

**ANT.:** Fiscalización del caso Rol N°2355-15 FNE por denuncia en el mercado de casas de cambio. Rol N°2670-21 FNE.

**MAT.:** Minuta de Archivo.

**Santiago, 21 de diciembre de 2021**

**A : FISCAL NACIONAL ECONÓMICO**

**DE : JEFE DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN DE CUMPLIMIENTO**

Por la presente vía informo al señor Fiscal acerca de la denuncia indicada en el Antecedente, recomendando su archivo, en virtud de las razones que se exponen a continuación:

## **I. ANTECEDENTES**

### **A. Denuncia**

1. Con fecha 22 de julio de 2021, esta Fiscalía Nacional Económica (“Fiscalía” o “FNE”) recibió una denuncia de una empresa que desarrolla el giro de casa de cambio, en contra de ciertas instituciones bancarias<sup>1</sup>, dando cuenta de comportamientos que contravendrían los compromisos de conducta asumidos por ciertos bancos de la plaza en la resolución de archivo de esta Fiscalía, de fecha 27 de junio de 2017, en la investigación Rol N°2355-15 FNE (“Resolución de Archivo”).
2. La denuncia solicitaba a esta FNE fiscalizar lo denunciado y adoptar las medidas que en Derecho correspondieren, con el objeto que las instituciones bancarias denunciadas dieran cumplimiento a los compromisos de conducta establecidos en la Resolución de Archivo.

### **B. Investigación Rol N°2355-15 FNE**

3. Conforme lo señalado en la citada Resolución de Archivo, lo denunciado en dicha investigación fue que ciertas instituciones financieras, que en su conjunto representaban más del 80% de la oferta de cuentas corrientes, negaban su apertura

---

<sup>1</sup> **Anexo Confidencial [1].**

a empresas dedicadas al rubro de casas de cambio y remesadoras de dinero, limitando así la competencia en el mercado de las operaciones de cambio de divisas, en el cual dichas instituciones financieras también participaban.

4. Las investigadas en dicha oportunidad<sup>2</sup> fundamentaron su negativa en el riesgo reputacional que implicaría verse involucradas en investigaciones por delitos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (“**LAFT**”), así como también en los costos de monitoreo adicional que implicarían estos clientes, que serían particularmente riesgosos.
5. Concluida la investigación Rol N°2355-15, los argumentos presentados por dichas instituciones financieras fueron considerados plausibles por esta Fiscalía, sin perjuicio de que se observó una falta de transparencia de las políticas bancarias respecto de los requisitos exigidos para la apertura de una cuenta corriente, lo cual no permitía determinar si la negativa se debía o no a un riesgo de LAFT o a un proceder anticompetitivo de las investigadas.
6. Con el objeto de hacerse cargo de lo anterior, las instituciones financieras investigadas propusieron medidas con el objeto de establecer requisitos objetivos, transparentes y no discriminatorios para la apertura del servicio de cuenta corriente. Esta Fiscalía consideró que las medidas propuestas fueron suficientes y razonables para resolver la denuncia, sin arriesgar el cumplimiento de las obligaciones de prevención de LAFT de las investigadas, lo cual generó la decisión de terminar la investigación Rol N°2355-15 mediante la Resolución de Archivo, sin perjuicio de vigilar el cumplimiento de los compromisos y de abrir una nueva investigación ante la aparición de nuevos antecedentes que así lo ameritaren.

## II. ANÁLISIS DE LOS HECHOS DENUNCIADOS

7. La denuncia se dirige en contra de tres instituciones bancarias, Banco de Chile (“**BCH**”), Scotiabank e Itaú, por: (i) una supuesta negativa injustificada de apertura de cuenta corriente en el caso de BCH e Itaú y; (ii) un supuesto cierre arbitrario de cuentas corrientes, así como la limitación de uso de un tipo de cuenta en particular, en el caso de Scotiabank.

---

<sup>2</sup> Banco Estado, BCH, Banco Santander, Banco de Crédito e Inversiones, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile, Scotiabank, Banco Bice, Banco Security, Banco Internacional e Itaú.

8. Durante el examen de admisibilidad de la denuncia, esta División de Fiscalización de Cumplimiento (“**División**”) consideró cada uno de los hechos denunciados, contrastándolos con la información aportada por las instituciones bancarias denunciadas, tanto en el contexto de esta fiscalización como de la investigación Rol N°2355-15 y, en particular, de la Resolución de Archivo.

**A. Negativa injustificada de apertura de cuentas corrientes**

9. En el caso de BCH, esta División pudo constatar que la denunciante mantiene actualmente una cuenta corriente abierta con dicha institución bancaria y que le fue negada la apertura de una segunda cuenta corriente. Los motivos alegados por BCH se relacionan con **Anexo Confidencial [2]** y que justificaría, en opinión del banco, que esta fuera la única cuenta corriente vigente con la denunciante<sup>3</sup>.
10. Al ser consultados sobre este punto, ejecutivos de BCH indicaron que su respuesta en dicha oportunidad se debió **Anexo Confidencial [4]**, pero que se encuentran dispuestos a tramitar futuras solicitudes entendiendo que los compromisos asumidos con esta Fiscalía el año 2017 en la Resolución de Archivo, en el contexto de la investigación Rol N°2355-15 FNE, **Anexo Confidencial [5]**<sup>4</sup>.
11. Tratándose de los hechos denunciados respecto de Itaú, es posible observar que dicho banco cumplió con realizar un proceso de evaluación de la denunciante como potencial cliente, lo que finalizó con una comunicación por escrito con el motivo de la negativa. Si bien al expresar los motivos de la negativa el banco fue bastante impreciso, haciendo referencia a materias de riesgo de LAFT<sup>5</sup>, esta División pudo constatar, en documentos internos de Itaú, que la actuación del banco se ajusta a los compromisos asumidos en la Rol N°2355-15 FNE<sup>6</sup>.

