

**ANT.:** Investigación Reservada Rol  
N° 2313-14 FNE.

**MAT.:** Informe de Archivo.

**Santiago, 07 FEB 2017**

**A : FISCAL NACIONAL ECONÓMICO (S)**

**DE : JEFE (S) UNIDAD ANTI-CARTELES**

Por medio del presente, informo al señor Fiscal (S) acerca de la Investigación del Antecedente, recomendando su archivo, en virtud de las consideraciones que se exponen a continuación:

#### **I. ANTECEDENTES**

1. Con fecha 2 de octubre de 2014, la Comisión de Economía, Fomento, MIPYMES, Protección de los Consumidores y Turismo de la Honorable Cámara de Diputados, remitió a la Fiscalía Nacional Económica ("Fiscalía") una presentación, respecto de la sesión celebrada por esa Comisión con fecha 29 de septiembre de 2014, haciendo referencia a la problemática generada con el robo de cajeros automáticos (en adelante la "Presentación").
2. La Presentación hace referencia a un eventual abuso de posición dominante por parte de la sociedad de apoyo al giro "Transbank", razón por la cual esa Comisión solicitó a la Fiscalía iniciar una investigación al respecto.
3. Con el objeto de recabar mayores antecedentes para evaluar las eventuales causas de los hechos descritos en la Presentación, en particular de la disminución de cajeros automáticos, y de la implementación de la normativa que regula las medidas de seguridad en la instalación y operación de los cajeros automáticos a nivel nacional, la Fiscalía resolvió, con fecha 21 de noviembre de 2014, instruir la Investigación Reservada del Antecedente (en adelante la "Investigación").

4. En concreto, la Investigación se centró en el análisis de las condiciones de mercado y disponibilidad de cajeros automáticos a nivel nacional. Para determinar lo anterior, esta Unidad observó, en primer lugar, si habría sido efectiva la disminución de los dispensadores; y en segundo lugar, si en caso de haber existido una variación en el número de cajeros, ella podría o no derivarse de la ejecución de eventuales conductas anticompetitivas de aquellas descritas en el artículo 3° letra a) del Decreto Ley N° 211 (en adelante "DL 211") por parte de las entidades propietarias de cajeros automáticos, o de otras circunstancias.
5. Los antecedentes recabados durante la Investigación estuvieron orientados a la confirmación o desestimación de un eventual acuerdo anticompetitivo entre los bancos propietarios de cajeros automáticos, con el objeto concreto de disminuir el número de dispensadores a nivel nacional.

## II. CARACTERÍSTICAS DEL MERCADO

6. Los cajeros automáticos o "ATM" (*Automated Teller Machines*) son aparatos que son utilizados con una tarjeta y una clave secreta personal, con la que se puede reconocer al cliente o dueño.
7. Estos instrumentos permiten a sus usuarios acceder a una serie de servicios, caracterizados principalmente por la dispensación o retiro de dinero en efectivo, y adicionalmente, por la consulta y/o impresión de un estado de cuenta<sup>1</sup>, consulta de saldo<sup>2</sup> y la transferencia de fondos entre cuentas<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Corresponde a un registro de la actividad o de las transacciones en la cuenta corriente o cuenta vista.

<sup>2</sup> Corresponde a la cantidad de dinero disponible en cuenta corriente o cuenta vista.

<sup>3</sup> Adicionalmente, algunos cajeros automáticos que cuentan con mayor tecnología prestan servicios para comprar prepagos de minutos en telefonía, pagar cuentas de servicio, y realizar depósitos en efectivo y/o por medio de documentos.

8. A nivel nacional, existe un intenso uso de los cajeros automáticos, atendida la importancia del dinero en efectivo como medio de pago<sup>4-5</sup>. De hecho, el cajero automático sería el medio bancario más utilizado en Chile, seguido por la tarjeta de débito, la banca online, el cheque y la tarjeta de crédito<sup>6</sup>.
9. En el mercado nacional, la prestación de servicios mediante cajeros automáticos se desarrolla en un modelo de operación en el cual los bancos comerciales son los propietarios de estos dispensadores.
10. En consecuencia, los dueños de cajeros automáticos y oferentes de los servicios que estos proveen corresponden a doce de los principales bancos de la plaza. Estos son Banco BICE ("BICE"), Banco Bilbao Viscaya Argentaria Chile ("BBVA"), Banco de Chile ("BChile"), Banco de Crédito e Inversiones ("BCI"), Banco del Estado de Chile ("BEstado"), Banco Falabella ("BF"), Banco Internacional ("BI"), Banco Itaú Chile ("Itaú"), Banco Corpbanca ("Corpbanca")<sup>7</sup>, Banco Santander-Chile ("Santander"), Banco Security ("Security") y Scotiabank Sud Americano ("Scotiabank"), todos ellos objeto de la Investigación (en adelante, en conjunto e indistintamente "Bancos Investigados"). Los Bancos Investigados mantienen, en conjunto, con datos a septiembre de 2016, un total de 7.802 cajeros distribuidos en el país. Los otros bancos establecidos en Chile

<sup>4</sup> Hasta el año 2014, el cajero automático era el medio bancario más utilizado. En el año 2015 cedió el primer lugar a las tarjetas de débito. Al respecto, la propia ABIF ha señalado que "no obstante la crecida oferta de alternativas de medios de pago y los avances en eficiencia y seguridad de estos medios, el efectivo sigue desempeñando un papel fundamental para el sistema de pagos". Al respecto, véase Informe ABIF N°72 de 28 de marzo de 2016. Disponible en: <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/InfoFinanciera?indice=C.D.A&idContenido=15814> [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

<sup>5</sup> Según lo indicó la última Encuesta Financiera de Hogares del Banco Central de Chile, el medio de pago más utilizado es el efectivo. Véase Encuesta Financiera de Hogares 2014: Principales Resultados, Banco Central de Chile (2015), p.47 y 49. Disponible en: [http://www.bcentral.cl/es/faces/estadisticas/EnCoyunturales/FinanHogares?\\_afzLoop=894311904682230&\\_afzWindowMode=0&\\_afzWindowId=null#%40%40%3F\\_afzWindowId%3Dnull%26\\_afzLoop%3D894311904682230%26\\_afzWindowMode%3D0%26\\_adf.ctrl-state%3Dupi5vo0o9\\_4](http://www.bcentral.cl/es/faces/estadisticas/EnCoyunturales/FinanHogares?_afzLoop=894311904682230&_afzWindowMode=0&_afzWindowId=null#%40%40%3F_afzWindowId%3Dnull%26_afzLoop%3D894311904682230%26_afzWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3Dupi5vo0o9_4) [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

<sup>6</sup> De acuerdo a estadísticas correspondientes al año 2014, referidas al número de transacciones con medios de pagos bancarios, elaborado por ABIF. Disponible en: <https://www.abif.cl/wp-content/uploads/2016/03/INFORME-ABIF-N-72-Medios-de-pago.pdf> [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

<sup>7</sup> En adelante Itaú y Corpbanca en conjunto "Banco Itaú Corpbanca" o "IC". Banco Itaú Corpbanca corresponde al banco fusionado resultante de la fusión por incorporación de Banco Itaú Chile en Corpbanca, siendo el sucesor legal de Banco Itaú Chile, que fue disuelto. La fusión fue materializada y comunicada a la Superintendencia de Valores y Seguros por medio de hecho esencial de fecha 1 de abril de 2016.

no contarían con cajeros automáticos de su propiedad, sin perjuicio de ofrecer a sus clientes los servicios provistos por estos dispensadores<sup>8-9</sup>.

11. Respecto a la participación que tiene cada uno de los Bancos Investigados dentro de la oferta de cajeros automáticos en el territorio nacional, cinco de ellos concentran cerca del 87% del parque<sup>10</sup>. En efecto, la mayor participación en términos de número de cajeros automáticos a nivel nacional es de BEstado, seguido por Santander, BChile, BCI e IC, tal como muestra la Tabla N° 1 a continuación:

**Tabla N° 1**  
**Participación de mercado Bancos Investigados en número de cajeros automáticos.**  
**(datos a noviembre de 2016)**

Banco propietario	N° Total ATM	Participación
BEstado	2.378	30,8%
Santander	1.310	17,0%
BChile	1.449	18,8%
BCI	1.071	13,9%
IC	503	6,5%
BBVA	445	5,8%
BF	381	4,9%
Scotiabank	134	1,7%
BICE	29	0,4%
Security	16	0,2%
BI	2	0,0%
<b>Total</b>	<b>7.718</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos de SBIF a noviembre de 2016.

