

**REF.: APLICA SANCIÓN A SOCIEDAD
EMISORA DE TARJETAS CYD S.A.**

RESOLUCION N° 2719

Santiago, 25 de mayo de 2021

VISTOS

1) Lo dispuesto en los artículos 3 N° 8, 5, 20 N°4, 36, 38, 39 y 52 del Decreto Ley N°3.538 de 1980, que crea la Comisión para el Mercado Financiero; en el artículo 1° y en el Título II de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°1.857 de 2021; en el Decreto Supremo N° 1.207 del Ministerio de Hacienda de 2017; Decreto Supremo N° 1.430 del Ministerio de Hacienda del año 2020; y Decreto Supremo N° 437 del Ministerio de Hacienda de 2018.

2) Lo dispuesto en los artículos 6, 6 bis, 6 ter, 31, 33, 34 y 35 de la ley N° 18.010 sobre Operaciones de Crédito de Dinero.

CONSIDERANDO:**I. DE LOS HECHOS****I.1. ANTECEDENTES GENERALES**

1.- De conformidad a lo establecido en el artículo 31 de la Ley N° 18.010, anualmente se establece la nómina de Instituciones Colocadoras de Créditos Masivos a ser fiscalizadas en el cumplimiento de la Tasa Máxima Convencional, en adelante "**TMC**" para el año siguiente de su publicación. En las nóminas de los años 2016, 2017 y 2018, la **Sociedad Emisora de Tarjetas CYD Sociedad Anónima**, en adelante e indistintamente "**CYD**", se encontraba comprendida en la misma.

2.- La fiscalización y determinación de operaciones que podrían exceder la TMC vigente a un determinado periodo, se realiza mediante el análisis del Registro 01 del Archivo D91 del Sistema de Deudores del Manual de Sistema de Información, correspondiente a operaciones de crédito pactados en cuotas, asociadas a líneas de crédito y del Registro 02 del archivo D91 del Sistema de Deudores del Manual de Sistema de información de este Organismo, correspondiente a operaciones de líneas de crédito rotativas asociadas a tarjetas

de crédito, que son enviadas por instituciones crediticias, distintas a bancos y sociedades de apoyo al giro sujetos a fiscalización de la CMF.

3.- Del análisis de la información referida precedentemente, se obtiene evidencia indiciaria de operaciones que podrían haber sido realizadas en exceso de TMC, para posteriormente corroborar dicha información mediante el análisis de una muestra de 75 operaciones proporcionales y representativas de la totalidad de las operaciones excedidas, a fin de depurar la información analizada y así obtener de manera fidedigna la totalidad de las operaciones excedidas de TMC.

4.- Producto del proceso anteriormente referido, la Unidad de Fiscalización de Tasa Máxima Convencional, en adelante UFTMC, dependiente de la Intendencia de Regulación de Bancos e Instituciones Financieras de este Organismo, elaboró las Actas Operaciones con Tasas Superiores a la TMC Vigente, Sociedad Emisora de Tarjetas CYD S.A N°19/2018, N°22/2018, N°12/2018, N°55/2019 y 56/2019, que dan cuenta de los hallazgos de los procesos de fiscalización.

5.- Con fecha 04 de julio de 2019, la Intendencia de Regulación de Bancos e Instituciones Financieras remitió a la Unidad de Investigación el Memorándum N° 16-19, acompañando el Acta operaciones con tasas superiores a la TMC vigente Sociedad Emisora de Tarjetas CYD Sociedad Anónima 19/2018; el Memorándum N° 18-19, acompañando el Acta operaciones con tasas superiores a la TMC vigente Sociedad Emisora de Tarjetas CYD Sociedad Anónima 22/2018; y el Memorándum N°26-19, acompañando el Acta operaciones con tasas superiores a la TMC Vigente Sociedad Emisora de Tarjetas CYD Sociedad Anónima 12/2018. Asimismo, con fecha 19 de Diciembre del 2019, la misma Intendencia remitió el Memorándum 78-19, acompañando el Acta de Operaciones con Tasas Superiores a la TMC vigente Sociedad Emisora de Tarjetas CYD S.A. 56/2019, en todas las cuales se da cuenta de la existencia de operaciones de crédito pactados en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito con tasas presuntamente excedidas de TMC. Por último, con fecha 23 de julio de 2019, la misma Intendencia remitió el Memorándum N°65, acompañando el Acta de Operaciones con tasas superiores a la TMC vigente Sociedad Emisora de Tarjetas CYD S.A 55/2019, en la cual se da cuenta de líneas de crédito rotativas asociadas a tarjetas de crédito por parte de Sociedad Emisora de Tarjetas CYD S.A. Todo lo anterior infringiría lo dispuesto en el artículo 6 ter de la Ley N° 18.010.

6.- En virtud de lo previamente expuesto y de acuerdo con lo previsto en los artículos 22 y 24 N°1 del Decreto Ley N° 3.538, con fecha 26 de agosto de 2019, mediante Resolución UI N°53/2019 y mediante Resolución UI N°02/2020 de fecha 15 de enero de 2020 que inicia nueva investigación y decide acumulación, se iniciaron investigaciones para esclarecer los hechos informados por la Intendencia de Regulación de Bancos e Instituciones Financieras, mediante los Memorándum N° 16-19, N° 18-19, N° 26-19, N°65 y N°78-19.

7.- En relación a lo previamente expuesto, con fecha 20 de enero de 2020, a través de Oficio Reservado UI N° 63, y de acuerdo a lo previsto en el inciso final del artículo 33 de la Ley N° 18.010, se solicitó informe a CYD respecto de las operaciones presuntamente excedidas de TMC, el que fue evacuado por CYD con fecha 04 y 17 de febrero de 2020.

8.- Paralelamente, con fecha 23 de julio de 2019, la Intendencia de Regulación de Bancos e Instituciones Financieras remitió a la Unidad de Investigación el Memorándum N°38, acompañando el Acta Error de Información D91 Sociedad Emisora de Tarjetas CYD S.A. 28/2019, en el cual se da cuenta de la existencia de errores en la información contenida en el Registro 01 del Archivo D91 del Sistema de Deudores del Manual de Sistema de Información, específicamente en los campos críticos “plazo contractual” y “tasa de interés”, las cuales corresponden a operaciones de crédito pactado en cuotas, asociado a líneas de crédito, lo cual infringiría lo dispuesto en la Carta Circular N° 3/2014, en relación al inciso segundo del artículo 31 de la Ley N° 18.010.

9.- En virtud de lo previamente expuesto y de acuerdo con lo previsto en los artículos 22 y 24 N°1 del Decreto Ley N° 3.538, con fecha 25 de marzo de 2020, mediante Resolución UI N°17, que inicia investigación y decide acumulación, se inició investigación para esclarecer los hechos informados por la Intendencia de Regulación de Bancos e Instituciones Financieras, mediante el Memorándum N° 38.

10.- Por Oficio Reservado UI N° 615, de fecha 25 de junio de 2020, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **Sociedad Emisora de Tarjetas CYD Sociedad Anónima.**

11.- Con fecha 10 de julio de 2020, CYD formuló sus descargos.

I.2. HECHOS.

Los antecedentes recabados por la Unidad de Investigación dieron cuenta de los siguientes hechos:

1.- Sociedad Emisora de Tarjetas CYD Sociedad Anónima es una institución que se encuentra registrada bajo el Código SBIF 714, y conforme lo dispuesto en la Resolución N° 334 de 15 de julio de 2015, la Resolución N° 240 de 22 de julio de 2016, la Resolución N°366 de 21 de julio del 2017 y la Resolución N°353 del 28 de julio de 2018, está comprendida en la nómina de instituciones que colocan fondos por medio de operaciones de crédito de dinero masivas sujetas a la fiscalización de la CMF (ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras) durante el período comprendido entre el 1° de enero y 31 de diciembre de 2016, el 1° de enero y el 31 de diciembre del 2017, el 1° de enero y el 31 de diciembre del 2018, y, el 1° de enero hasta 31 de diciembre del año 2019; incorporaciones que

fueron publicadas en el Diario Oficial respectivamente con fechas 29 de julio de 2015, 29 de julio de 2016, 28 de julio de 2017 y 24 de julio de 2018.

