimentar otros potenciales entrantes.**

## **7. Medidas y condiciones que se proponen**

En mérito de lo expuesto, Banco Santander propone al H. TDLC fijar las siguientes medidas o condiciones de competencia respecto de los hechos, actos y contratos materia de la presente Consulta, a fin de permitir una real, plena y oportuna migración a un modelo de cuatro partes en condiciones de competencia, en los términos buscados por las autoridades de libre competencia:

- i. Transbank, Nexus y Redbanc deberán adoptar, en un plazo razonable y con tiempos máximos de respuesta, todos los mecanismos operativos necesarios que garanticen la plena interoperabilidad entre los diversos actores que intervienen y interactúan en el modelo de cuatro partes, lo que incluye a emisores, Marcas y autorizadores.
- ii. Los emisores y/o las empresas en quienes los emisores hayan delegado los procesos pertinentes, tales como Redbanc, Nexus u otras, deberán adoptar dentro de un plazo razonable y con tiempos máximos de respuesta, todas las medidas necesarias para recibir transacciones domésticas para autorización a través de las Marcas en un contexto de operación en modelo de cuatro partes, de manera de asegurar la interoperabilidad y posibilitar la existencia de competencia en el mercado de adquirencia.
- iii. Transbank deberá habilitar, en relación con las transacciones no presenciales, los mecanismos de autenticación y seguridad que norman las

Marcas, dejando de imponer las modalidades de *webpay* o *onepay* - ambas de propiedad de Transbank - que funcionan en la modalidad de tres partes. Asimismo, Transbank y Nexus deberán habilitar la función *Cuotas Comercio* o *N Cuotas* para poder ser operada bajo un modelo de cuatro partes, la que aún no tiene fecha cierta de despliegue o implementación.

- iv. Transbank deberá honrar cabalmente la regla *Honor All Cards*, sin que pueda negarse a recepcionar y redirigir (“*switch*”) a la Marca respectiva las transacciones realizadas en establecimientos afiliados a su red con cualquier clase de tarjeta (crédito, débito o de pago con provisión de fondos), con independencia de cuales sean las estipulaciones o cláusulas del contrato existente entre Transbank y el respectivo establecimiento.
- v. Transbank deberá velar porque los controles para prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo y medidas de seguridad estándar PCI de los PSP a los cuales facilite sus redes, sean análogos a los exigidos por las Marcas.
- vi. Los contratos de afiliación de Transbank con establecimientos de comercio no podrán contener cláusulas de exclusividad o que impidan a éstos el cambio inmediato de proveedor de servicios de adquirencia, o entorpezcan de cualquier forma – contractual o de hecho - dicho cambio.
- vii. Transbank no podrá exigir a los emisores la celebración de contratos para la interoperabilidad y operación de la industria en un modelo de cuatro partes, sin perjuicio de la celebración de aquellos acuerdos que sean estrictamente necesarios para la gestión tributaria en lo referente a los tratamientos del IVA en las tasas o precios de intercambio, mientras no se dicten normas que faciliten esta operativa.
- viii. Cualquier otra medida o condición que este H. TDLC estime pertinente en ejercicio de sus atribuciones legales.

Estas condiciones deberán mantenerse en vigor al menos en tanto este H. TDLC no haya constatado la existencia de una real y plena migración a un modelo de cuatro partes operativo y en condiciones de competencia.

**POR TANTO,**

**AL HONORABLE TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA**

**RESPETUOSAMENTE PIDO:** Se sirva tener por presentado el presente asunto no contencioso en conformidad a lo dispuesto en el artículo 18 N° 2 del Decreto Ley N° 211, darle tramitación legal y, en definitiva, pronunciarse sobre la conformidad con la normativa sobre defensa de la libre competencia de los hechos, actos y contratos que se especifican en el cuerpo de esta presentación, ejecutados o celebrados en el mercado de los medios de pago con tarjetas de crédito, débito o prepago, en los diversos segmentos correspondientes a la emisión, la adquirencia y el procesamiento de los pagos efectuados con las referidas tarjetas, fijando las medidas o condiciones de competencia que estime necesarias respecto de los hechos, actos y contratos consultados, a fin de permitir una efectiva migración a un modelo de cuatro partes, sin perjuicio de adoptar cualquier otra medida o condición que este H. TDLC estime pertinente en ejercicio de sus atribuciones legales a fin de alcanzar el mismo objetivo.