12. En relación a la distribución de los cajeros a nivel nacional, la Región Metropolitana de Santiago concentra el 45,6% de los cajeros de la plaza con

<sup>8</sup> Por ejemplo, Banco Paris, Banco Penta, Banco Ripley, HSBC Bank Chile, Banco Consorcio, Rabobank Chile y Deutsche Bank Chile, no contarían con cajeros automáticos, de acuerdo a las fichas respectivas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras ("SBIF"), con información correspondiente a mayo y agosto de 2015. Información disponible en: <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/ConozcaSBIF?indice=7.5.1.1&idContenido=5461> [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

<sup>9</sup> Para efectos del presente informe, son "Bancos Emisores" aquellos bancos de la plaza cuyos tarjetahabientes utilizan cajeros automáticos de propiedad de otro banco de la plaza, denominado "Banco Adquirente". En concreto, serían netamente Bancos Emisores las entidades Banco Paris, Banco Penta, Banco Ripley, HSBC Bank Chile, Banco Consorcio, Rabobank Chile y Deutsche Bank Chile.

<sup>10</sup> Ellos son BEstado, Santander, BChile, BCI e IC. Estimación con datos correspondientes al número de cajeros al mes de noviembre del 2016 de la SBIF.

3.518 unidades, seguida de la Región de Valparaíso representando el 10,9% con 841 unidades y luego, la Región del Biobío concentrando el 9% con 693 unidades. La región que cuenta con la menor cantidad de estos instrumentos es la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, con sólo 48 unidades, representando un 0,6% del total nacional de dispositivos<sup>11-12</sup>.

13. Asimismo, los cajeros automáticos se encuentran ubicados, por una parte, en sucursales de bancos de la plaza, y por otra, fuera de ellas, como cajeros denominados "islas". Éstos últimos se ubican en inmuebles de terceros, tales como centros comerciales o lugares estratégicos de alto tránsito de personas, como estaciones de servicio, salas de venta de supermercados, farmacias, estaciones de metro, entidades educacionales, casinos, entre otros.
14. Lo anterior se constituye en base a contratos de instalación de cajeros automáticos en espacios arrendados o subarrendados celebrados entre los Bancos Investigados y terceros, quienes reciben del Banco Adquirente una renta mensual que, normalmente, está establecida de acuerdo a las transacciones promedio mensuales que registren los equipos instalados<sup>13</sup>. La duración de estos contratos, por regla general, es de 3 y 5 años<sup>14</sup>.
15. En relación a la ubicación de estos dispensadores, los cajeros automáticos operativos corresponden principalmente a cajeros "islas" fuera de sucursales

---

<sup>11</sup> Con datos correspondientes al número de cajeros al mes de noviembre del 2016 de la SBIF.

<sup>12</sup> La mayor presencia de equipos de cajeros automáticos en la Región Metropolitana ha significado que ésta lidere el número de transacciones realizadas en el país, representando el 53,9% del total nacional, equivalentes al 52,8% de los montos transados a nivel nacional por este medio, conforme a datos correspondientes al número de cajeros al mes de noviembre del 2016 de la SBIF.

<sup>13</sup> De acuerdo a información recopilada en Investigación Rol 2313-14 FNE, la renta mensual por el espacio arrendado al Banco Adquirente puede ser el equivalente en UF por cajero automático instalado, según el número de transacciones promedio mensual por equipo. Este tipo de renta aumenta en la medida que se registren más transacciones. Otra modalidad observada para definir la renta es el establecimiento de una renta agregada por una cantidad determinada de cajeros automáticos instalados en espacios arrendados al tercero, con la determinación de un volumen mínimo de transacciones mensuales, la que, de no ser cumplida, debe ser compensada por el tercero en las transacciones deficitarias, calculado en base al número de transacciones y a la tarifa fijada en los contratos bilaterales suscritos entre los bancos.

<sup>14</sup> De acuerdo a información recopilada en Investigación Rol 2313-14 FNE.

bancarias, lo que se mantendría prácticamente a través de todo el territorio nacional<sup>15-16</sup>. Esto se puede observar en la Tabla N° 2 a continuación:

**Tabla N° 2**  
**Porcentaje de cajeros automáticos en sucursales y fuera de ellas, por Región.**  
**(datos a junio de 2015)**

Región	ATM Sucursal	ATM fuera Sucursal o "isla"
Arica y Parinacota	37%	63%
Tarapacá	32%	68%
Antofagasta	38%	62%
Atacama	38%	62%
Coquimbo	36%	64%
Valparaíso	36%	64%
Metropolitana	33%	67%
O'Higgins	36%	64%
Maule	38%	62%
Biobío	38%	62%
Araucanía	41%	59%
Los Ríos	45%	55%
Los Lagos	37%	63%
Aysén	56%	44%
Magallanes	44%	56%
<b>Promedio Nacional</b>	<b>35%</b>	<b>65%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos de SBIF a junio de 2015.

16. Para efectos del presente análisis, cabe tener en consideración que los bancos de la plaza, además de las actividades que realizan dentro del giro de empresas bancarias, también pueden desarrollar otras actividades complementarias y de apoyo a su giro mediante sociedades filiales creadas para tales efectos, de acuerdo al D.F.L. N° 3 que Fija el Texto Refundido, Sistematizado y Concordado de la Ley General de Bancos ("Ley General de Bancos")<sup>17</sup>.

<sup>15</sup> En concreto, la mayoría de los cajeros emplazados fuera de sucursales bancarias se encontrarían en algún tipo de comercio. De acuerdo a datos a diciembre de 2014, el 35% de los ATM "islas" se encontraban en supermercados, un 18% en otros comercios, 13% en bombas de bencina, 13% en centros comerciales, 9% en farmacias, 6% en instituciones públicas y 6% en estaciones de metro. Véase SBIF: *Provisión de Efectivo Mediante Cajeros Automáticos: Desafíos Regulatorios*. Serie de Estudios Normativos, Marzo 2015. Documento disponible en: [https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/publicacion\\_10692.pdf](https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/publicacion_10692.pdf) [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

<sup>16</sup> Sólo en la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo el número de cajeros ubicados en sucursales supera al de cajeros "islas".

<sup>17</sup> Artículos N° 70 al N° 73 de la Ley General de Bancos.

17. Algunos de los Bancos Investigados participan conjuntamente, entre sí y con otros bancos de la plaza, en la propiedad de dos sociedades de apoyo al giro bancario ("SAG"): Redbanc S.A. ("Redbanc")<sup>18</sup> y Transbank S.A. ("Transbank")<sup>19</sup>, las que a su vez prestan servicios de redes a los bancos e instituciones financieras y se encuentran sujetas a la supervisión de la SBIF.
18. En el caso de Redbanc, se trata de una SAG cuyo objeto fue la creación de una red compartida de cajeros automáticos para transferencia electrónica de fondos, que provee a los bancos e instituciones financieras servicios asociados a canales y redes electrónicas interconectadas. Destaca entre sus servicios la denominada "Red Bancaria Interconectada" ("RBI"), que permite la transferencia electrónica de fondos y la utilización compartida, transporte y explotación de información por parte de bancos, instituciones financieras y SAGs; y la "Red de Servicios Financieros", que permite conectar las instituciones financieras no bancarias con los bancos, instituciones financieras y SAGs que participan de la RBI. Todos los integrantes de la RBI acceden a información permanente del estado operativo de la red de cajeros automáticos de Redbanc<sup>20-21-22-23</sup>.

---

<sup>18</sup> Son accionistas de Redbanc: BChile, Santander, Scotiabank, BCI, IC, BI, BBVA, BICE, Security- todos ellos Bancos Investigados- junto con Banco Sudamericano y JP Morgan Chase Bank.