2.- De los procedimientos de fiscalización realizados a operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito que podrían exceder la TMC, en los periodos comprendidos entre el 15 de enero al 12 de agosto de 2016, el 14 de enero de 2017 al 12 de abril de 2017, el 15 de julio de 2017 al 14 de enero de 2018 y entre el 15 de enero de 2018 al 14 de enero de 2019, **se detectaron, respectivamente, 6.995, 3.616, 6.331 y 14.105 operaciones efectuadas por CYD, que excederían dicha tasa** al momento a partir del cual se devengaron los respectivos intereses, correspondientes a operaciones de crédito de dinero en moneda nacional no reajutable, por plazos menores a 90 días y de igual o mayor a 90 días.

3.- De los procedimientos de fiscalización realizados a operaciones de líneas de crédito rotativas asociadas a tarjetas de crédito, que podrían exceder la TMC, en los periodos comprendidos entre el 14 de enero de 2017 al 14 de enero de 2018, **se detectaron 2.318 operaciones efectuadas por CYD, que excederían dicha tasa al momento a partir del cual se devengaron los respectivos intereses**, correspondientes a operaciones de crédito de dinero en moneda nacional no reajutable, por plazos menores a 90 días y de igual o mayor a 90 días.

4.- Para verificar la información remitida de operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito que podrían exceder la TMC, se requirió para cada periodo fiscalizado los respaldos de 75 operaciones seleccionadas proporcionalmente para cada uno de los mismos y tramos de tasa comprendidos entre el 15 de enero al 12 de agosto de 2016, 14 de enero al 12 de abril de 2017, 15 de julio de 2017 al 14 de enero de 2018 y el 15 de enero de 2018 al 14 de enero de 2019, **confirmándose la aplicación de intereses en exceso de la tasa máxima convencional vigente en las 75 operaciones revisadas para todos dichos periodos**. Para verificar la información remitida de operaciones de líneas de crédito rotativas asociadas a tarjetas de crédito que podrían exceder la TMC, también se requirió para el periodo fiscalizado los respaldos de 75 operaciones seleccionadas proporcionalmente, entre 14 de enero de 2017 al 14 de enero de 2018, **confirmándose la aplicación de intereses en exceso de la tasa máxima convencional** vigente en las 75 operaciones revisadas.

5.- A partir de lo anterior, se solicitó la información de respaldo de la totalidad de las operaciones previamente mencionadas, confirmándose en definitiva un total de 6.995 operaciones excedidas de TMC correspondientes a operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito para el periodo comprendido entre 15 de enero al 12 de agosto de 2016.

Para el periodo comprendido entre 14 de enero al 12 de abril de 2017, se confirma un total de 3.616 operaciones excedidas de TMC correspondientes a operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito.

Para periodo del 15 de julio de 2017 al 14 de enero de 2018, se confirma un total de 6.331 operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito excedidas de TMC.

Para el periodo de15 de enero de 2018 al 14 de enero de 2019, se confirma un total de 14.105 operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito excedidas de TMC.

Finalmente, también de la revisión de las operaciones de líneas de crédito rotativas asociadas a tarjetas de crédito realizadas en el periodo comprendido entre 14 de enero de 2017 y el 14 de enero de 2018 se pudo confirmar un total de 2.318 operaciones excedidas de TMC.

6.- Las mencionadas 6.995 operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito, así como las 3.616, 6.331 y las 14.105 operaciones, corresponden a un mismo producto, por lo que presentan características de idéntica naturaleza que permiten entenderlas como parte de un conjunto homogéneo conforme a los cuadros que se adjuntan a continuación, y que las divide de acuerdo a un periodo determinado de vigencia de una TMC, y a si la operación es menor a 90 días y es por un monto menor o igual a 5.000 Unidades de Fomento, en adelante “UF” y si es a 90 días o más y por un monto menor o igual a 50 UF o por un monto mayor o igual a 50 UF y menor o igual a 200 UF:

Período	Menores a 90 días	90 días o más	Total
	< o = 5000	< o = 50	
15 de Enero al 12 de Febrero 2016	757		757
13 de Febrero al 14 de Marzo 2016	599		599
15 de Marzo al 14 de Abril 2016	755		755
15 Abril al 12 de Mayo 2016	1201	149	1350
13 de Mayo al 14 de Junio de 2016	1148		1148

15 de Junio al 14 de Julio de 2016	1028		1028
15 de Julio al 12 de Agosto de 2016	1358		1358
Total	6846	149	6995

Período	Menores a 90 días	Nº operaciones
	< o = 5000	
14 de Enero al 14 de Febrero 2017	1326	1326
15 de Febrero al 14 de Marzo 2017	1173	1173
15 de Marzo al 12 de Abril 2017	1117	1117
Total excesos	3616	3616

Período	Menores a 90 días	90 días o más		Total
	< o = 5000	< o = 50	> a 50 y < o = 200	
15 de julio de 2017 al 13 de Agosto de 2017		1773		1773
14 de Agosto de 2017 al 14 de Septiembre de 2017			1	599
14 de Octubre de 2017 al 14 de Noviembre del 2017	1335			1335
15 de Noviembre de 2017 al 14 de Diciembre de 2017	1071			1071

15 de Diciembre de 2017 al 14 de Enero de 2018	1926	224	1	2151
Total	4332	1997	2	6331

Cantidad de Operaciones excedidas				
Período	Menores a 90 días	90 días o más		Total
	< o = 5000	< o = 50	> a 50 y < o = 200	
15 de Enero al 14 de Febrero 2018	1.311		4	1.315
15 de Febrero al 14 de Marzo 2018	1.054		2	1.056
15 de Marzo al 13 de Abril 2018	1.050		3	1.053
14 de Abril al 14 Mayo 2018	912	268		1.180
15 de Mayo al 14 de Junio 2018	871		3	874
15 de Junio al 13 de Julio 2018	764	527	3	1.294
14 de Julio al 13 de Agosto 2018	851	145	1	997
14 de Agosto al 14 de septiembre 2018	1.011			1.011
15 de Septiembre al 12 de Octubre 2018	899	469	1	1.369
13 de Octubre al 14 de Noviembre 2018	1.117		2	1.119
14 de Noviembre al 14 de diciembre 2018	1.157		1	1.158
15 de Diciembre al 14 de Enero 2019	1.676		3	1.679

Total	12.673	1,409	23	14.105
--------------	---------------	--------------	-----------	---------------

7.- Finalmente, también las 2.318 operaciones de líneas de crédito rotativas asociadas a tarjetas de crédito, corresponden a un mismo producto, por lo que presentan características de idéntica naturaleza que permiten entenderlas como parte de un conjunto homogéneo conforme a los cuadros que se adjuntan a continuación, y que las divide de acuerdo a un periodo determinado de vigencia de una TMC, y a si la operación es menor a 90 días y es por un monto menor o igual a 5.000 Unidades de Fomento, en adelante “UF” y si es a 90 días o más y por un monto menor o igual a 50 UF o por un monto mayor o igual a 50 UF y menor o igual a 200 UF:

