

REF.: APLICA SANCIÓN A UNICARD S.A.

**VISTOS:**

1. Lo dispuesto en los artículos 3 N°10, 5, 20 N°4, 37, 38, 39, 52 y 58 del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero (“**DL 3538**”); en el artículo 1° y en el Título III de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°3.871 de 2022; en el Decreto Supremo N°1.207 del Ministerio de Hacienda de 2017; en el Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda de 2020; y en el Decreto Supremo N°478 del Ministerio de Hacienda de 2022.
2. Lo dispuesto en los artículos 6, 6 bis, 6 ter, 31 y 33 de la Ley N°18.010, que Establece Normas para las Operaciones de Crédito de Dinero y Otras Obligaciones de Dinero que indica (“**Ley 18.010**”).

**CONSIDERANDO:**

**I. DE LOS HECHOS.**

**I.1. ANTECEDENTES GENERALES.**

1. De conformidad al 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.
2. La fiscalización y determinación de operaciones que podrían exceder la TMC vigente a un determinado periodo, se realiza mediante el análisis **del Archivo D91 del Sistema de Deudores del Manual de Sistema de Información**. Las operaciones investigadas deben ser informadas en el Registro 02 correspondiente a tasas de interés de operaciones de crédito de líneas de créditos rotativas asociadas a tarjetas de crédito.
3. Las operaciones informadas en el archivo señalado son analizadas mediante un procedimiento automatizado. Aquéllas detectadas como excedidas respecto de la TMC correspondiente, son gestionadas por medio de una aplicación tecnológica especialmente diseñada para estos fines.



4. Posteriormente, la Unidad de Fiscalización de la Tasa Máxima Convencional (UFTMC), comprueba que los excesos de tasa informados sean efectivos, para lo cual analiza la documentación de respaldo de las operaciones, información que es solicitada a las entidades supervisadas.
5. Durante el mes de octubre de 2021, la UFTMC realizó un análisis de operaciones del Archivo D91 Registro 2, correspondientes al año 2020, reportado por **Unicard S.A. (“Investigada”, “Sociedad” o “Unicard”)**, en el cual se pudo determinar deficiencias en la calidad de la información remitida a esta Comisión.
6. Producto de lo anterior, mediante correo de fecha 2 de noviembre de 2021, la sociedad informó a personal de la UFTMC que el proveedor externo de procesamiento de la información relativa a las operaciones de crédito de dinero -Tecnocom- luego de haber realizado el reproceso de los archivos normativos respectivos correspondientes a diferentes periodos, había detectado diferencias respecto del cálculo de interés rotativo producto de un error en la parametrización, lo que implicaba eventuales cobros en exceso de TMC.
7. Mediante Oficio Ordinario N° 5122 de fecha 17 de enero de 2022, el Director de Supervisión de Conducta de Mercado de Entidades Financieras comunicó a **Unicard** que de la revisión efectuada a los Archivos D91 y D92 para los períodos comprendidos entre el 15 de enero y el 15 de diciembre de 2020, se detectaron errores en la información enviada, razón por la cual la compañía debía cuantificar los casos afectados con dichos errores, corregir los archivos normativos ya enviados con errores y adoptar planes de acción a fin de subsanarlos.
8. Mediante **presentación de fecha 12 de abril de 2022 (“Autodenuncia”)**, **Unicard** representada por su gerente general, doña Inguer Pérez-Borroto, se autodenunció conforme al artículo 58 del DL 3538, por infracción a la Ley 18.010, por cuanto en su calidad de Institución Colocadora de Créditos Masivos para los años 2019, 2020, 2021 y 2022 efectuó cobros en exceso de Tasa Máxima Convencional (**“TMC”**) *revolving* por un total aproximado de \$95 millones.
9. Con fecha 28 de abril de 2022, se emitió el **Acta de Aceptación de Antecedentes** en virtud de la cual se recomienda aceptar los antecedentes aportados y recomendar al Consejo aceptar la solicitud de beneficios. Con igual fecha, el Fiscal de la Unidad de Investigación emitió el **Acta de Compromiso y Recomendación de Colaboración Compensada**, en la cual se indica que se recomendará al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en el Informe de Investigación, otorgar el beneficio establecido en el artículo 58 del DL N° 3538.
10. Mediante **Resolución UI N°41 de fecha 18 de mayo de 2022**, el Fiscal inició una investigación con miras a esclarecer los hechos informados en la Autodenuncia.
11. Mediante **Oficio Reservado UI N°1450 de fecha 14 de diciembre de 2022 (“Oficio de Cargos”)**, el Fiscal formuló cargos a la Investigada.