<sup>19</sup> Transbank es una SAG constituida de conformidad al artículo 74 de la Ley General de Bancos. Además, es una "Operadora de sistemas de Tarjetas de Crédito y de Tarjetas de Débito" constituida de conformidad al artículo 35 N° 7 de la Ley Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, las disposiciones de los Capítulos III.J.1 y III.J.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile y el artículo 2° de la Ley General de Bancos. Se encuentra sometida a la reglamentación y fiscalización de la SBIF y sus operaciones se encuentran comprendidas en la reserva bancaria regulada por el artículo 154 de la Ley General de Bancos.

<sup>20</sup> Son partícipes de la RBI: BChile, Scotiabank, BCI, Santander, IC, BICE, Security, BBVA, BI, BF, BEstado -todos ellos Bancos Investigados- junto a Banco Paris, Banco Ripley, HSBC, JP Morgan, Deutsche Bank Chile y Banco Consorcio.

<sup>21</sup> Información disponible en sitio web de Redbanc [www.redbanc.cl](http://www.redbanc.cl) [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

<sup>22</sup> Conforme a lo anterior, el cliente bancario puede concurrir a un determinado cajero automático de la red de Redbanc y acceder a los servicios de giro de efectivo y consulta de saldo, luego que el Banco Emisor de la tarjeta que esté utilizando, autorice dicha operación. Esta característica de interconexión entre cajeros automáticos de propiedad de distintos Bancos Adquirentes es bastante distintiva respecto de países como los Estados Unidos de América, donde cada banco es propietario de sus cajeros y de una red independiente. Al respecto, véase: Congressional Budget Office: *Competition in ATM Markets: Are ATM's Money Machines?* (1998). Documento disponible en: <https://www.cbo.gov/publication/10946> [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

<sup>23</sup> En términos de características del servicio para un banco entrante al mercado, el acceso a la red de cajeros automáticos sería indispensable, de modo de captar clientes y competir en el mercado de servicios bancarios a personas, y en particular, en la emisión de tarjetas de crédito y débito. El acceso en condiciones no discriminatorias a estos servicios, sería relevante para tener un mercado bancario

19. En términos de participación de mercado, la red de cajeros automáticos de los bancos accionistas de Redbanc representa el 64,3% del número de cajeros a nivel nacional, equivalente al 60,8% de las transacciones realizadas, representando el 56,9% del monto transado. En segundo lugar, se encuentra la red de los cajeros de BEstado, siendo ésta la segunda red más relevante a nivel nacional, con un 30,8% en número de cajeros automáticos, representando el 31,4% del número de transacciones y el 34,8% en monto de transacciones a nivel nacional. En tercer lugar, se encuentra la red de BF, con una participación menor al 5% en número de dispensadores, con un 7,7% de participación en número de transacciones y representando un 8,3% en monto de transacciones<sup>24</sup>
20. Por su parte, doce bancos e instituciones financieras, entre ellos todos los Bancos Investigados, actúan conjuntamente en la oferta de servicios de adquirencia a establecimientos comerciales para la aceptación de tarjetas de crédito y débito de aceptación universal por medio de la SAG Transbank, cuya creación fuera autorizada por la H. Comisión Preventiva Central por medio del Dictamen N°757/262 de fecha 18 de abril de 1991<sup>25-26</sup>.
21. Transbank cuenta, dentro de su oferta de productos, con servicios que permiten a los comercios acceder a medios de pago mediante el uso de tarjetas de crédito y débito (sistema conocido como "Redcompra"), POS integrado, y ventas por internet, entre otros.

---

competitivo. Al respecto véase Informe "Competencia en Servicios Bancarios a Personas" de A. González y Gómez-Lobos A. (2010), disponible en: [http://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2011/03/estu\\_0004\\_2010.pdf](http://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2011/03/estu_0004_2010.pdf) [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

<sup>24</sup> Con datos correspondientes al número de cajeros automáticos, número de transacciones y monto de transacciones al mes de noviembre del 2016 de la SBIF en "Reporte mensual de Cajeros Automáticos- noviembre 2016".

<sup>25</sup> Son accionistas de Transbank: BChile, Santander, BBVA, BCI, IC, BEstado, Scotiabank, BF, BI, Security, BICE —es decir la totalidad de los Bancos Investigados- junto a JP Morgan. Cabe señalar que BChile, Santander y BBVA concentran más del 60% del capital social de esta SAG.

<sup>26</sup> La adquirencia consiste en afiliar a los establecimientos de comercio al sistema de pago con tarjetas de aceptación universal, proveyéndoles los servicios necesarios para que éstos puedan aceptar una o más tarjetas como medio de pago. A cambio, el adquirente cobra a cada establecimiento una comisión por transacción realizada a través de Transbank.



22. Asimismo, en relación a los Bancos Investigados, cabe señalar que todos ellos -excepto BEstado- se encuentran agrupados en la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras ("ABIF") en la que ellos participan activamente<sup>27-28-29</sup>.
23. Ahora bien, desde el punto de vista de la demanda de los servicios provistos mediante cajeros automáticos, ésta se encuentra representada por todos aquellos usuarios denominados tarjetahabientes, quienes mediante el uso de sus tarjetas de débito o crédito pueden retirar dinero en efectivo y/o acceder a los otros servicios provistos por estas unidades<sup>30-31</sup>.
24. Conforme a los datos de las Tablas N° 3 y 4 a continuación, el servicio de retiro de efectivo en cajeros automáticos es el servicio más relevante, y responde a un mercado relevante distinto de la oferta de otros servicios prestados mediante estos dispensadores, como la consulta de saldo o la recarga de servicios de telefonía móvil, entre otros.

---

<sup>27</sup> La Asociación de Bancos es una organización gremial que agrupa a todos los bancos privados establecidos en el país, así como a bancos extranjeros que mantienen oficinas de representación en Chile. Uno de sus objetivos básicos es patrocinar todas aquellas medidas que permitan a las instituciones asociadas contribuir con mayor eficacia al incremento de la prosperidad nacional. Información disponible en: <http://www.abif.cl/acerca-de-la-asociacion-de-bancos/> [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

<sup>28</sup> Son bancos asociados a ABIF: Bice, BTG Pactual, Consorcio, BChile, BCI, Banco de la Nación Argentina, Banco do Brasil, BF, BI, Itaú, Corpbanca, Banco París, Banco Penta, Banco Ripley, Santander, Security, BBVA, Deutsche Bank, HSBC Bank Chile, JP Morgan, Rabobank, Scotiabank, The Bank of Tokyo Mitsubishi UFJ Ltd., y las oficinas de representación de bancos extranjeros como Crédit Industriel Et Commercial CIC, Credit Suisse y UBS AG. Información disponible en <https://www.abif.cl/bancos-asociados/> [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

<sup>29</sup> No obstante, de acuerdo a información proporcionada por la misma ABIF al Rol 2313-14 FNE, si bien BEstado no forma parte de sus asociados, sí participaría de los distintos comités que dicha entidad gremial reúne.

<sup>30</sup> Se denominan tarjetahabientes a los dueños y/o usuarios de tarjetas de débito o de crédito, que son clientes de cuentas vistas o cuentas corrientes ofrecidas por los distintos bancos de la plaza. Se estima que, en Chile, "la cuenta corriente es el medio de pago de más amplio uso y permite que los clientes administren sus ingresos y gastos corrientes en forma continua y segura por medio de las tarjetas de débito, que permiten además retirar dinero de cajeros automáticos". Al respecto véase Informe "Competencia en Servicios Bancarios a Personas" de A. González y Gómez-Lobos A. (2010), disponible en: [http://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2011/03/estu\\_0004\\_2010.pdf](http://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2011/03/estu_0004_2010.pdf) [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

<sup>31</sup> No obstante para un determinado tipo de tarjetahabiente de instituciones financieras distintas de los bancos, existen servicios de giro de efectivo asociado a servicios crediticios que se encuentran limitados a determinados puntos específicos (por ejemplo, los tarjetahabientes de tarjeta "Scotiabank Cencosud" tienen acceso a avances en efectivo en cajas de todos los *retailers* de Cencosud, en sucursales de Banco París y en "espacios financieros" vinculados a dicho comercio, tales como locales de Jumbo, Santa Isabel, Easy, París y Johnson). Información disponible en: [https://www.tarjetacencosud.cl/TarjetaMasWEB/redirect.do?donde=servicio\\_sucursales](https://www.tarjetacencosud.cl/TarjetaMasWEB/redirect.do?donde=servicio_sucursales) [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