Cantidad de Operaciones			
Período	90 días o más		Total
	< o = 50	> a 50 y < o = 200	
14 de Enero al 14 de Febrero 201		48	48
15 de Febrero al 14 de Marzo 2017		74	74
15 de Marzo al 12 de Abril 2017		66	66
13 de Abril al 14 Mayo 2017		60	60
15 de Mayo al 14 de Junio 2017		52	52
15 de Junio al 14 de Julio 2017	681	54	735
15 de Julio al 13 de Agosto 2017	262	18	280
14 de Agosto al 14 de septiembre 2017	747	63	810
14 de Octubre al 14 de noviembre 2017		67	67
15 de Diciembre al 14 de Enero 2018		59	59

Total	1690	628	2318
-------	------	-----	------

8.- Adicionalmente a lo antes expuesto, la UFTMC revisa la información contenida en el Registro 01 del Archivo D91 del Sistema de Deudores del Manual de Sistema de Información de este Organismo, y para los años 2016 y 2017 se seleccionó una muestra de operaciones bajo criterios estadísticos donde se llevaron a cabo agrupaciones en función del tipo de operación, estableciendo la revisión de 380 operaciones por cada agrupación y año, repartiéndolas entre las instituciones en función de su participación en el universo total de transacciones.

9.- En concordancia con lo anterior, para CYD, se seleccionaron 12 operaciones del registro 01 del Archivo D91 para el año 2017, respecto de las cuales se solicitaron documentos de respaldo. Como resultado de la revisión documental, se determinó que existía error de información asociado a la tasa de interés aplicada en 4 operaciones y error de información asociado al plazo contractual en 5 operaciones, durante ambos años.

10.- En la muestra de operaciones seleccionadas para el periodo entre el 15 de enero y 31 de diciembre de 2016, el error en la tasa de interés aplicada ocurrió en 12 operaciones, y el error en el plazo contractual ocurrió en 11 operaciones.

11.- En la muestra de operaciones seleccionadas para el periodo entre el 1 de enero de 2017 y el 14 de enero de 2018, el error en la tasa de interés aplicada ocurrió en 4 operaciones, y el error en el plazo contractual ocurrió en 5 operaciones.

I.3 ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN

Durante la investigación, se recopilaron una serie de elementos probatorios, que fueron enviados por la Unidad de Fiscalización de TMC de la Dirección de Conducta de Mercado de la CMF, a través del Intendente de Regulación de Bancos e Instituciones Financieras, mediante Memorándums N° 16-19 y N°18-19 y N°26-19 de 09 de julio de 2019, Memorándum N° 65 de 23 de julio de 2019 y mediante Memorándum N° 78-19 de 24 de diciembre de 2019.

1.- Respecto del periodo de fiscalización de operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito comprendido entre el 15 de enero y el 12 de agosto de 2016:

a) Documentación de respaldo de las siguientes operaciones:

Operaciones				
873158	893205	904935	873164	893200
904929	873174	893174	904926	873178
893169	904908	873360	893157	904900
873363	893143	904890	873364	893142
904886	873367	893140	904872	881213
893137	904865	881210	893127	904863
881207	890322	904862	881201	890321
911727	881198	890320	911725	881187
899359	911724	887512	899347	911723
887502	899340	911719	887493	899330
911707	887790	899308	911702	887789
899647	912593	887785	899645	912588
887842	899638	912584	887836	899628
912568	893221	899615	912566	893208
899870	912564	893207	899864	912561

b) Cuadro Excel Resumen de archivo D91;

c) Cuadro Excel con el total de excesos del Archivo D91;

d) Copia de carta en que se designó a encargado de relacionarse con la extinta Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en adelante “SBIF”;

2.- Respecto del periodo de fiscalización de operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito comprendido entre el 14 de enero y el 12 de abril de 2017:

a) Documentación de respaldo de las siguientes operaciones:

Operaciones				
947248	947430	954341	947249	947435
954377	947255	947438	957674	947256
954044	957691	947261	954048	957701
947262	954050	957703	947265	954060
957705	947269	954062	957713	947270
954063	957715	947277	954078	957724
947279	954080	957726	947280	954084
957729	947293	954085	957733	947294
954090	957746	947295	954092	957753
947297	954094	957760	947299	954099
957777	947300	954266	957778	947301
954269	957791	947302	954277	957793
947304	954292	957794	947307	954295
957796	947311	954315	957809	947420
954335	957825	947428	954340	957826

- b) Cuadro Excel Resumen de archivo D91;
- c) Cuadro Excel con el total de excesos del Archivo D91;
- d) Copia de carta en que se designó a encargado de relacionarse con la extinta Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en adelante “SBIF”;
- e) Correos electrónicos de fechas 17, 22y 29 de agosto de 2018, 13 de septiembre de 2018 y 04 de octubre de 2018 enviados por el encargado nombrado por CYD para relacionarse con la extinta SBIF.

3.- Respecto del periodo de fiscalización de operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito comprendido entre el 15 de julio de 2017 y el 14 de enero de 2018:

- a) Documentación de respaldo de las siguientes operaciones:

Operaciones				
976921	995107	1004305	976920	995090
1004286	976918	994953	1004281	976917
995062	1004275	976914	994922	1004263
976913	995114	1004257	976911	995084
1004254	976910	995067	1004242	976909
995080	1004236	976908	994984	1004231
976906	994921	1004214	976905	995016
1004204	977123	1002918	1004199	977121
1002769	1004188	977120	1002790	1004187
977118	1003011	1004177	977117	1002850

1004171	977115	1003062	1004165	977114
1002897	1004161	977113	1002994	1004066
983860	1002858	1004051	995078	1003049
1004313	994957	1003002	1004312	995100
1002832	1004310	995030	1002989	1009585

- b) Cuadro Excel Resumen de archivo D91;
- c) Cuadro Excel con el total de excesos del Archivo D91;
- d) Copia de carta en que se designó a encargado de relacionarse con la extinta Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en adelante “SBIF”;
- e) Correos electrónicos de fechas 22 de agosto de 2018 y 04 de octubre de 2018, enviados por el encargado nombrado por CYD para relacionarse con la extinta SBIF.

4.- Respecto del periodo de fiscalización operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito comprendido entre el 15 de enero de 2018 al 14 de enero de 2019:

- a) Documentación de respaldo de las siguientes operaciones:

Operaciones				
1014897	1032529	1055117	1014916	1032536
1055128	1014887	1032522	1052077	1014885
1033489	1052374	1014903	1036634	1055856
1014770	1037178	1057779	1015513	1037183
1057780	1016548	1037274	1057787	1016547
1036639	1057783	1016445	1037150	1057782

1016600	1037153	1058748	1016581	1041109
1063879	1019561	1041723	1063876	1024413
1041671	1063881	1024416	1041646	1063889
1024428	1041641	1063868	1024424	1041732
1062524	1024417	1044109	1068750	1021543
1049098	1068749	1026281	1049087	1068665
1026292	1049089	1068742	1029287	1049094
1068753	1029277	1049090	1068756	1025958
1055103	1068741	1032308	1055133	1072362

- b) Cuadro Excel Resumen de archivo D91;
- c) Cuadro Excel con el total de excesos del Archivo D91;
- d) Copia de carta en que se designó a encargado de relacionarse con la Comisión para el Mercado Financiero, en adelante “CMF”;
- e) Correos electrónicos de fechas 12 de junio de 2019, enviados por el encargado nombrado por CYD para relacionarse con la extinta SBIF

5.- Respecto del periodo de fiscalización de operaciones de líneas de crédito rotativas asociadas a tarjetas de crédito comprendido entre el 14 de enero de 2017 y el 14 de enero de 2018:

- a) Documentación de respaldo de las siguientes operaciones:

Operaciones				
945989	973262	985328	944862	976302

982784	952126	972538	983143	952828
972280	986178	957243	974496	986263
956658	975219	982970	963560	975727
982585	963465	975108	983588	966652
973437	985056	969994	981453	983993
974582	980540	982868	974291	976794
986850	972746	980810	985777	973174
980639	983603	973969	980152	983117
972750	981175	984452	973843	981151
982378	973740	980256	984821	972979
986445	985752	974629	986921	993402
974520	983460	998293	975042	984101
999342	974841	985516	1002528	973421
986359	1010588	972804	985037	1005187

- b) Cuadro Excel Resumen de archivo D91;
- c) Cuadro Excel con el total de excesos del Archivo D91;
- d) Copia de carta en que se designó a encargado de relacionarse con la Comisión para el Mercado Financiero, en adelante “CMF”.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

II.1. FORMULACIÓN DE CARGOS

En virtud de los hechos descritos precedentemente, a través del Oficio Reservado UI N° 615, de fecha 25 de junio de 2020, que rola a fojas 082 del expediente administrativo, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **Sociedad Emisora de Tarjetas CYD Sociedad Anónima**, en los siguientes términos:

“En virtud lo previsto en los artículos 1, 3, 22, 24 N° 1, 45 y siguientes, y 67 de la Ley N° 21.000; y lo dispuesto en los artículos 6, 6 bis y 6 ter, 31 y 33 de la Ley N° 18.010 de Operaciones de Crédito de Dinero, se formula cargos a CYD, por cuanto los hechos descritos en el presente Oficio Reservado infringen lo previsto en el inciso primero del artículo 6 ter de la Ley N° 18.010 de Operaciones de Crédito de Dinero, en relación al artículos 6 inciso cuarto y 6 bis inciso primero del mismo cuerpo legal, respecto de:

a) 6.331 operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito para el periodo comprendido entre el 15 de julio de 2017 al 14 de enero de 2018;

b) 14.105 operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito para el periodo comprendido entre el 15 de enero de 2018 al 14 de enero de 2019;

c) 2.318 operaciones de líneas de crédito rotativas asociadas a tarjetas de crédito para el periodo comprendido entre el 14 de enero de 2017 y 14 de enero de 2018.

En consideración de lo previsto en el Artículo 35 de la ley 18.010, no se formula cargos a CYD respecto de las 10.611 operaciones que exceden la tasa máxima convencional comprendidas en los periodos: 15 de enero al 12 de agosto de 2016; y 14 de enero al 12 de abril de 2017”.

II.2. LOS HECHOS ANALIZADOS EN EL OFICIO DE CARGOS

El Fiscal analizó las infracciones por las que se formularon cargos en los siguientes términos:

*“De los antecedentes considerados en el Capítulo I, de los hechos descritos en el Capítulo II, de los elementos probatorios mencionados en el Capítulo III, en relación con las normas citadas en el Capítulo IV de este oficio reservado, es posible observar que, en la especie, CYD en **6.331, así como en 14.105** operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito y en **2.318** operaciones de líneas de crédito rotativas asociadas a tarjetas de crédito se excedió en el cobro de la TMC vigente para todos los periodos analizados.*

Es así que, CYD en un total de **20.436** operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito y en **2.318** operaciones de líneas de crédito rotativas asociadas a tarjetas de crédito, cobró una tasa de interés superior a la máxima convencional establecida para la categoría de montos y plazos para la operación respectiva en el periodo fiscalizado, conforme se detalla en los Anexo N° 1, 2, 3, 4 y 5 del presente Oficio de Cargos.

Lo anterior queda de manifiesto en las 75 operaciones que componen la muestra analizada de **operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito**, para el periodo comprendido entre el 15 de julio de 2017 al 14 de enero de 2018 y en las 75 operaciones revisadas correspondientes al periodo comprendido entre el 15 de enero de 2018 al 14 de enero de 2019. Finalmente, respecto a **operaciones de líneas de crédito rotativas asociadas a tarjetas de crédito** queda de manifiesto en las 75 operaciones que componen la muestra analizada para el periodo comprendido entre el 14 de enero de 2017 y 14 de enero de 2018. Las operaciones de los dos primeros periodos previamente mencionadas y detalladas corresponden a operaciones de la misma naturaleza y constituyen un mismo producto de carácter homogéneo, como, asimismo, en el caso del tercer periodo, en donde también todas las operaciones son de una misma naturaleza y constituyen un mismo producto de carácter homogéneo.

Adicionalmente, de la revisión del Registro 01 del Archivo D91 del Sistema de Deudores del Manual de Sistema de Información, se pudo constatar **el error de información asociado a la tasa de interés aplicada ocurrió en 4 operaciones, y el error en la información asociado al plazo contractual ocurrió en 5 operaciones, durante el año 2017**, lo que denota que existía una falta de mantención correctiva y oportuna de los archivos normativos a través de los cuales se fiscaliza la TMC, lo que aumenta el riesgo asociado a que se realicen operaciones con tasas de interés presuntamente excedidas, y que éstas sean informadas con tasas bajo la TMC respectiva, o con otro dato erróneo que determine otra TMC a aplicar, lo que impide que la CMF detecte dichas situaciones y en consecuencia cumpla con el mandato que le impone la Ley.

En virtud de lo dispuesto en el Artículo 35 de la ley 18.010, no se analizarán las operaciones de los períodos 15 de enero al 12 de agosto de 2016 y entre el 14 de enero y el 12 de abril de 2017”.

II.3. INFORME DEL FISCAL.

Mediante Oficio Reservado UI N° 1.261, de fecha 12 de noviembre de 2020, rolante a fojas 0217 del expediente administrativo, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 51 del Decreto Ley N°3.538, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencido el término probatorio, el Fiscal de

la Unidad de Investigación remitió al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el expediente sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a CYD.

II.4. OTROS ANTECEDENTES.

Por Oficio Reservado N° 57761, de fecha 17 de noviembre de 2020, se citó a audiencia a la defensa del formulado de cargos de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el **26 de noviembre de 2020**.

III. NORMAS APLICABLES

Se extractan las normas aplicables, en la parte que resulta pertinente a las infracciones imputadas:

III.1. Artículo 6° de la Ley N° 18.010, que establece:

“Tasa de interés corriente es el promedio ponderado por montos de las tasas cobradas por los bancos establecidos en Chile, en las operaciones que realicen en el país, con exclusión de las comprendidas en el artículo 5º. Corresponde a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras determinar las tasas de interés corriente, pudiendo distinguir entre operaciones en moneda nacional, reajustables o no reajustables, en una o más monedas extranjeras o expresadas en dichas monedas o reajustables según el valor de ellas, como asimismo, por el monto de los créditos, no pudiendo establecerse más de dos límites para este efecto, o según los plazos a que se hayan pactado tales operaciones. Cada vez que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en virtud de lo señalado en este inciso, establezca límites nuevos o modifique los existentes deberá, mediante resolución fundada, caracterizar los segmentos de crédito considerados, especificando el volumen, tasas de interés corrientes y tasas de interés habituales de operaciones efectivas y sustitutas, entre otros aspectos relevantes. Al crear o modificar un límite, la Superintendencia podrá usar como referencia para establecer la tasa de interés corriente de cada segmento nuevo o modificado, la tasa de una o un conjunto de operaciones financieras que, combinadas, logren un perfil de pagos similar al que tendrían las operaciones del segmento nuevo o modificado. En caso de usar tal referencia, deberá hacerlo por un plazo máximo de doce meses prorrogable por una sola vez.

Los promedios se establecerán en relación con las operaciones efectuadas durante cada mes calendario y las tasas resultantes se publicarán en la página web de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y en el

Diario Oficial durante la primera quincena del mes siguiente, para tener vigencia hasta el día anterior a la próxima publicación.