12. Finalmente, mediante **Oficio Reservado UI N°222 de fecha 2 de marzo de 2023 (“Informe Final”)**, el Fiscal remitió a este **Consejo (“Consejo”) de la Comisión para el Mercado Financiero (“Comisión” o “CMF”)**, su informe final de la investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio.

## I.2. HECHOS.

Los antecedentes recabados por el Fiscal durante la investigación dan cuenta de los siguientes hechos:

- 1. Unicard S.A., RUT N° 76.086.272-K**, es una sociedad anónima especial emisora de tarjetas de crédito inscrita bajo el registro número 288 de la CMF, calificada como Institución Colocadora de Créditos Masivos conforme lo establecido en el artículo 31 de la Ley 18.010 y de acuerdo lo dispuesto en la Resolución N°353 de fecha 24 de julio de 2018, publicada en el Diario Oficial con fecha 28 de julio de ese mismo año, en la Resolución N°4606 de fecha 22 de julio de 2019, publicada en el Diario Oficial con fecha 29 de julio de ese mismo año, en la Resolución N°3252 de fecha 3 de julio de 2020, publicada en el Diario Oficial con fecha 11 de julio de ese mismo año y en la Resolución N°3869 de fecha 22 de julio de 2021, publicada en el Diario Oficial con fecha 29 de julio de ese mismo año. 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 durante el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2019, 2020 y 2021.
- 2.** Conforme a lo señalado en su Autodenuncia, durante los años 2019, 2020, 2021 e inicios de 2022, la Investigada por errores de parametrización de sus sistemas, cobró una tasa de interés por sobre la Máxima Convencional por un monto total de **\$95.092.826**.
- 3.** Lo anterior habría afectado a 35.819 clientes durante el año 2019; a 74.077 clientes durante el año 2020; a 39.192 clientes durante el año 2021, y, a 16 clientes durante el año 2022, vulnerando así lo prescrito por el artículo 6, 6 bis y 6 ter de la Ley 18.010 sobre Operaciones de Crédito en Dinero.
- 4.** Las operaciones en exceso de Tasa Máxima Convencional corresponden a las que se resumen en el siguiente cuadro:



Período	Nº operaciones	Clientes afectados	Monto promedio	Monto Exceso
<b>2019</b>	<b>50.924</b>	<b>35.819</b>	<b>\$ 655</b>	<b>\$ 23.468.132</b>
201905	31	31	\$ 224	\$ 6.955
201906	141	141	\$ 846	\$ 119.247
201907	886	886	\$ 581	\$ 515.143
201908	3.630	3.630	\$ 348	\$ 1.262.184
201909	3.858	3.858	\$ 565	\$ 2.181.269
201910	8.368	8.368	\$ 268	\$ 2.244.506
201911	17.131	17.131	\$ 612	\$ 10.482.146
201912	16.879	16.879	\$ 394	\$ 6.656.682
<b>2020</b>	<b>227.487</b>	<b>74.077</b>	<b>\$ 735</b>	<b>\$ 54.471.683</b>
202001	24.149	24.149	\$ 170	\$ 4.111.129
202002	11.676	11.676	\$ 261	\$ 3.045.977
202003	31.255	31.255	\$ 136	\$ 4.236.885
202004	13.965	13.965	\$ 326	\$ 4.551.651
202005	29.087	29.087	\$ 201	\$ 5.833.493
202006	13.482	13.482	\$ 329	\$ 4.429.041
202007	15.573	15.573	\$ 350	\$ 5.452.910
202008	23.753	23.753	\$ 219	\$ 5.206.101
202009	14.499	14.499	\$ 292	\$ 4.235.563
202010	22.653	22.653	\$ 215	\$ 4.872.833
202011	12.906	12.906	\$ 312	\$ 4.025.108
202012	14.489	14.489	\$ 309	\$ 4.470.992
<b>2021</b>	<b>73.169</b>	<b>39.192</b>	<b>\$ 438</b>	<b>\$ 17.152.991</b>
202101	20.776	20.776	\$ 263	\$ 5.468.891
202102	10.983	10.983	\$ 298	\$ 3.268.687
202103	16.970	16.970	\$ 236	\$ 4.005.034
202104	7.617	7.617	\$ 520	\$ 3.959.015
202105	4.734	4.734	\$ 24	\$ 111.502
202106	146	146	\$ 38	\$ 5.543
202107	1	1	\$ 1	\$ 1
202108	5.617	5.617	\$ 26	\$ 144.465
202109	125	125	\$ 44	\$ 5.555
202110	6.178	6.178	\$ 30	\$ 184.270
202111	8	8	\$ 1	\$ 8
202112	14	14	\$ 1	\$ 20
<b>2022</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>\$ 1</b>	<b>\$ 20</b>
202201	8	8	\$ 1	\$ 10
202202	8	8	\$ 1	\$ 10
<b>Total</b>	<b>351.596</b>	<b>91.373</b>	<b>\$ 1.041</b>	<b>\$ 95.092.826</b>

5. Así, de los antecedentes tenidos a la vista, se constató que 50.924 operaciones del año 2019; 227.487 operaciones del año 2020; 73.169 operaciones del año 2021; y 16 operaciones del año 2022, se encontraban excedidas de las TMC vigentes del periodo respectivo.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3959-23-55299-J SGD: 2023060241341

6. Las mencionadas **351.596** operaciones corresponden a un mismo producto, por lo que presentan características de idéntica naturaleza que permiten entenderlas como parte de un conjunto homogéneo.

### I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.

Durante la investigación el Fiscal aparejó al Procedimiento Sancionatorio los siguientes medios probatorios:

1. **Solicitud de Beneficio del artículo 58 del DL 3538 de fecha 12 de abril de 2022**, presentada por doña Inguer Perez-Borroto en representación de UNICARD S.A.
2. **Acta de Aceptación de antecedentes** de fecha 28 de abril de 2022.
3. **Acta de Compromiso y Recomendación de Colaboración Compensada** de fecha 28 de abril de 2022.
4. Mediante **Oficio Reservado UI N°558 de fecha 26 de mayo de 2022**, la UI solicitó a la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado ("**DGSCM**") confirmar la existencia de las operaciones en exceso de TMC denunciadas por la Investigada
5. Mediante **Oficio Ordinario N°45.804 de fecha 13 de junio de 2022**, la DGSCM respondió el Oficio señalado precedentemente.
6. Mediante **Oficio Reservado UI N°740 de fecha 07 de julio de 2022**, la UI solicitó a la Investigada la remisión de la siguiente información:

*"Adjuntar archivo Excel con el detalle de las 352.021 operaciones presuntamente excedidas de TMC, según formato del adjunto "Operaciones excedidas registro 02".*

*En caso de diferencias entre la base solicitada en el punto anterior y el cuadro resumen enviado en su autodenuncia, rectificar la información enviada, explicando las principales diferencias en número de operaciones, cantidad de clientes, periodos involucrados u otros relevantes de señalar.*

*Enviar actas y presentaciones realizadas ante el Directorio y/o Comités internos donde se hayan abordado antecedentes respecto a esta situación.*

*Informar si, de acuerdo a lo señalado por usted, se ha concretado la contratación de la empresa externa para verificar el universo efectivo de clientes afectados. En caso que así sea, indicar los avances de esta revisión a la fecha, el cronograma asociado y las conclusiones preliminares y/o finales".*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3959-23-55299-J      SGD: 2023060241341

7. Mediante **presentaciones de fecha 18 de julio y 11 de agosto ambas de 2022**, la Investigada respondió el Oficio señalado precedentemente.