**PRIMER OTROSÍ: AL HONORABLE TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA RESPETUOSAMENTE PIDO** se sirva tener por acompañados los siguientes documentos:

1. Minuta explicativa del Banco Central sobre modificaciones en normas sobre Emisión y Operación de Tarjetas de Pago, del mes de marzo de 2017.
2. Informe de Estabilidad Financiera del Banco Central, correspondiente al segundo semestre del año 2018.
3. Informe de Estabilidad Financiera del Banco Central, correspondiente al primer semestre del año 2019.
4. Oficio Ordinario N°548 del Banco Central, de fecha 29 de marzo de 2019.
5. Presentación del Ministerio de Economía aportando antecedentes en la consulta que actualmente conoce este H. TDLC bajo el Rol NC 463-2020.
6. Presentación de Transbank a Emisores remitida al Banco Santander con fecha 13 de marzo de 2020, en que se describe el "*Modelo 4 Partes Operacional*".

Todos los documentos acompañados tienen el carácter de públicos, salvo por el acompañado bajo el N°6, que describe el modelo operacional implementado por Transbank a contar del mes de abril del año en curso, lo cual constituye información comercial sensible y estratégica de Transbank, cuya revelación podría afectar significativamente el desenvolvimiento competitivo de su titular.

En consecuencia, solicito respetuosamente al H. Tribunal que, en razón del fundamento expuesto, declare la confidencialidad del referido documento, de conformidad con lo dispuesto en el inciso décimo del artículo 22 del DL N°211, en relación con el Auto Acordado N°16/2017 de este H. Tribunal sobre reserva o confidencialidad de la información en los procesos.

Asimismo, en conformidad a lo dispuesto en el “*Protocolo por Emergencia Sanitaria COVID-19*” de este H. TDLC, de fecha 26 de junio de 2020, solicito la habilitación de un *drive* para poder acompañar la versión confidencial de este documento. Para efectos de lo anterior, solicito que se envíe el enlace y clave de acceso al referido *drive* al siguiente correo electrónico [jcorvalan@bye.cl](mailto:jcorvalan@bye.cl).

Sin perjuicio de lo anterior, y en conformidad a lo dispuesto en el Auto Acordado N°16/2017, se acompaña a esta presentación una versión pública del documento en cuestión.

**SEGUNDO OTROSÍ: AL HONORABLE TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA RESPETUOSAMENTE PIDO** se sirva tener presente que mi personería para representar legalmente a Banco Santander-Chile, en mi calidad de Gerente General, consta de las escrituras públicas de fechas 25 de septiembre del año 2003 y 14 de marzo de 2018 – esta última en que se me designa como Gerente General – ambas otorgadas en la Notaría de Santiago de doña Nancy de la Fuente, copia de las cuales se acompañan a esta presentación.

Para efectos de cumplir con las instrucciones de este H.TDLC en materia de vigencia de poderes, se acompaña (i) copia de la inscripción en el Registro de Comercio de Santiago de mi designación como Gerente General que consta de la referida escritura pública de fecha 14 de marzo de 2018 y (ii) certificado de vigencia emitido por el Conservador de Bienes Raíces y Comercio de Santiago en que se atesta que al 8 de septiembre del año en curso no hay subinscripción o nota al margen de la referida inscripción que dé cuenta de haber sido revocada esta designación.

**TERCER OTROSÍ: AL HONORABLE TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA LIBRE COMPETENCIA RESPETUOSAMENTE PIDO** se sirva tener presente que, en la representación que invisto, confiero patrocinio y poder para actuar en autos a los abogados habilitados para el ejercicio de la profesión señores José Tomás Errázuriz Grez, cédula nacional de identidad N°7.013.621-K, correo electrónico [jerrazuriz@bye.cl](mailto:jerrazuriz@bye.cl), Javier Díaz Velásquez, cédula nacional de identidad N°10.470.246-5, correo electrónico [jdiaz@bye.cl](mailto:jdiaz@bye.cl), y José Luis Corvalán Pérez, cédula nacional de identidad N°16.013.664-2, correo electrónico [jcorvalan@bye.cl](mailto:jcorvalan@bye.cl),

todos domiciliados en Avenida Isidora Goyenechea 2939, piso 5, Las Condes, Santiago, quienes podrán actuar en forma conjunta o separada, indistintamente, y que firman en señal de aceptación.



José Tomás Errázuriz Grez  
Firmado digitalmente por José Tomás Errázuriz Grez  
Fecha: 2020.09.09 14:15:37 -04'00'