Para determinar el promedio que corresponda, la Superintendencia podrá omitir las operaciones sujetas a refinanciamientos o subsidios u otras que, por su naturaleza, distorsionen la tasa del mercado.

No podrá estipularse un interés que exceda el producto del capital respectivo y la cifra mayor entre: 1) 1,5 veces la tasa de interés corriente que rija al momento de la convención, según determine la Superintendencia para cada tipo de operación de crédito de dinero, y 2) la tasa de interés corriente que rija al momento de la convención incrementada en 2 puntos porcentuales anuales, ya sea que se pacte tasa fija o variable. Este límite de interés se denomina interés máximo convencional."

III.2. Artículo 6 bis de la Ley N° 18.010, que dispone:

"Para aquellas operaciones de crédito de dinero denominadas en moneda nacional no reajutable, por montos iguales o inferiores a 200 unidades de fomento, por plazos mayores o iguales a noventa días, y que no correspondan a aquellas exceptuadas por el artículo 5º, no podrá estipularse un interés cuya tasa exceda a la tasa de interés corriente que rija al momento de la convención para las operaciones de crédito de dinero denominadas en moneda nacional no reajutable por montos mayores a 200 e inferiores a 5.000 unidades de fomento y por plazos mayores o iguales a noventa días, incrementada en un término aditivo cuyo valor será de:

i) 14 puntos porcentuales sobre base anual, en las operaciones superiores a 50 unidades de fomento.

ii) 21 puntos porcentuales sobre base anual, en aquellas operaciones por montos iguales o inferiores a 50 unidades de fomento.

Se denomina segmento a cada agrupación de operaciones originada en la distinción por monto establecida en el inciso anterior. La Superintendencia deberá determinar y publicar la tasa de interés corriente de cada uno de los segmentos señalados y del conjunto de ellos.

Asimismo, la Superintendencia deberá publicar trimestralmente la tasa de interés promedio ponderado por montos, de aquellas operaciones comprendidas en el inciso primero de este artículo cuyo mecanismo de pago consista en la deducción de las respectivas cuotas o del capital, más los reajustes e intereses que correspondan en su caso, directamente de la remuneración del deudor o de la pensión que éste tenga derecho a percibir, ya sea en virtud de descuento legal o convencional. La mencionada Superintendencia podrá establecer

mediante normativa la información periódica que deberán entregarle los bancos y las instituciones colocadoras de fondos por medio de operaciones de crédito de dinero de manera masiva, según son definidas en el artículo 31 de esta ley, con el fin de cumplir la tarea encomendada por este inciso.

En las operaciones de crédito de dinero cuyo mecanismo de pago consista en la deducción de las respectivas cuotas o del capital, más los reajustes e intereses que correspondan en su caso, directamente de la pensión que tenga derecho a percibir el deudor, el interés máximo convencional que podrá estipularse será la tasa de interés corriente para operaciones en moneda nacional no reajutable por montos mayores a 200 e inferiores a 5.000 unidades de fomento y por plazos iguales o mayores a noventa días, incrementada en 7 puntos porcentuales sobre base anual. Deberán sujetarse a lo dispuesto en este inciso aquellas operaciones cuyo pago sea realizado mediante deducciones efectuadas al amparo de lo prescrito por la ley N° 18.833 y aquellas cuyo origen sea meramente convencional, ya sea: (i) por existir entre la entidad pagadora de pensión y la entidad otorgante de crédito un convenio para efectuar las referidas deducciones y siempre que el descuento haya sido autorizado por el pensionado, y (ii) por ser la misma entidad pagadora de pensión la que actúa en calidad de acreedor en la respectiva operación de crédito de dinero.”

III.3. Artículo 6 ter de la Ley N° 18.010, que señala:

“Artículo 6° ter de la Ley N°18.010, *“La tasa máxima convencional a aplicar a los créditos que se originen en la utilización de tarjetas de crédito mediante una línea de crédito previamente pactada se establecerá en función del monto máximo autorizado para dichas operaciones en la convención que les dio origen y del tiempo que se hubiere pactado en ella para hacer uso de la línea rotativa o refundida, según sea el caso, y corresponderá a aquella vigente al momento a partir del cual se devenguen los respectivos intereses.*

Para efectos de determinar la tasa máxima convencional a aplicar en los créditos a que se refiere el inciso precedente, se entenderá que las modificaciones en el tiempo pactado o en el cupo autorizado para la respectiva línea de crédito que se realicen a la convención que da origen al crédito, o las renovaciones que se hicieren a ésta, constituyen una nueva convención.

Para las operaciones de crédito que se efectúen en cuotas, la tasa máxima convencional a aplicar se establecerá en función al monto y plazo de la operación respectiva, y corresponderá a aquella vigente al momento de efectuarse la misma. Lo dispuesto en los incisos primero y segundo se aplicará igualmente a las líneas de crédito que acceden a una cuenta corriente bancaria.”

III.4. Artículo 31 de la Ley N° 18.010, que previene:

“Son instituciones que colocan fondos por medio de operaciones de crédito de dinero de manera masiva aquellas que, habiendo realizado operaciones sujetas a un interés máximo convencional durante el año calendario anterior, cumplan con las condiciones y requisitos que se establezcan mediante decreto supremo del Ministerio de Hacienda, emitido bajo la fórmula "Por orden del Presidente de la República" y suscrito, además, por el Ministro de Economía, Fomento y Turismo. Dicho decreto no podrá establecer requisitos que importen sumas totales por montos globales anuales de operaciones de crédito de dinero inferiores a 100.000 unidades de fomento o un número inferior o igual a mil operaciones anuales, sin perjuicio de que a su respecto establezca que dichos montos globales deban ser determinados para conjuntos de personas relacionadas, según este término es definido en el artículo 100 de la ley N° 18.045. Las señaladas instituciones estarán sometidas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, exclusivamente en lo que se refiere al cumplimiento de lo dispuesto en esta ley y solamente en relación a las operaciones a que se refieren los artículos 6º bis y 6º ter, y de lo dispuesto en los incisos segundo y tercero de este artículo. Ello, sin perjuicio de las demás funciones y facultades que otras disposiciones de esta ley otorgan a la mencionada Superintendencia.

La Superintendencia deberá solicitar a todas las instituciones mencionadas en este artículo, información de todas las operaciones sujetas a un interés máximo convencional de acuerdo a las disposiciones de esta ley, disociada de los datos que permitan la identificación del deudor respectivo, con las periodicidades y en los formatos que determine mediante norma de carácter general, pudiendo distinguir entre tipos de instituciones colocadoras de fondos por medio de operaciones de crédito de dinero de manera masiva. Esta información incluirá también toda suma que, en forma periódica, esporádica, o por una sola vez, recibe o tiene derecho a recibir del deudor, la institución cuando presta servicios por actos complejos, complementarios a la operación de crédito de dinero o diferentes de tal operación. Con todo, cuando la Superintendencia detectare una posible infracción a las disposiciones referidas en el inciso primero, ésta podrá requerir la información que permita identificar al deudor, para efectos de fiscalizar el cumplimiento de dichas normas. La Superintendencia deberá elaborar y publicar un compendio estadístico semestral que resuma la información recolectada en virtud del presente inciso.

Asimismo, sobre la base de la información señalada en el inciso anterior, y utilizando parámetros objetivos y comparables, la Superintendencia deberá elaborar y publicar, al menos semestralmente, índices que permitan al público comparar los precios entre los principales productos de crédito de dinero o vinculados a ellos que adquieran grupos significativos de personas naturales y empresas de menor tamaño que realizan las operaciones de crédito de dinero

identificadas en los artículos 6º bis y 6º ter. Para tal efecto, la Superintendencia deberá precisar la información que deberán entregarle las instituciones oferentes de dichos créditos sujetas a las disposiciones del presente artículo, las variables que se considerarán en cada índice, la periodicidad de las mediciones, las metodologías de apoyo, la forma de comunicación de los resultados y las demás materias que estime necesarias para el cumplimiento de esta función.