8. Mediante **Oficio Reservado UI N°1017 de fecha 1 de septiembre de 2022**, la UI solicitó a la Investigada la remisión de la siguiente información:

*“1. Explicitar si lo informado en el campo “Tasa de interés mensual” corresponde al porcentaje efectivamente cobrado y por el cual se habrían originado los excesos para las 351.596 operaciones. Cabe precisar, que en los casos en que el cobro en exceso se produjo por considerar un periodo con días adicionales a los que correspondía, dicho exceso debe estar reflejado como una mayor tasa, de lo contrario se solicita rectificar la información reportada en el archivo para los casos que corresponda.*

2. Reenviar el archivo Excel, agregando las siguientes columnas de información:

a) *“TMC” (columna T): indicar la tasa máxima convencional vigente, según el periodo de fiscalización informado en la columna B y respecto de la cual se estimó el exceso reportado en la columna M. Utilizar el mismo formato del campo “Tasa de interés mensual”.*

b) *“Diferencial de tasas %” (columna U): completar con el diferencial o resta entre los campos “Tasa de interés mensual” y “TMC”. Usar formato de porcentaje.*

*En el caso que la mayor información solicitada o la eventual rectificación de ésta, implique cambios en la magnitud de casos o montos excedidos, se requiere explicar dicho cambio y rectificar todos los campos asociados”.*

9. Mediante **presentación de fecha 20 de septiembre de 2022** UNICARD S.A. remite la información solicitada en el Oficio señalado anteriormente.

## II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

### II.1. CARGOS FORMULADOS.

Que, en mérito de los hechos descritos precedentemente, mediante **Oficio Reservado UI N°1450 de fecha 14 de diciembre de 2022**, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **Unicard S.A.** en los siguientes términos:

*“Infracción reiterada a lo previsto en el inciso primero y cuarto 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 351.596 operaciones de crédito de dinero individualizadas en el Anexo N° 1 del expediente administrativo, correspondientes a operaciones de crédito de dinero en moneda nacional no reajutable, por plazos de 90 días o más y menores*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3959-23-55299-J      SGD: 2023060241341

*a 90 días, relativas a operaciones de crédito de líneas de créditos rotativas asociadas a tarjetas de crédito, efectuadas en los períodos comprendidos entre mayo de 2019 y febrero de 2022, las cuales excedieron la Tasa Máxima Convencional al momento a partir del cual se devengaron los respectivos intereses”.*

## **II.2. ANÁLISIS DEL FISCAL DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CONTENIDO EN EL OFICIO DE CARGOS.**

En el Oficio de Cargos, el Fiscal de la Unidad de Investigación efectuó el siguiente análisis:

*“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 UNICARD S.A. en 351.596 operaciones realizadas en los períodos comprendidos entre mayo de 2019 y febrero de 2022, se excedió en el cobro de la TMC vigente para cada uno de los periodos analizados.*

*Es así que, UNICARD S.A. en cada una de las 351.596 operaciones 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 el Anexo N° 1 incorporado en el expediente administrativo.”.*

## **II.3. DESCARGOS.**

Mediante **presentación de fecha 3 de enero de 2023**, la Investigada evacuó sus Descargos.

## **II.4. MEDIOS DE PRUEBA.**

Mediante **presentación de fecha 2 de febrero de 2023**, y en el transcurso del término probatorio, Unicard S.A. solicitó tener en consideración los antecedentes ya acompañados con anterioridad al Procedimiento Sancionatorio.

## **II.5. INFORME DEL FISCAL.**

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del DL 3538 y, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencidos los términos probatorios, mediante **Oficio Reservado UI N°222 de fecha 2 de marzo de 2023**, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el Informe Final de la investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a los Investigados.