**Tabla N° 3**

**Relevancia de tipo de transacción en ATM según número, por Banco Investigado.  
(datos a noviembre de 2016)**

Institución	Giro	Depósito en efectivo	Depósito con documentos	Otras transacciones
<b>BICE</b>	82.1%			17.9%
<b>BBVA</b>	75.7%	0.4%	0.2%	23.7%
<b>BChile</b>	80.7%			19.3%
<b>BCI</b>	75.3%			24.7%
<b>BEstado</b>	82.5%	1.3%	0.2%	16.0%
<b>BF</b>	77.5%	0.2%		22.3%
<b>BI</b>	89.5%			10.5%
<b>IC</b>	74.7%			25.3%
<b>Santander</b>	75.0%	0.0%	0.0%	25.0%
<b>Security</b>	85.8%			14.2%
<b>Scotiabank</b>	81.5%			18.5%
<b>Promedio</b>	<b>80.0%</b>	<b>0.5%</b>	<b>0.1%</b>	<b>19.8%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos de SBIF a noviembre de 2016.

**Tabla N° 4**

**Relevancia de tipo de transacción en ATM según monto, por Banco Investigado.  
(datos a noviembre de 2016)**

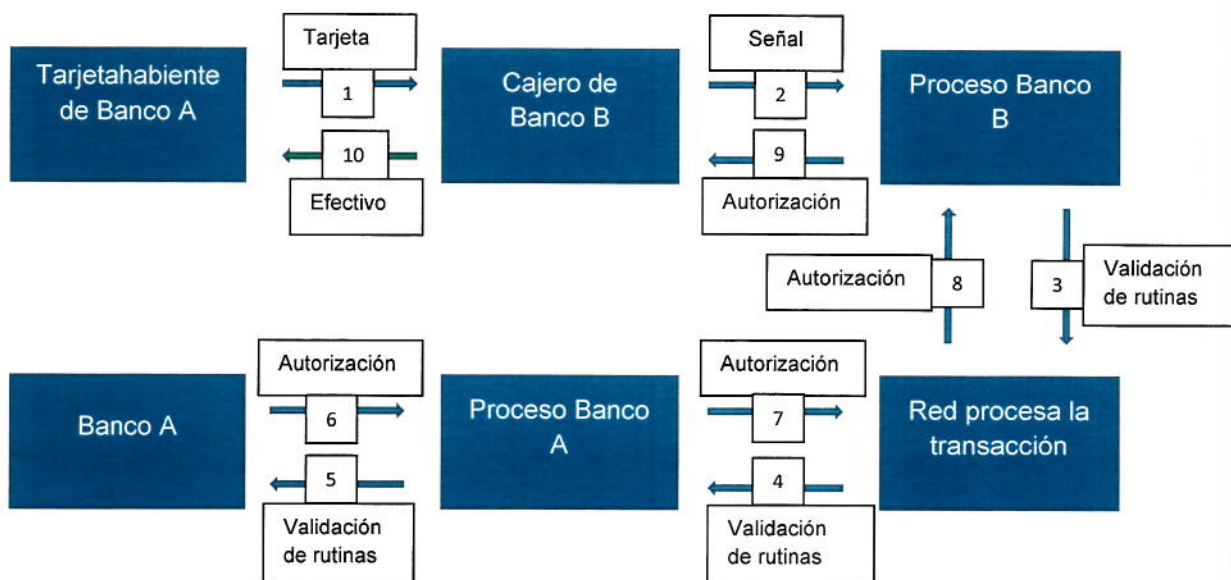
Institución	Giro	Depósito en efectivo	Depósito con documentos	Otras transacciones
<b>BICE</b>	100.0%			0.0%
<b>BBVA</b>	97.3%	1.4%	1.2%	0.1%
<b>BChile</b>	100.0%			0.0%
<b>BCI</b>	100.0%			0.0%
<b>BEstado</b>	94.1%	3.7%	1.9%	0.3%
<b>BF</b>	99.0%	0.7%		0.4%
<b>BI</b>	100.0%			0.0%
<b>IC</b>	100.0%			0.0%
<b>Santander</b>	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>Security</b>	100.0%			0.0%
<b>Scotiabank</b>	100.0%			0.0%
<b>Total</b>	<b>97.8%</b>	<b>1.4%</b>	<b>0.7%</b>	<b>0.1%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a datos de SBIF a noviembre de 2016.

25. La manera en que interactúan tanto los oferentes de servicios de cajeros automáticos y los demandantes de éstos últimos se explica en la Imagen N° 1 a continuación:

**Imagen N° 1**

**Esquema sobre proceso de transacción a través de un cajero automático.**



Fuente: Elaboración propia FNE.

26. Conforme a lo anterior, la red que procesa la transacción -Redbanc, la red de BEstado o BF- canaliza las transacciones en los cajeros automáticos de propiedad de los Bancos Investigados conectados a dichas redes, permitiendo que, de cara a los tarjetahabientes, sea indiferente si el cajero automático en el que realiza la operación corresponde al Banco Emisor de la tarjeta de crédito o débito, pues ve la red de cajeros automáticos a nivel nacional como una sola red<sup>32-33</sup>.
27. Lo anterior genera que cada vez que un tarjetahabiente cliente de un determinado Banco, por ejemplo, del Banco A, utilice un cajero automático de propiedad de otro banco, por ejemplo, del Banco B, el Banco A -en su calidad de Banco Emisor- deba realizar un pago al Banco B -como Banco Adquirente- por dicha transacción. Dicho pago sería, en todo caso, invisible para el

<sup>32</sup> Redbanc es la encargada de procesar estas interacciones en el caso de los cajeros de Bancos Investigados pertenecientes a su red.

<sup>33</sup> Con la excepción de aquellos tarjetahabientes de Cuenta Rut de BEstado, quienes cuentan con recargos por giros y otros servicios, de acuerdo a dichos contratos. Lo mismo ocurre con determinados contratos de cuentas vistas para tarjetahabientes de BBVA y BCI.

tarjetahabiente, quien puede -por regla general- realizar sin cargos adicionales giros en cajeros automáticos de la red a nivel nacional<sup>34</sup>.

28. En razón de lo anterior, los Bancos Adquirentes realizan un cobro a aquellos Bancos Emisores que registran transacciones de sus tarjetahabientes en dispensadores que son propiedad de los primeros, cobro denominado Tarifa Interbancaria ("TI")<sup>35</sup>.

29. En concreto, para el caso de la red de Redbanc, cada cajero automático que pertenece a su red, y que es de propiedad de los distintos Bancos Adquirentes asociados a Redbanc, debe aceptar las transacciones provenientes de aquellas tarjetas marca Redbanc de otros Bancos Emisores<sup>36</sup>. Para ello, los Bancos Emisores suscriben, por una parte, contratos bilaterales de prestación de servicios de cajeros automáticos con la SAG Redbanc, incluyendo la licencia de dicha marca para ser incluida en las tarjetas que dichos bancos emitan, y por otra parte, contratos bilaterales con los demás Bancos Adquirentes que forman

---

<sup>34</sup> Existen cuentas vistas ofrecidas por Bancos Investigados que tienen un cobro asociado a los giros de dinero efectivo en cajeros de Bancos Adquirentes distintos del Banco Emisor. Por ejemplo, clientes tarjetahabientes de cuentas vistas denominadas "Cuenta Rut" del BEstado, quienes deben asumir un costo de \$300 por cada giro en cajeros automáticos, \$100 por consulta de saldos y cartolas, y acceder gratuitamente sólo a los servicios de depósito en efectivo, depósito con documentos, bloqueo y cambio de clave o recarga del chip para Transantiago en los dispensadores, sin distinguir si se trata de cajeros que pertenecen o no a la red de Banco Estado. Información disponible en: <http://www.bancoestado.cl/bancoestado/inteditorformularios/genera.asp?datos=167> [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

Otro ejemplo lo constituyen los tarjetahabientes de cuenta vista de BCI Nova, quienes pueden realizar giros en cajeros automáticos de BCI sin límites ni costos algunos, pero que sólo pueden realizar hasta cuatro transacciones libres de costo en cajeros de otros Bancos Adquirentes distintos de BCI. Información disponible en: <https://www.bcinova.cl/personas/bci-nova-cuenta> [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

<sup>35</sup> El cobro final corresponde a la multiplicación entre la TI y una ponderación de [1] en el caso de giros de dinero en efectivo y [2] para otras operaciones menos frecuentes como la consulta de saldo y modificación de contraseña, entre otras. Información confidencial aportada a la Investigación Rol 2313-14 FNE. La información confidencial contenida en el presente Informe ha sido trasladada al Anexo del mismo carácter, y en su lugar se han agregado corchetes ([ ]) que contienen en su interior el número que permite identificarlos en el anexo respectivo.