La Superintendencia y el Servicio Nacional del Consumidor podrán intercambiar información relativa a las operaciones de crédito de dinero afectas al cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, para lo cual deberán suscribir un convenio de intercambio de información. Para dichos efectos, los datos deberán entregarse siempre disociados de los titulares a que dichos datos se refieren y con pleno respeto a lo establecido en la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada.

El Servicio de Impuestos Internos comunicará a la Superintendencia, antes del 30 de junio de cada año, según la información de que disponga, el volumen y número de operaciones realizadas, así como la identidad de cada una de las instituciones colocadoras de fondos que cumplan las condiciones establecidas en el inciso primero. La Superintendencia confeccionará anualmente la nómina de las instituciones colocadoras de fondos por medio de operaciones de crédito de dinero de manera masiva que quedarán sujetas a lo dispuesto en este artículo durante el año calendario siguiente, y notificará a cada una de dichas instituciones de la circunstancia de estar incluidas en la referida nómina antes del 30 de julio de cada año.

Los funcionarios de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y toda otra persona que, con ocasión de lo dispuesto en la presente ley, haya tenido acceso a la información a que se refiere el presente artículo, deberán mantener absoluta reserva de la misma y no podrán darla a conocer a terceros ni aún después de haber cesado en sus cargos. La infracción a esta prohibición será sancionada con la pena señalada en los artículos 246 y 247 del Código Penal.”

III.5. Artículo 33 de la Ley N° 18.010, que establece:

“Sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en el artículo 8º de esta ley y en el artículo 472 del Código Penal, las instituciones que colocan fondos por medio de operaciones de crédito de dinero de manera masiva que incurrieren en infracción a lo dispuesto en la presente ley, en relación a las operaciones a que se refieren los artículos 6º bis, 6º ter ó 31, o de las normas que la Superintendencia emita en cumplimiento de dichas disposiciones, podrán ser objeto por parte de ésta, de una o más de las siguientes sanciones:

1) Amonestación o censura.

2) Multa a beneficio fiscal de hasta 5.000 unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de la misma naturaleza, podrá aplicarse una multa de hasta cinco veces el monto antes expresado.

El monto específico de la multa a que se refiere el número 2) precedente se determinará apreciando fundadamente la gravedad y consecuencias del hecho, el capital involucrado en las operaciones respectivas y si el infractor hubiere cometido otras infracciones de cualquier naturaleza en los últimos doce meses. Esta circunstancia no se tomará en cuenta en aquellos casos en que la reiteración haya determinado por sí sola el aumento del monto de la multa básica.

Previamente a aplicar alguna de las sanciones establecidas en este artículo, la Superintendencia requerirá un informe de la entidad involucrada, a la cual, además, podrá solicitar la remisión de los antecedentes que estime pertinentes respecto del hecho u operaciones de que se trata. Para ello, establecerá un plazo máximo de veinte días hábiles, quedando facultada para imponer la respectiva sanción en caso de no recibir los antecedentes requeridos en tiempo y forma.”

III.6. Circular N° 1 Entidades de créditos fiscalizados por la Ley N° 18.010, que, en lo pertinente, previene:

“Con el objeto de contar con los antecedentes para las labores de fiscalización según la modalidad establecida en la Ley N° 18.010, como asimismo para la preparación de los estudios y las publicaciones que se exigen en ella, las instituciones deberán entregar la información que se menciona en el Anexo N° 1 de esta Circular, la cual corresponde a datos que periódica o esporádicamente deben ser generados y transmitidos a esta Superintendencia utilizando los formatos y los medios electrónicos que allí se indican”.

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS

IV.A. DESCARGOS

La defensa señala en primer término y como antecedente previo que, con fecha 6 de septiembre de 2018, la ex SBIF inició un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra, en el que por Resolución de Instrucción N°1 Rol PS 04-2018, se le formularon cargos por infracciones a lo dispuesto la ley 18.010. Hace presente que en dicho proceso no pudo rendir oportunamente las pruebas pertinentes, producto de la demora en la toma de conocimiento por su parte, añadiendo que éste concluyó mediante Resolución N°1557, de fecha 28 de

mayo de 2019, que sancionó a CYD con amonestación conforme a lo dispuesto en el artículo 33 N°1 de la ley 18.010. Expone que el referido acto administrativo les fue notificado con fecha 4 de junio de 2019, oportunidad en que conocieron la infracción a la norma de la ley 18.010 y del proceso administrativo sancionatorio por el cobro en exceso de Tasa de Interés y de la sanción respectiva.

Enseguida, manifiestan que conociendo las observaciones que motivaron el proceso sancionatorio antes indicado, iniciaron la adopción de medidas de mitigación, generando gradualmente las modificaciones en los procesos de cálculo de Tasa de Interés, así como llevaron a cabo un proceso de levantamiento y revisión de la aplicación de tasas, detectando fallas en el sistema informático, consistentes en que la fórmula de cálculo capitalizaba intereses por aquellos días que excedían periodos cerrados de 30 días, o bien que al ingresar la tasa correctamente en el sistema *“este al procesarla de % a factor en vez de aproximar los decimales los aumentaba”*.

También detectaron atraso en la modificación de las tasas, que podía generar desfases que iban de 1 a 3 días, lo que determinó que hubiera transacciones con la tasa máxima del periodo anterior, y finalmente que el sistema sólo estaba adaptado para el ingreso de tasas relacionadas a operaciones de hasta UF50, y las repactaciones que superan en algunos casos este monto se les aplicaba una tasa errónea. Agregan, que, a partir de ese diagnóstico, se realizaron cambios para evitar el cobro en exceso de tasas en operaciones de compra.

A su vez, aduce que realizaron *“un análisis del cobro de tasas desde el periodo 2018 (donde todavía no se notificaba el error) a septiembre - octubre de 2019, cuando ya se realizaron las correcciones en un 90% de los procesos involucrados”*, detectándose que en las operaciones de enero 2018, existían un total de 4.287 operaciones que arrojan un exceso en el cobro producto de los errores antes mencionados, en tanto que en las de septiembre 2019, los excesos bajaban a 32 operaciones.

Agrega que *“La mayor diferencia y evidencia de los cambios aplicados se visualizan una vez iniciado el proceso de detección del error y realizando los ajustes y modificaciones en sistema informático desde junio 2019 a septiembre 2019”*, período en el que se observa una disminución de operaciones con exceso, y que ya para las operaciones del periodo noviembre y diciembre se resuelve la totalidad de los errores en sistema.

Por otra parte, manifiestan sus reparos en torno a las 2.318 operaciones de líneas de crédito rotativas asociadas a tarjetas de crédito para el periodo comprendido entre el 14 de enero de 2017 y 14 de enero de 2018, *“por la fórmula de cálculo empleada por el Organismo Fiscalizador, en atención a que en ese sentido existirían discrepancias”*.