## II.6. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO.

Que, mediante **Oficio Reservado N°27860 de fecha 23 de marzo de 2023**, se citó a audiencia a la defensa de la Investigada, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del DL 3538, la que se celebró el día **30 de marzo de 2023**.

## III. NORMAS APLICABLES.

### 1. Artículo 6° de la Ley 18.010.

*“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 Comisión para el Mercado Financiero 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 Comisión para el Mercado Financiero, 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 Comisión 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 Comisión para el Mercado Financiero 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 Comisión 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 Comisión 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.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3959-23-55299-J      SGD: 2023060241341

*No se podrá cobrar intereses por sobre aquella parte de la deuda que ya esté pagada.”.*

**2. Artículo 6° bis de la Ley 18.010.**

*“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 Comisión deberá determinar y publicar la tasa de interés corriente de cada uno de los segmentos señalados y del conjunto de ellos.*

*Asimismo, la Comisión 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 Comisión 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 Nº 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.”.*

### **3. Artículo 6 ter de la Ley 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.”.*

## **IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.**

### **IV.1. DESCARGOS.**

#### **“II. HECHOS**

*Tal como se da cuenta en el Oficio de Cargos, mediante presentación de fecha 12 de abril de 2022, la suscrita, en calidad de Gerente General de Unicard solicitó acceder al beneficio establecido en el artículo 58 del DL 3.538 de 1.980, por cuanto como Institución Colocadora de Créditos Masivos, para los años 2019, 2020, 2021 y 2022, se generaron cobros en exceso de tasa de interés revolving por un total aproximado de \$95 millones (en adelante, “Autodenuncia”).*

*Al respecto, y teniendo en consideración lo solicitado, con fecha 28 de abril de 2022, se emitió el Acta de Aceptación de Antecedentes a Fojas 047 y 048 del expediente, en virtud de la cual la Unidad de Investigación (en adelante, “U.I.”) aceptó los antecedentes aportados por Compañía, dando cuenta que:*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3959-23-55299-J      SGD: 2023060241341*

*(i) Unicard había proporcionado antecedentes precisos, veraces y comprobables que constituyen una contribución efectiva y suficiente de elementos de prueba para fundar un oficio de cargos;*

*(ii) La compañía se ha abstenido hasta ese momento de divulgar su Autodenuncia;*

*(iii) Unicard puso fin a su participación en las conductas infraccionales delatadas, conforme a la serie de antecedentes aportados a esa fecha;*

*(iv) La Compañía no ha actuado como el líder u organizador de dichas conductas, ni ha coaccionado a otros a participar en ella; y*

*(v) Unicard no ha sido sancionada al momento de auto denunciarse dentro de los 5 años anteriores por infracciones a las normas cuya fiscalización corresponde a la CMF.*

*En base a lo señalado en la citada acta de aceptación, se concluyó que los antecedentes aportados son idóneos y suficientes para acreditar los hechos infraccionales descritos por Unicard en su Autodenuncia, por lo que recomendaba aceptar los antecedentes aportados por la Compañía y que el Sr. Fiscal de la U.I. recomiende al Consejo de la CMF aceptar su solicitud de beneficios.*

*Con igual fecha, el Fiscal de la U.I. emitió el acta de compromiso y recomendación de colaboración compensada (a Fojas 049 y 050 del expediente), en la cual se indica que se recomendará al Consejo de la Comisión, en el Informe de Investigación previsto en el inciso segundo del artículo 51 de la Ley de la CMF, otorgar el beneficio establecido en el artículo 58 de la Ley de la CMF respecto de los hechos objeto de Autodenuncia por parte de Unicard.*

*Dicho lo anterior, en cuanto a la descripción de la conducta misma y el ámbito del mercado financiero dentro de la cual se produjo el hecho, cabe tener presente, tal como se dio cuenta en la Autodenuncia, que de conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la Ley N°18.010, anualmente se conforma la nómina de Instituciones Colocadoras de Créditos Masivos a ser fiscalizadas por la CMF en el cumplimiento de la Tasa Máxima Convencional (en adelante, "TMC") para el año siguiente de su publicación. Unicard es parte de la nómina en los años en que se produjeron los errores involuntarios que se describen y que afectan el cumplimiento de esa disposición, sujeta a la fiscalización de la CMF.*