<sup>36</sup> Son entidades adheridas a Redbanc con rol de Banco Emisor y Banco Adquirente: BEstado, BF, BChile, BICE, BBVA, BCI, BI, Security, Corpbanca, Itaú, Santander y Scotiabank. Son entidades adheridas a Redbanc con rol de Banco Emisor: Banco Consorcio y Banco Ripley. Información disponible en: <http://www.redbanc.cl/web/quest/entidades-adheridas> [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

parte de la red de Redbanc, en donde se establece el acceso a los cajeros automáticos de su propiedad<sup>37-38</sup>.

30. Por otra parte, a partir del año 2003, todos los clientes de BEstado pueden operar, no sólo en los cajeros de la red de dicho Banco Investigado, sino también en la totalidad de los cajeros automáticos conectados a la red de Redbanc. Asimismo, pueden acceder a la red de BF desde 2009<sup>39</sup>. Lo mismo ocurre con los tarjetahabientes de BF, atendida que dicha red se encuentra conectada a las redes de Redbanc y BEstado, permitiendo que ellos puedan acceder a ellas para sus operaciones. En razón de estos contratos de *switch* entre redes, cada banco perteneciente a Redbanc -diez de los Bancos Investigados-, BF y BEstado suscriben contratos de prestación de servicios de cajeros automáticos entre ellos, de manera que, por ejemplo, los tarjetahabientes de cualquier Banco Emisor parte de la red de Redbanc puedan acceder a la red de BEstado y BF, y que los tarjetahabientes de BEstado y BF puedan acceder a la red de los bancos asociados a Redbanc, indistintamente. Estos contratos tienen una duración, por regla general, de 2 a 3 años<sup>40-41-42</sup>.

<sup>37</sup> En relación a las tarifas definidas por Redbanc por concepto de licencia de marca Redbanc en sus tarjetas, mayor información disponible en: <http://www.redbanc.cl/web/guest/licencia-de-marca-redbanc> [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

<sup>38</sup> De acuerdo a información de SBIF, a nivel nacional los cajeros automáticos son administrados por tres redes, todas ellas de propiedad bancaria: Redbanc, la red de BEstado y la de BF, todas ellas interconectadas. Información conforme a SBIF: Estudio "Provisión de Efectivo Mediante Cajeros Automáticos: Desafíos Regulatorios" (2015). Documento disponible en: [https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/publicacion\\_10692.pdf](https://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/publicacion_10692.pdf) [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

<sup>39</sup> De acuerdo a información recopilada durante la Investigación Rol 2313-14 FNE, consistente en contrato de prestación de servicios de cajeros automáticos entre BF y BEstado.

<sup>40</sup> De acuerdo a información confidencial y contratos tenidos a la vista en el transcurso de la Investigación Rol 2313-14 FNE, aportados por los Bancos Investigados.

<sup>41</sup> En aplicación de los contratos anteriormente descritos, se generan distintas compensaciones de fondos entre los Bancos Investigados y otros bancos de la plaza, referidos al uso de cajeros automáticos entre el Banco Adquirente o propietarios del cajero automático y el Banco Emisor de la tarjeta, y los pagos recíprocos de la TI que correspondan. Junto con ello, opera la Cámara de Compensación de Operaciones efectuadas a través de cajeros automáticos establecida por el Banco Central.

<sup>42</sup> La Cámara de Compensación de Operaciones tiene como propósito efectuar la determinación y compensación de los importes en moneda nacional, originados en operaciones efectuadas por los usuarios de cajeros automáticos de una determinada empresa bancaria del país, y que sean de cargo de otra empresa bancaria afiliada a la misma red de cajeros automáticos. Toda institución tiene el derecho de no cobrar por este procedimiento de compensación ante cualquier operación de cajero automático que tenga contra otra institución. No obstante, deberá hacerse cargo de aquellas que las demás instituciones le presenten en su contra. Al respecto, véase Acuerdo N° 1875-06-141224 - Circular N° 3013-746, Capítulo III.H.3 - 1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile. Información disponible en: <http://www.bcentral.cl/es/DownloadBinaryServlet.jsessionid=C4ZYVvVLZjTbhGwWksG6tRRJrJLCb>

31. Conforme a lo anterior, aquellos Bancos Emisores que no tienen cajeros automáticos de su propiedad o aquellos que tienen poca cantidad en su red, pueden, en todo caso, prestar los servicios provistos por medio de estas máquinas a sus tarjetahabientes por medio de los dispositivos de propiedad de otro Banco Adquirente. Esto generaría que los tarjetahabientes se beneficien de las redes, tanto de Redbanc como de BEstado o BF, independientemente de si son tarjetahabientes de un banco con o sin red, o del tamaño de la red de su Banco Emisor.

### **III. ANÁLISIS DE LA CONDUCTA INVESTIGADA**

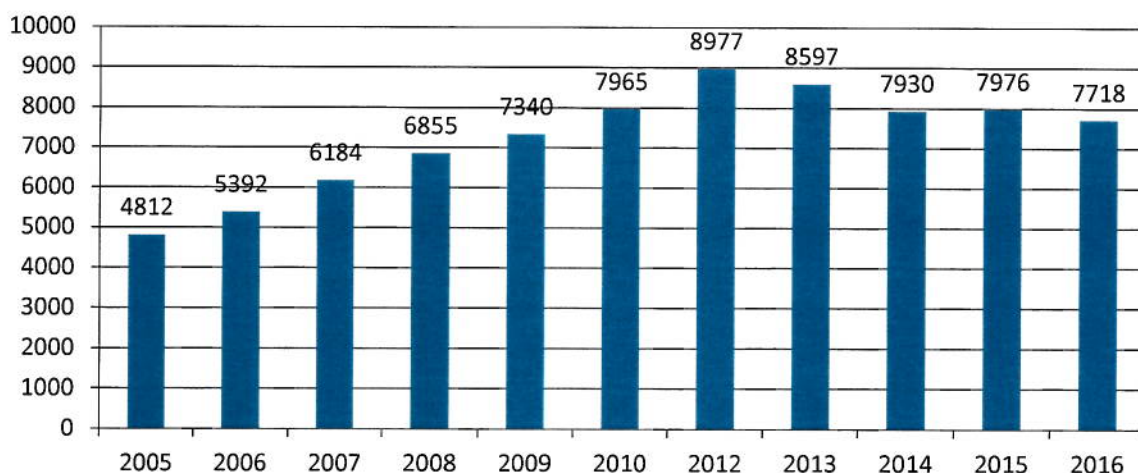
32. El presente análisis se centra en la oferta de servicios en cajeros automáticos, es decir, en la disponibilidad de cajeros automáticos para el retiro de efectivo y otros servicios asociados y provistos por medio de dichos dispensadores. En concreto, se recopilieron antecedentes referidos a la eventual disminución de cajeros automáticos durante los años 2013 y 2014, y se analizó si, en caso de haberse generado efectivamente dicha disminución, ésta podría derivarse de la ejecución de eventuales conductas anticompetitivas por parte de los Bancos Investigados, o podría deberse a circunstancias diversas.