A continuación, señalan que *“Insistimos en que no negamos la existencia de dichos errores y cobros, admitimos que fueron producto de nuestro desconocimiento, no con la intención de un actuar de mala fe, en perjuicio de los tarjeta habientes. Indicar que si el error no fue corregido con anterioridad a lo aquí expuesto, fue por el desconocimiento de la sanción del 28 de mayo de 2019. Y por carencia de mecanismos de revisión de sistemas y un conocimiento más prolijo de las normas respectivas”..*

Hace presente que sus acciones se han dirigido a corregir y realizar los cambios en el sistema, a objeto de evitar cobros en exceso en lo futuro, añadiendo que *“No hemos tomado acciones tendientes a la compensación a los clientes, en consideración al alto impacto financiero que esto significaría para nuestra empresa”.*

Por otra parte, manifiesta que se encuentra en una difícil situación financiera producto de los sucesos de octubre de 2019 y la pandemia de Covid-19, lo que ha afectado los resultados e ingresos operacionales, y que han debido efectuar ajustes con el fin de no dejar de cumplir sus compromisos con comercios asociados. Aluden a que han buscado reducir los costos, realizando incluso desvinculaciones de empleados y que han debido adaptar sus sistemas a la situación de pandemia con costos adicionales no previstos, lo que ha aumentado sus costos operacionales. Además, señala que ha contratado personal externo para realizar cobranzas en terreno y poner a disposición una APP para que sus clientes puedan pagar sus cuentas online.

Finalmente, reiteran que una vez en conocimiento de la situación han llevado a cabo todas las gestiones necesarias para corregir las anomalías detectadas, añadiendo que las acciones y correcciones han sido tomadas en tiempo y forma y en ningún caso han buscado el perjuicio de terceras personas.

IV.B. ANÁLISIS

En primer término, debe dejarse establecido que, de conformidad a lo señalado en los descargos, el investigado reconoce los hechos que motivaron las imputaciones materia de la formulación de cargos, efectuada por Oficio Reservado UI N° 615 de 2020, con la excepción de *“la duda respecto a las diferencias que arrojan las 2.318 operaciones de líneas de crédito rotativas asociadas a tarjetas de crédito para el periodo comprendido entre el 14 de enero de 2017 y 14 de enero de 2018, por la fórmula de cálculo empleada por el Organismo Fiscalizador, en atención a que en ese sentido existirían discrepancias”.*

También reconoce el Investigado que *“No hemos tomado acciones tendientes a la compensación a los clientes, en consideración al alto impacto financiero que esto significaría para nuestra empresa”.*

Ahora bien, en relación con las 20.436 operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito, para el periodo comprendido entre el 15 de julio del 2017 al 14 de enero del 2019, en las que se cobró una tasa de interés superior a la máxima convencional, cabe reiterar que CYD reconoció los hechos, pues en sus descargos señaló: *“no negamos la existencia de dichos errores y cobros, admitimos que fueron producto de nuestro desconocimiento, no con la intención de un actuar de mala fe, en perjuicio de los tarjeta habientes. Indicar que, si el error no fue corregido con anterioridad a lo aquí expuesto, fue por el desconocimiento de la sanción del 28 de mayo de 2019. Y por carencia de mecanismos de revisión de sistemas y un conocimiento más prolijo de las normas respectivas”*.

Si bien alegan haber tomado conocimiento del incumplimiento a la Ley N° 18.010, el 4 de junio de 2019, al ser notificados de la Resolución N°1557, que sancionó a CYD por operaciones en las que cobró intereses por sobre TMC, esta circunstancia no libera a CYD de la responsabilidad por infringir regulaciones expresas y específicas de la Ley N° 18.010 al cobrar intereses en exceso.

Por otra parte, y en lo relativo a las 2.318 operaciones de líneas de crédito rotativas asociadas a tarjetas de crédito, lo señalado por CYD, en torno a que existirían discrepancias con esta Comisión, sin aportar fundamentos a dicha aseveración, debe ser desestimado, pues, como se acreditó en el proceso, esta Comisión instruyó en diversas oportunidades la forma de determinar los intereses de las operaciones de que se trata, en concordancia con el artículo 6 ter de la Ley N° 18.010, que previene que en las operaciones en cuotas, para determinar la TMC aplicable, se debe considerar el monto de la operación, fecha y plazo, por lo que a las operaciones de una cuota se les debe aplicar la norma general, esto es, que para determinar la TMC aplicable debe considerarse el monto y plazo de la línea de la tarjeta de crédito y la fecha en que comienza el devengo de los intereses.

Adicionalmente, en cuanto a *“la duda respecto a las diferencias que arrojan las 2.318 operaciones de líneas de crédito rotativas asociadas a tarjetas de crédito para el periodo comprendido entre el 14 de enero de 2017 y 14 de enero de 2018”*, se debe recalcar que CYD no aporta antecedentes o argumentos para desvirtuar la imputación de haber cobrado intereses por sobre la TCM, limitándose a manifestar una *“duda”*.

Ahora bien, en lo referido a que el incumplimiento se habría producido por desconocimiento normativo y errores en sus sistemas informáticos, tales circunstancias no pueden liberar de responsabilidad a CYD por haber cobrado tasas por sobre la TMC en 20.436 operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito, para el periodo comprendido entre el 15 de julio del 2017 al 14 de enero del 2019 y en 2.318 operaciones de líneas de crédito rotativas asociadas a tarjetas de crédito, para el periodo comprendido entre el 14 de enero de 2017 y 14 de enero de 2018, toda vez que actuaron contra una

regulación normativa expresa y que es por lo demás, la norma que deben aplicar al giro que desarrollan, de modo que no pueden ser excusados por no cumplir la norma que rige su actividad y la relación con sus clientes.

Por otra parte, cabe consignar que en los descargos CYD informó que los intereses cobrados en exceso, no fueron restituidos a los clientes.

Finalmente, debe considerarse que al haberse formulado los cargos con fecha 23 de junio de 2020, y que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley N° 18.010, que previene que *“.... no podrá iniciar un proceso destinado a aplicar multa a un infractor luego de tres años de ocurrido el hecho u omisión o celebrada la operación de que se trate”*, de las 2.318 operaciones de líneas de crédito rotativas asociadas a tarjetas de crédito efectuadas en el periodo comprendido entre el 14 de enero de 2017 y 14 de enero de 2018, e informadas en el Acta 55/2019, existen 480 de ellas en que concurre la hipótesis contemplada en la norma citada, de forma que no pueden ser objeto de sanción, restando 1.838 operaciones por las cuales es posible aplicar una sanción administrativa, debido a que se realizaron a contar del día 23 de junio de 2017 hasta el 14 de enero de 2018.

V. CONCLUSIONES

Cabe manifestar, en primer término, que la fiscalización de la TMC se enmarca dentro del deber de esta Comisión de velar para que las instituciones sujetas a su fiscalización cumplan con las leyes, estatutos y reglamentos que las rigen.

En la especie, se observa un incumplimiento a disposiciones que tienen por objeto resguardar a quienes, como usuarios de tarjetas, se encuentran amparados por la TMC.

Enseguida, debe tenerse presente que con arreglo a lo previsto en el artículo 33 de la Ley N° 18.010, en caso que se aplique una sanción de multa, el monto específico *“se determinará apreciando fundadamente la gravedad y consecuencias del hecho, el capital involucrado en las operaciones respectivas y si el infractor hubiere cometido otras infracciones de cualquier naturaleza en los últimos doce meses. Esta circunstancia no se tomará en cuenta en aquellos casos en que la reiteración haya determinado por sí sola el aumento del monto de la multa básica.”*, pudiendo señalarse en este caso que el cobro de intereses por sobre la Tasa Máxima Convencional es un ilícito administrativo establecido en la Ley N° 18.010, que, en el presente caso, afectó a un amplio número de clientes de CYD.

Asimismo, debe ponderarse que el monto cobrado en exceso en las **20.436** operaciones de crédito pactado en cuotas asociados a líneas de tarjetas de

crédito, realizadas en el periodo comprendido entre el 15 de julio del 2017 y el 14 de enero del 2019, ascendió a **\$12.071.203**, en tanto que en las **1.838** operaciones de líneas de crédito rotativas asociadas a tarjetas de crédito, para el periodo comprendido entre el 23 de junio de 2017 y 14 de enero de 2018, el exceso de interés cobrado por sobre TMC asciende a **\$112.898**.