*Así, como contexto general para efectos de informar las operaciones sujetas a esta obligación normativa indicada en los períodos respectivos, Unicard remite a la CMF las respectivas transacciones que son parte 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 (en adelante "archivo D91-R1"); 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 (en adelante, archivo D91-R2).*



*Tal como se hizo presente en la Autodenuncia efectuada por esta Compañía, Unicard realiza el procesamiento de sus tarjetas de crédito con TecnoCom desde el año 2019, como proveedor externo, entidad que reemplazó a Nexus desde mediados de dicho año.*

*En dicho contexto, con ocasión de una revisión interna efectuada en el mes de abril de 2021 por parte de Unicard, se detectaron posibles errores de parametrización que aplicaba el nuevo proveedor, lo que conllevó requerir a esa entidad revisara, y con ocasión de ese resultado, realizara los ajustes correspondientes. En ese momento, tal como se indicó en la Autodenuncia, no se advertía aun que dicha posible situación pudiera tener efectos en lo que se reportaba a la CMF o en impacto a clientes.*

*Con posterioridad, el 19 de octubre del 2021, Unicard recibió un correo electrónico enviado por el analista de la Unidad de Fiscalización de Tasa Máxima Convencional de la CMF, señor Sebastián Milla, en el cual se indicaba que luego de un análisis de operaciones del archivo D91-R2 correspondientes al período del año 2020, se realizaban a Unicard observaciones en calidad de información, encontradas en esos reportes normativos que habían sido enviados. Los antecedentes de dicho correo y sus respuestas pueden ser revisados en el expediente.*

*Con motivo de la recepción de dicho correo electrónico, Unicard comenzó una revisión junto con TecnoCom, para verificar los procesos relacionados con las consultas puntuales realizadas en ese momento por la CMF, detectándose algunos errores de parametrización en esas operaciones. Motivo de lo anterior, entre otros aspectos que se respondieron en su oportunidad al analista de la CMF, se le hizo presente también que se trataba de situaciones respecto a un período acotado, ocurrido por el cambio de proveedor que había sucedido tiempo atrás, con los ajustes que ello conlleva (esto es, el paso de la procesadora Nexus a TecnoCom). En paralelo, Unicard comenzó a determinar el potencial alcance de esta situación para efectos de proceder a determinar el posible universo de la misma.*

*Con posterioridad al citado requerimiento del analista, vía correo electrónico de fecha 28 de enero de 2022, Unicard recibió un oficio de la CMF que fue enviado en el marco de la fiscalización que se encontraba realizando, respecto a los archivos normativos que incluía el archivo D91-R2. En tal comunicación se indicó que respecto al período comprendido entre el 15 de enero de 2020 y 15 de diciembre 2020 se habían detectado errores en la información enviada de dicho archivo que habían sido comunicados a esta entidad y que la información de que se trataba era relevante tanto para la correcta fiscalización como para la determinación de la TMC, solicitándose en consecuencia que por cada error observado (en específico el anexo de ese oficio señala sólo 2 operaciones con error del Archivo D91- R2), se cuantificaran los casos en la misma situación, regularizaran los archivos normativos que se hayan visto afectado enviando un calendario para ello y medidas correctivas; indicándose -además- que en caso de que las medidas no fueran oportunamente implementadas y remitidas, la CMF se reservaba la facultad de adoptar otras medidas conforme a lo establecido en la Ley N° 18.010.*