33. En este sentido, si bien para los Bancos Investigados implica un costo contar con una red de dispensadores, éste se justificaría en la medida que sus clientes tarjetahabientes percibirían dicha disponibilidad como cobertura y calidad de servicio. Además, los Bancos Investigados reciben ingresos por cada transacción que se registre en sus cajeros automáticos en su calidad de Banco Adquirente. En concreto, se constató que, a nivel nacional, el número total de cajeros automáticos disminuyó los años 2013 y 2014, pero hacia 2015 y 2016, se mantendría relativamente estable respecto de lo registrado en el año 2010, tal como muestra el Gráfico N° 2 a continuación:

---

[3jhZ6B8TFcB931rJST6jthzl237479940?nodeId=%2FUCM%2FBCCH SISTEMA P 104181 ES&propertyId=%2FUCM%2FBCCH SISTEMA P 104181 ES%2Fprimary&fileName=capiih3.pdf](#)  
[fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

**Gráfico N° 2**  
**Número total de cajeros automáticos a nivel nacional.**  
**(datos a noviembre de 2016)**



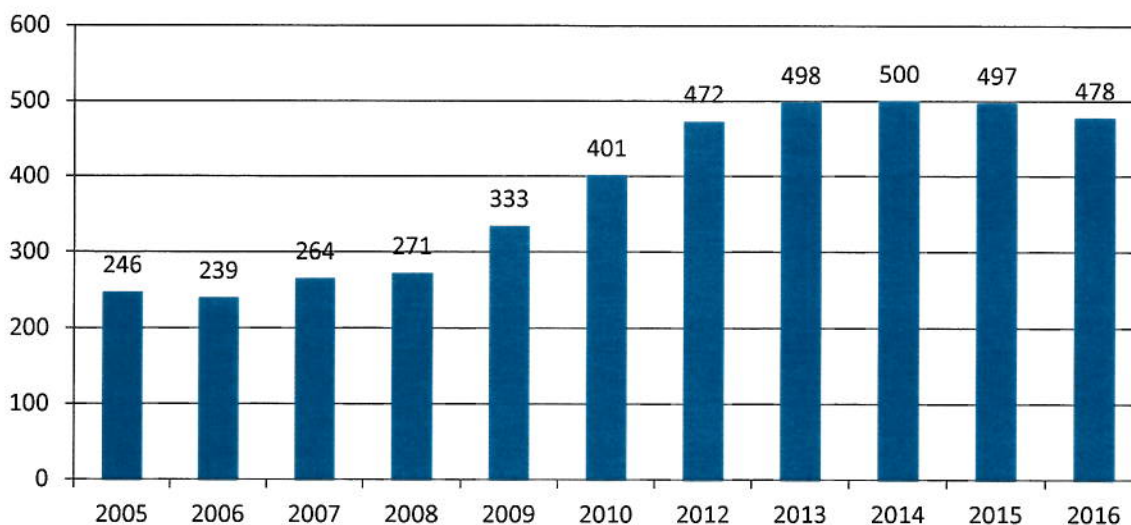
Fuente: Elaboración propia en base a datos de SBIF<sup>43</sup>.

34. Además, al identificar el número de transacciones registradas en cajeros automáticos en los últimos años, así como en los montos transados, se observó que la disminución de dispensadores referida estuvo, de todos modos, aparejada con un aumento en el uso que se dio, a nivel nacional, del servicio de retiro de dinero en efectivo<sup>44</sup>. En efecto, los Gráficos N° 3 y 4 muestran un aumento y relativa estabilización a partir del año 2013 en el número de transacciones, y un constante incremento en los montos transados a partir del año 2012.

<sup>43</sup> Las estadísticas de SBIF no cuentan con datos correspondientes al año 2011.

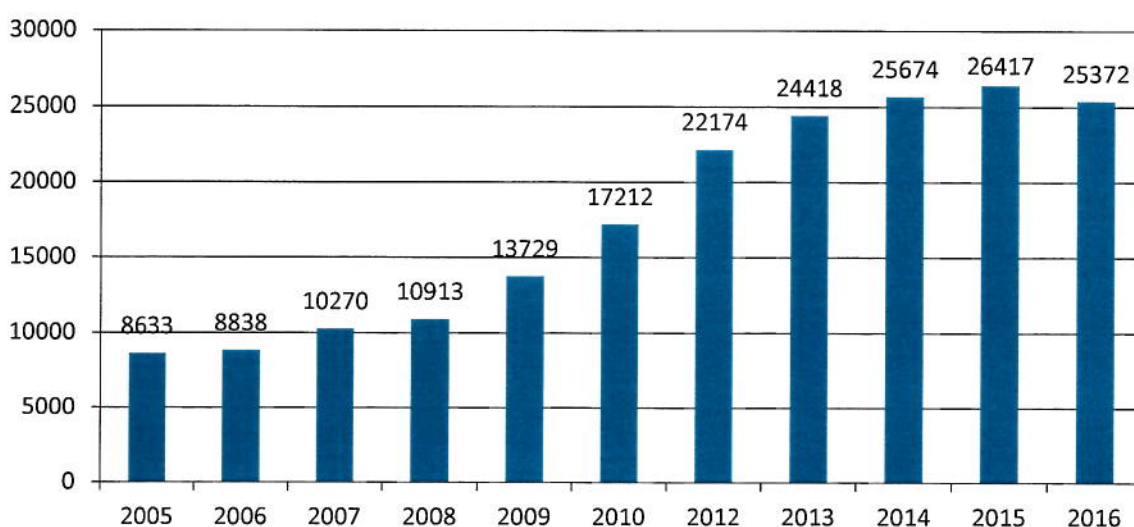
<sup>44</sup> De este modo, aun cuando se constató una disminución del número de cajeros automáticos entre los años 2013 y 2014, lo cierto es que se observó durante dicho período un crecimiento en el número de transacciones en cajeros automáticos de 5,4% y 0,4% respecto del año 2012 y de un 10% y 5,7% en los montos transados por medio de dichos dispensadores respecto del mismo año previo a los años objeto de análisis. Estimación propia en base a datos de SBIF para número de transacciones y montos transados a septiembre de 2016.

**Gráfico N° 3**  
**Número total en millones de transacciones en cajeros automáticos a nivel nacional.**  
**(período 2005-2015 y enero-noviembre de 2016)**



Fuente: Elaboración propia en base a datos de SBIF<sup>45</sup>.

**Gráfico N° 4**  
**Valor total de transacciones en miles de millones de pesos en cajeros automáticos a nivel nacional.**  
**(período 2005-2015 y enero-noviembre de 2016)**



Fuente: Elaboración propia en base a datos de SBIF<sup>46</sup>.

<sup>45</sup> Las estadísticas de SBIF no cuentan con datos correspondientes al año 2011.

<sup>46</sup> Las estadísticas de SBIF no cuentan con datos correspondientes al año 2011.



35. Considerando lo anterior, la disminución de cajeros automáticos registrada en 2013 y 2014 no habría implicado necesariamente una menor disposición de dinero en efectivo a nivel nacional producto de la misma<sup>47</sup>.
36. En relación a la disminución en el número de dispensadores, a contar del año 2011, se evidenció un aumento en los robos de cajeros automáticos y, en general, una mayor inseguridad respecto del uso de estos instrumentos. Por ejemplo, aumentó el número de casos de clonación de tarjetas en cajeros automáticos, por medio de la instalación de dispositivos adulterados en ellos, el robo en las cabinas y sucursales con cajeros, y el robo de los mismos por medio del método de saturación por gas o “alunizaje” con vehículos de gran motor y capacidad<sup>48</sup>.
37. Atendido lo anterior, ya en abril de 2011 los Bancos Investigados<sup>49</sup> y ABIF alcanzaron un acuerdo con el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, para la ejecución de un programa de seguridad en cajeros automáticos, de modo de reducir sustancialmente los robos de los dispensadores mediante una serie de medidas operacionales, técnicas y administrativas, junto a la evaluación de eventuales modificaciones normativas referidas a la instalación de dichos dispensadores<sup>50</sup>.
38. En ese contexto, los Bancos Investigados alcanzaron durante 2011 y 2012 diversos acuerdos, al alero de ABIF, respecto de las mejoras en materia de seguridad que debiesen implementarse en los cajeros automáticos, con el objeto de prevenir los robos. El acuerdo incluía la implementación de medidas como el blindaje de los cajeros automáticos, el empotrado de los mismos, la

---

<sup>47</sup> Estos resultados se ratifican al corregir los datos informados por SBIF según la inflación del mismo período. En concreto, considerando el valor promedio anualizado de la Unidad de Fomento para los años 2010 a 2014 y los montos nominales en \$CLP, se observa la misma tendencia.