**B. Cierre injustificado de cuentas corrientes bancarias**

12. El segundo punto denunciado fue el cierre injustificado de cuentas corrientes de la denunciante por parte de Scotiabank. Al respecto, cabe indicar que el banco denunciado procedió a cerrar selectivamente cuentas que cumplían con ciertas

---

<sup>3</sup> **Anexo Confidencial [3].**

<sup>4</sup> **Anexo Confidencial [6].** En cuanto a los motivos para no someter a tramitación la solicitud de apertura de cuenta de **Anexo Confidencial [7]**, indicaron que: **Anexo Confidencial [8]**. En declaración de **Anexo Confidencial [9]** de Banco de Chile, de fecha 3 de noviembre de 2021.

<sup>5</sup> En específico, el motivo de la negativa aludido por Itaú fue **Anexo Confidencial [10]**

<sup>6</sup> **Anexo Confidencial [11].**

características y a limitar el uso de otras<sup>7</sup>, indicando que dicho cierre estaría acorde al compromiso asumido con esta Fiscalía en la Resolución de Archivo de la investigación Rol N°2355-15 FNE.

13. Al respecto, cabe señalar que dentro de los compromisos asumidos por Scotiabank y que fueron aceptados por esta Fiscalía para el archivo de la mencionada investigación, efectivamente existen circunstancias específicas que permiten a Scotiabank no abrir, cerrar o limitar el uso de ciertas cuentas corrientes.
14. En efecto, para no afectar la competencia en el mercado, cada una de las instituciones bancarias investigadas ofreció a esta Fiscalía sus propios compromisos, a los cuales arribó con independencia del compromiso asumido por el resto de las investigadas, lo cual explica que existan diferencias entre las condiciones que uno u otro banco exige, debiendo eso sí todas ellas cumplir los requisitos de objetividad, transparencia y no discriminación<sup>8</sup>.
15. Conforme a ello, la respuesta de Scotiabank se encuentra suficientemente fundada, en concordancia con las medidas propuestas a esta Fiscalía en la Resolución de Archivo de la investigación Rol N°2355-15 FNE.

### III. OTRAS CONSIDERACIONES

16. Si bien en base a los antecedentes tenidos a la vista al elaborar la presente Minuta de Archivo, esta División considera que los hechos denunciados no constituyen un incumplimiento a los compromisos asumidos por los bancos denunciados en la Resolución de Archivo de la investigación Rol N°2355-15 FNE, sí se observan oportunidades de mejora en cuanto a la tramitación de solicitudes de apertura de cuentas, a la estandarización de procedimientos internos y a las respuestas de cara a los solicitantes.
17. Así, por ejemplo, el detalle y alcance de la información que se le entrega al solicitante en respuesta a sus solicitudes es disímil de un banco a otro, no proporcionándose en todos los casos suficiente claridad con respecto al análisis interno efectuado por el

---

<sup>7</sup> Dentro de las condiciones de uso de las cuentas corrientes, Scotiabank señala que los productos que se ofrecen a casas de cambio y remesadoras **Anexo Confidencial [12]** Aquello indicado en carta del banco dirigida a **Anexo Confidencial [13]** de fecha 18 de marzo de 2021.

<sup>8</sup> Véase párrafo 44 del Informe de Archivo del caso Rol N°2355-15 FNE, disponible en: <[https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2017/07/inpu\\_10\\_2017.pdf](https://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2017/07/inpu_10_2017.pdf)> [última consulta: 21 de diciembre de 2021].

área de cumplimiento del banco y a las razones que lo fundamentan. Otro de los problemas que se observa es la falta de registro de documentación de respaldo de las solicitudes, lo cual dificulta las fiscalizaciones sobre la materia<sup>9</sup>.

#### IV. CONCLUSIONES

18. Por lo anteriormente expuesto, esta División recomienda al señor Fiscal, salvo su mejor parecer, archivar la presente denuncia. Lo anterior, sin perjuicio de las facultades de esta Fiscalía de seguir velando por la libre competencia en este mercado y de la posibilidad de analizar la apertura de una investigación, en caso de contar con nuevos antecedentes que así lo ameriten, y del derecho del denunciante de interponer las acciones que estime pertinentes ante el H. TDLC o en otra sede.
19. Sin perjuicio de lo anterior, de acuerdo a lo expuesto, se insta a los bancos denunciados a seguir implementando mejoras en sus procesos internos que permitan garantizar el cumplimiento efectivo de los compromisos asumidos en la Resolución de Archivo de la investigación Rol N°2355-15 FNE.

Saluda atentamente a usted,

**MANFRED ZINK**  
**JEFE DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN**  
**DE CUMPLIMIENTO**

---

<sup>9</sup> Itaú indicó que **Anexo Confidencial [14]**. En respuesta de Banco Itaú al Oficio Ordinario N°1332 de fecha 8 de septiembre de 2021.