Finalmente, y tal como se señalara anteriormente, debe tenerse presente que CYD no procedió a la devolución de los intereses cobrados en exceso.

VI. DECISIÓN

VI.1. Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, llegando al convencimiento que **Sociedad Emisora de Tarjetas CYD Sociedad Anónima** ha incurrido en infracción a lo previsto en el inciso primero del artículo 6 ter de la Ley N° 18.010 de Operaciones de Crédito de Dinero, en relación al artículos 6 inciso cuarto y 6 bis inciso primero del mismo cuerpo legal, respecto de:

a) 6.331 operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito para el periodo comprendido entre el 15 de julio de 2017 al 14 de enero de 2018;

b) 14.105 operaciones de crédito pactado en cuotas, asociados a líneas de tarjetas de crédito para el periodo comprendido entre el 15 de enero de 2018 al 14 de enero de 2019;

c) 1.838 operaciones de líneas de crédito rotativas asociadas a tarjetas de crédito para el periodo comprendido entre el 23 de junio de 2017 y 14 de enero de 2018.

VI.2. Que para efectos de la determinación de la sanción que se resuelve aplicar, además de la consideración y ponderación de todos los antecedentes incluidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha tenido especialmente en consideración las siguientes circunstancias:

i) En cuanto a la gravedad de las infracciones imputadas, la conducta ha de estimarse grave, atendido que da cuenta de una infracción manifiesta a las regulaciones de la Ley N° 18.010 sobre Operaciones de Crédito de Dinero, la cual ha sido reconocida por el infractor y que comprendió cobro en exceso de intereses por sobre la TMC, lo que afecta los intereses de los deudores que la norma busca proteger.

Asimismo, debe considerarse que de acuerdo a lo expuesto por CYD, no se han devuelto los montos cobrados en exceso por sobre la TMC.

ii) Que, en lo que se refiere al riesgo o daño al mercado, ha de considerarse que el incumplimiento normativo, puede implicar un perjuicio para los deudores, que pueden verse afectados patrimonialmente por esa inobservancia, como se ha materializado en este caso, en que CYD no ha devuelto los montos cobrados en exceso por sobre la TMC.

iii) Cabe considerar que, atendida la declaración de CYD, en cuanto a la no devolución de los montos cobrados en exceso, las infracciones materia del presente proceso sancionatorio dieron lugar a un beneficio económico para el infractor, derivado del incumplimiento normativo que se ha verificado.

iv) En cuanto a la capacidad económica, en primer lugar, debe considerarse que, según información recibida, Sociedad Emisora de Tarjetas CYD Sociedad Anónima cuenta con un patrimonio de **\$540.394.064 al 31 de marzo de 2021**.

Adicionalmente, debe tenerse presente que, mediante Resolución Exenta N° 2318 de 29 de abril de 2021, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero revocó la autorización de existencia de la sociedad. Ello, debido al incumplimiento de la exigencia de capital y reservas mínimas que deben mantener los emisores no bancarios de Tarjetas de Crédito, conforme a la normativa del Banco Central de Chile.

Por lo anterior, tanto la situación financiera de la Sociedad como la revocación de existencia serán consideradas para efectos de determinar la sanción de multa, teniendo en vista que es una entidad que no cuenta con recursos suficientes para cumplir las exigencias mínimas de capital y reservas. Asimismo, en la determinación de la multa se consideró la relevancia de minimizar el riesgo de incumplimiento de sus obligaciones con el comercio asociado, entendiendo que el pago oportuno de dichas obligaciones es el principal objetivo de la normativa que el Banco Central de Chile ha emitido para los emisores de tarjeta de crédito, y donde la CMF debe velar por su cumplimiento.

v) Adicionalmente, no consta que se hayan cursado sanciones en los últimos 12 meses al Investigado, en los términos del artículo 33 de la Ley N° 18.010.

vi) Debe dejarse constancia que el investigado reconoció su participación en las conductas infraccionales que motivan este procedimiento.

vii) En cuanto a la colaboración prestada, ha de considerarse el reconocimiento por parte del formulado de cargos de los hechos que sustentan las infracciones, lo que facilita la labor de esta Comisión al momento de analizar los antecedentes del caso.

viii) Este Servicio, ha aplicado sanciones por infracciones similares en los siguientes casos:

Resolución N°	Fecha	Entidad	Monto Multa UF
2639	17.04.2020	Inversiones 7° Región S.A.	100
2955	28.05.2020	Banco Bice	398,05
6839	23.12.2020	CAT Administradora de Tarjetas S.A.	40
234	13.01.2021	Inversiones LP S.A.	50
1558	12.03.2021	Itaú Corpbanca	2.764

VI.3. Que, en virtud de todo lo antes expuesto, y habiendo considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en Sesión Extraordinaria N°105, de 24 de mayo de 2021, con la asistencia de su Presidente don Joaquín Cortez Huerta, y los comisionados don Kevin Cowan Logan, don Mauricio Larraín Errázuriz, doña Bernardita Piedrabuena Keymer y don Augusto Iglesias Palau, dictaron esta Resolución.

EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO, POR LA UNANIMIDAD DE LOS COMISIONADOS JOAQUÍN CORTEZ HUERTA, KEVIN COWAN LOGAN, MAURICIO LARRAÍN ERRÁZURIZ, BERNARDITA PIEDRABUENA KEYMER Y AUGUSTO IGLESIAS PALAU, RESUELVE:

1. Aplicar a **Sociedad Emisora de Tarjetas CYD Sociedad Anónima** la sanción de **multa** de **UF 400.- (cuatrocientas unidades de fomento)**, por infracción a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 6 ter de la Ley N° 18.010, en relación a los artículos 6 inciso cuarto y 6 bis inciso primero del mismo cuerpo legal.

2. Remítase al sancionado, copia de la presente Resolución Sancionatoria, para los efectos de su notificación y cumplimiento.

3. El pago de la multa cursada deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980.

4. El comprobante de pago deberá ser ingresado en las oficinas de esta Comisión para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, la Comisión informará a la Tesorería General de la Republica que no cuenta con el respaldo de pago de la presente multa, a fin que ésta efectúe el cobro de la misma.

5. Se hace presente que, contra la presente Resolución Sancionatoria procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N° 3.538, el que debe ser interpuesto ante la Comisión para el Mercado Financiero, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución; y el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 71 del D.L. N° 3.538, el que debe ser interpuesto ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago dentro del plazo de 10 días hábiles computado de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 del Código de Procedimiento Civil, contado desde la notificación de la resolución que impuso la sanción, que rechazó total o parcialmente el recurso de reposición o desde que ha operado el silencio negativo al que se refiere el inciso tercero del artículo 69.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.

COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO



Joaquín Cortez Huerta
Joaquín Cortez Huerta
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero



Kevin Cowan Logan
Kevin Cowan Logan
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero



Bernadita Piedrabuena Keymer
Bernadita Piedrabuena Keymer
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero



Mauricio Larraín Errázuriz
Mauricio Larraín Errázuriz
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero



Augusto Iglesias Palau
Augusto Iglesias Palau
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento
Saluda atentamente a Ud.

ID: 369552



0 000000 886286

GERARDO BRAVO RIQUELME
SECRETARIO GENERAL
COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO

<http://extranet.sbif.cl/VerificacionFirmaDigital>

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449, Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56 2) 2617 4000
Casilla 2167 - Correo 21
www.cmfchile.cl