<sup>48</sup> Según un informe elaborado en el año 2011 por el Departamento de Organizaciones Criminales de Carabineros de Chile OS-9, el robo de cajeros automáticos en el año 2011 aumento un 127% en comparación con el año 2010. Fuente: <http://diario.latercera.com/2011/05/16/01/contenido/pais/31-69201-9-informe-de-carabineros-robo-de-cajeros-automaticos-aumento-125-en-2011.shtml>. Última fecha de visita 2 de febrero de 2017.

<sup>49</sup> Todos ellos, con la sola excepción de BI. Es decir, se incluye en el acuerdo a BEstado, aun cuando no forma parte de ABIF.

<sup>50</sup> Información aportada por ABIF a la Investigación Rol 2313-14 FNE.

instalación de sistemas de alarma y grabación de imágenes, y el entintado de billetes<sup>51</sup>. Todas estas medidas habrían sido implementadas por los Bancos Investigados en la mayoría de los cajeros operativos a nivel nacional, entre los meses de enero y julio de 2012<sup>52-53</sup>.

39. Posteriormente, entró en vigencia -a contar del 30 de octubre de 2013- el Decreto Supremo N° 222 que Regula Medidas de Seguridad Aplicables a la Instalación y Operación de Cajeros Automáticos, Dispensadores o Contenedores de Dinero de cualquier especie del Ministerio del Interior y Seguridad Pública ("DS 222"). Este decreto estableció una serie de medidas mínimas de seguridad para la instalación, reinstalación o reemplazo de cajeros automáticos.
40. El cumplimiento de dichas medidas, en especial aquellas referidas a la ubicación y entorno de estos dispositivos, fue establecido a contar de la fecha de publicación del DS 222, y para otro tipo de medidas, se contemplaron otros plazos posteriores, dependiendo del requerimiento que se tratase<sup>54</sup>.
41. De acuerdo a información referida a los plazos de implementación de dichas medidas y su cumplimiento, se pudo constatar que, en general, para los años 2013 y 2014, las disminuciones observadas en términos de números de dispensadores mostradas en el Gráfico N° 1 anterior, coinciden con la época de implementación del DS 222. En concreto, con datos al 30 de septiembre de

<sup>51</sup> Por ejemplo, el entintado de billetes opera como sistema disuasivo de seguridad en cajeros automáticos o en transporte de valores y determina a dichos billetes como no aptos para circulación. Su respectivo canje, por parte de los Bancos Adquirentes se encuentra regulado por las normas especiales según Acuerdo N° 1602E-01 adoptado por el Consejo del Banco Central de Chile con fecha 12 de abril de 2011. [http://www.bcentral.cl/es/faces/bcentral/biletesymonedas/definicion;jsessionid=XQhQWc1Q040JN226NDJJ0hyDntDfC89MGCLRyJhRk2G7cbZ3vZvbl15479076657\\_afrLoop=99492042890367&afrWindowMode=0&afrWindowId=null#%40%3F\\_afrWindowId%3Dnull%26\\_afrLoop%3D99492042890367%26\\_afrWindowMode%3D0%26\\_adf.ctrl-state%3Dn5ho5ceir\\_4](http://www.bcentral.cl/es/faces/bcentral/biletesymonedas/definicion;jsessionid=XQhQWc1Q040JN226NDJJ0hyDntDfC89MGCLRyJhRk2G7cbZ3vZvbl15479076657_afrLoop=99492042890367&afrWindowMode=0&afrWindowId=null#%40%3F_afrWindowId%3Dnull%26_afrLoop%3D99492042890367%26_afrWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3Dn5ho5ceir_4) [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

<sup>52</sup> De acuerdo a información aportada por ABIF a la Investigación Rol 2313-14 FNE.

<sup>53</sup> En forma paralela, las autoridades adoptaron otras medidas en respuesta al aumento de la delincuencia en esta materia, como la dictación de la Ley 20.601 que Aumenta las penas del Delito de Robo de Cajeros Automáticos, publicada en julio de 2012.

<sup>54</sup> Por ejemplo, las medidas relativas a los sistemas de seguridad y alarmas de los cajeros automáticos, caja fuerte y bóveda, y sistemas de grabación de imágenes deberían ser cumplidas en un plazo máximo de 270 días a contar de la fecha de publicación del referido decreto. Véase Artículo Segundo Transitorio del DS 222.

2014, el 48,7% del parque a nivel nacional no cumplían con alguna medida de las establecidas en el DS 222<sup>55</sup>. Para el caso de la red de BEstado, el incumplimiento bordeaba el 72%<sup>56</sup>.

42. De ello se sigue que, efectivamente, entre noviembre de 2013 y octubre de 2014, cerca del 51,3% del parque total de dispensadores habría sido reemplazado o al menos acondicionado con las medidas de seguridad, implicando necesariamente algún tiempo de inoperatividad durante ese período.
43. Esta Unidad ha podido constatar que la mayoría de los cajeros automáticos que habrían dejado de formar parte de la red a nivel nacional, entre los años 2013 y 2014, correspondería a cajeros automáticos de los Bancos Investigados ubicados en inmuebles arrendados o subarrendados a terceros<sup>57-58</sup>.
44. Al respecto, los Bancos Investigados han sostenido que, durante la etapa de implementación de dichas medidas, tuvieron que eliminar cajeros automáticos de la red operativa, dado que no contaban con los estándares de seguridad, pues ellos quedarían obsoletos a partir de la exigencia de dicha normativa. Con todo, los Bancos Investigados sólo pudieron reponer dichos dispensadores una vez que tuviesen un nuevo cajero que cumpliera con esos parámetros<sup>59</sup>.
45. Del mismo modo, esta situación se habría agravado respecto de determinados cajeros "islas" instalados en lugares de alto tráfico como centros comerciales, estaciones de metro u otros lugares públicos cuyo entorno e infraestructura no

---

<sup>55</sup> Correspondiente a 4213 dispensadores de un total de 8425 distribuidos a nivel nacional en septiembre de 2014.

<sup>56</sup> Antecedentes aportados por ABIF con fecha 8 de enero de 2015, en la Investigación Rol 2313-14 FNE.

<sup>57</sup> Por ejemplo, de la disminución de cajeros automáticas informada por un Banco Investigado a la FNE, un [3]% de los cajeros eliminados de su red correspondían a cajeros que fueron retirados de lugares distintos de sucursales del propio banco o inmuebles de su propiedad, debido al término de contratos en lugares en los que arriendan el espacio. Información aportada a la Investigación por [4] en respuesta confidencial de fecha 9 de febrero de 2015.

<sup>58</sup> De la revisión de contratos de un Banco Investigado, se constató que se establecieron mínimos de transacciones, en cuyo caso de incumplimiento se facultaba al Banco Investigado para retirar los cajeros. Asimismo, se observaron para el mismo período modificaciones de contratos en los que se acuerda el retiro de cajeros automáticos, por ejemplo, respecto del [5], y otros a los que se pone término, como el [6]. Información aportada a la Investigación por [7] en respuesta confidencial de fecha 9 de febrero de 2015.

<sup>59</sup> Declaración confidencial de fecha 12 de enero de 2015, Rol 2313-14.

permitiese la instalación de nuevos cajeros con las medidas de seguridad. Así, por ejemplo, la instalación de cajeros automáticos nuevos con módulos blindados de mayor peso no habrían podido ser instalados en determinadas ubicaciones e inmuebles, dada su infraestructura<sup>60</sup>.

46. Asimismo, la implementación de dichas medidas de seguridad habría generado, además, modificaciones en los contratos de arrendamiento de espacio entre algunos de los Bancos Investigados y terceros, para los cajeros "islas" Las modificaciones incluyeron, en algunos casos, la adecuación de la renta y/o el establecimiento de mínimos de transacciones superiores a las incluidas en los contratos originales, atendido el mayor costo que implicaría que los dispositivos contasen con sistemas de alarma, cámaras y conexión a sistemas de seguridad de cada Banco Adquirente<sup>61</sup>.

47. En consecuencia, diversos contratos de arrendamiento para la instalación de cajeros "islas" fueron terminados por los propietarios o administradores de recintos durante los años 2013 y 2014. En concreto, en algunos casos esto se debió al término del plazo de los contratos originales, cuya renovación correspondió a otro Banco Adquirente, o al mismo banco pero con un número menor de dispensadores<sup>62</sup>. En otros casos, se trató del término del contrato de arrendamiento de espacios por implicar para el *retailer* un mayor riesgo de seguridad en su local<sup>63</sup>.

---

<sup>60</sup> Al respecto, un Banco Investigado señaló a esta Unidad en relación a los módulos blindados, que su instalación implicaba que, a un cajero de 1000 a 1100 kgs. de peso se agregasen 1000 kgs. producto del módulo blindado, existiendo muchos lugares en donde no era posible instalar como en los centros comerciales u oficinas. Además, los costos habrían subido en ciertos casos, atendida las obras para reafirmar la estructura. A juicio de dicho Banco Investigado, si el DS 222 hubiera permitido no sacar estos cajeros y colocar una medida adicional como entintado de billetes u otras distintas del módulo de blindaje, él habría tenido sus cajeros operando inmediatamente. Declaración confidencial de [8] con fecha 16 de enero de 2015.

<sup>61</sup> Por ejemplo, durante 2014, BCI creó el Centro Integral de Monitoreo de Cajeros Automáticos Cemco. Disponible en: [http://www.bci.cl/accionistas/vision\\_en\\_accion.html](http://www.bci.cl/accionistas/vision_en_accion.html) [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

<sup>62</sup> Así se deriva de los antecedentes aportados bajo confidencialidad por los Bancos Investigados a la Investigación.

<sup>63</sup> Declaración confidencial de fecha 12 de enero de 2015, Rol 2313-14. Por ejemplo, un Banco Investigado hace referencia al término de contrato por parte de [9] de instalación de cajeros automáticos en sus locales por razones de seguridad.

48. Finalmente, cabe tener en consideración que, en forma paralela a la dictación del DS 222 en 2013, se evaluaron las condiciones de seguridad de las empresas de transporte de valores, dados los robos sufridos durante 2014. En respuesta a ello, se dictó el Decreto N° 1.814 de 12 de noviembre de 2014 que Dispone de Medidas que Regulen el Transporte de Valores, adecuando la normativa vigente con el objeto de evitar la comisión de ilícitos<sup>64</sup>. A raíz de dicha modificación, las distintas empresas de transportes de valores habrían comunicado a los Bancos Investigados de un aumento cercano al [10]% de sus precios por sus servicios, lo que también habría elevado el costo de operación de los cajeros<sup>65-66</sup>.
49. Con todo, se observa que para el año 2015, además de haberse revertido la tendencia a la disminución de cajeros automáticos operativos observada en los años 2013 y 2014, existiría una disminución sustancial respecto del número de siniestros y robos a estos dispensadores. En efecto, de acuerdo a información pública, los robos de cajeros automáticos en 2015 disminuyeron en un 75% respecto del año 2014<sup>67</sup>.
50. Por otro lado, además de la menor siniestralidad de los ATM, a contar de 2015 se habría observado una mejora en la disponibilidad de efectivo en la red de cajeros a nivel nacional, en particular, a contar de marzo de 2015. Lo anterior, tras la implementación en esa fecha de una nueva normativa de SBIF al

---

<sup>64</sup> Este decreto incorpora nuevas medidas de seguridad que incluyen, por ejemplo, la recarga de las bóvedas durante el día, contar con cuatro vigilantes, cámaras, registro de imágenes y sistema de GPS, entre otros, los que implicarían un aumento en los costos de dichos servicios.

<sup>65</sup> Al respecto, un Banco Investigado [11] señaló en declaración confidencial respecto de la inversión para instalar un cajero que: "(...) se ha duplicado en el tiempo lo que tenemos que invertir".

<sup>66</sup> Los principales costos que debe asumir un Banco Adquirente en su red de dispensadores guardan relación, en primer lugar, con la ubicación de los mismos, pues si es un cajero "isla" implicará el costo de arriendo de espacio en el inmueble de un tercero. En segundo lugar, se encontraría el costo de la empresa de transportes de valores. En tercer lugar, las inversiones en seguridad del sitio, en especial considerando algunas medidas impuestas por el DS 222 que serían de alto costo, como el blindaje y servicios de seguridad. Por último, se encontrarían los costos derivados de la mantención técnica del cajero automático y del lugar de operación del dispositivo. De todos ellos, el costo de las empresas de transportes de valores sería el más relevante.

<sup>67</sup> Información disponible en: <http://www.latercera.com/noticia/nacional/2015/09/680-646167-9-analisis-de-carabineros-revela-que-robo-a-cajeros-automaticos-bajo-75.shtml> [fecha última visita: 2 de febrero de 2017].

respecto, que fijó un estándar de disponibilidad de servicio que no puede ser inferior al 95% y debe ser cumplida por los Bancos Adquirentes<sup>68-69</sup>.

51. Atendido lo anterior, se habrían adoptado una serie de medidas para enfrentar las circunstancias tenidas en consideración para la apertura de la Investigación, en concreto, respecto de la disminución del número de dispensadores y la eventual problemática de disponibilidad de oferta para retiro de dinero en efectivo por medio de los dispensadores por el robo de éstos.

#### IV. CONCLUSIONES

52. Del análisis realizado por esta Unidad y expuesto en los párrafos anteriores, se desprende que, si bien hubo una disminución en el número de cajeros automáticos durante los años 2013 y 2014, la misma no habría generado una disminución en la disponibilidad de dinero en efectivo, al mantenerse e incluso aumentar los montos transados durante dicho período.

53. Asimismo, según se ha expuesto, el aumento de los robos de los cajeros automáticos "islas" y la implementación del DS 222 habría tenido como consecuencia el término o modificación de contratos de arriendo de inmuebles destinados al emplazamiento de los dispositivos y un incremento en diversos costos asociados a la instalación y operación de los mismos; hechos que, considerados en su conjunto, pueden considerarse como explicaciones plausibles de la disminución de los cajeros automáticos referida precedentemente.

---

<sup>68</sup> Al respecto véase Circular N° 3.578 de fecha 17 de marzo de 2015, incorporada en el Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas de la SBIF. Documento disponible en: [https://www.s bif.cl/s bifweb3/internet/archivos/norma\\_10693\\_1.pdf](https://www.s bif.cl/s bifweb3/internet/archivos/norma_10693_1.pdf) [fecha última visita: 9 de enero de 2017].

<sup>69</sup> En concreto, la SBIF informó que, a nivel nacional, sólo el 0,5% de los cajeros automáticos ubicados dentro de las sucursales y el 6,9% de aquellos ubicados fuera de sucursales o "islas" se encontraban fuera de servicio en junio de 2015. Para el caso de la Región Metropolitana, los cajeros automáticos fuera de sucursales que no se encontraban operando correspondían sólo al 6,8%. Datos SBIF a 5 de junio de 2015, en donde constata que "la disponibilidad de cajeros automáticos fuera de sucursales en regiones sigue mejorando". Información disponible en: <https://www.s bif.cl/s bifweb/servlet/Noticia?indice=2.1&idContenido=10792> [fecha última visita: 9 de enero de 2017].

54. Por lo expuesto, los antecedentes recopilados por esta Unidad no permitirían establecer la existencia de un acuerdo de voluntades anticompetitivo orientado a la disminución del número de dispensadores en el mercado.
55. Por todo lo anterior, y sin perjuicio de la facultad de esta Fiscalía de velar permanentemente por la competencia en este mercado, se recomienda archivar la presente Investigación, no obstante lo cual podrán abrirse nuevas investigaciones y/o ejercer futuras acciones en caso de contar con nuevos antecedentes que lo ameriten.

Saluda atentamente a usted,



**EUGENIO RUIZ-TAGLE**  
**JEFE (S) UNIDAD ANTI-CARTELES**

*AVC*  
AVC