*Dicho Oficio, se respondió con fecha 01 de febrero de 2022, indicándose primero que se había dado respuesta a ello con anterioridad en el mes de octubre, esto a propósito de la consulta del analista de la CMF, revisándose ambos casos, y cotejados con los estados de cuenta respectivos, viéndose en ese momento que se encontraban informados con la misma fecha en el archivo normativo, ello tanto en el envío original como en el mencionado reproceso. Sin embargo, analizada nuevamente estas dos operaciones se había detectado un error de información, en los términos que el Oficio indica y la respuesta detalla, señalándose además que Unicard procedería a la regularización de esos archivos en cuestión. Adicionalmente, como medidas correctivas se había instruido al proveedor TecnoCom para efectos de parametrizar correctamente lo objetado en todos los casos respectivos en esa situación y que así dicha información pudiera ser adecuadamente procesada y junto con ello reportada correctamente a la CMF. Estos antecedentes también fueron acompañados junto con la Autodenuncia y son parte del expediente.*

*Finalmente, con fecha 09 de marzo de 2022, la CMF hizo un nuevo requerimiento de información específicamente respecto a 75 operaciones del período comprendido al mes de mayo 2020, solicitándose los estados de cuenta respectivos de las operaciones, cálculo de intereses rotativos reflejados en el estado de cuenta de la operación y contratos de tarjetas de crédito relacionados a esas operaciones.*

*En relación con este último requerimiento, el mismo fue contestado con fecha 15 de ese mes, informándose el detalle de las operaciones solicitadas. Este y los anteriores antecedentes constan en el respectivo expediente, tal como ya se ha comentado.*

*De esta forma, con ocasión de la revisión interna y los requerimientos de información de la CMF efectuados para efectos generales de fiscalización por calidad de información (primero en el mes de octubre pasado, y luego en los meses de enero y marzo del presente), Unicard revisó junto con el Proveedor TecnoCom en forma amplia los archivos en cuestión e información respectiva.*

*Concluido ese análisis, la Compañía detectó que en los períodos autodenunciados se había procedido -por errores involuntarios de parametrización con el nuevo Proveedor de procesamiento- ocurriendo casos de excesos de cobro de clientes de tasa de interés revolving. Por tal razón presentó la Autodenuncia en el mes de abril de 2022, cuya solicitud de beneficios fue aceptada, en los términos ya indicados.*

*Cabe mencionar, tal como se hizo presente en la precitada Autodenuncia, que estos errores involuntarios de parametrización también generaron una pérdida económica para la compañía (sin mencionar ni siquiera la devolución de los intereses cobrados en exceso debidamente reajustados que corresponde hacer a los clientes afectados), ya que en varios otros casos de esos períodos se produjeron cobros menores de interés a clientes a los que se habían pactado con ellos y que, por tanto, correspondían.*



*Lo anterior, como se indicó en su momento en la Autodenuncia que fuera aceptada, refuerza el hecho de tratarse de errores involuntarios producto de la no adecuada parametrización que ocurrió con ocasión del cambio de proveedor que procesa nuestras tarjetas de crédito.*

*Para ilustrar este efecto, se mencionó en su oportunidad que estos errores de parametrización generaron una pérdida para Unicard del período aproximado de \$ 63,3 millones.*

*Esto es, por un lado están los casos de cobros en exceso a clientes en el período indicado por un total aproximado de \$95,6 millones (sin contar además lo que conlleva el proceso de devolución a clientes de dichos excesos, en los términos que se indican más adelante); pero por otra parte también en ese período se generaron cobros a clientes por debajo de lo que correspondía en definitiva por un total aproximado de \$63,3 millones.*

*Así, habiendo finalizada la revisión de los archivos en cuestión del D91-R2 al momento de presentarse la Autodenuncia en el mes de abril pasado, se determinó en ese momento un universo de clientes afectados sobre el cual se dieron casos de intereses en exceso a la TMC que era aplicable, por lo que además de ya corregirse con el proveedor los errores de parametrización respectivos para evitar que la situación se vuelva a producir, se comenzó a devolver dichos excesos a los clientes afectados, teniendo en cuenta para ello considerar como base el interés corriente (no la máxima convencional), y debidamente reajustados.*

*- Dos causas que ocasionaron los excesos de cobros en cuestión:*

*1. Respecto a la primera causa, previamente es importante señalar que se aplicaron involuntariamente intereses en exceso a algunos clientes en los períodos señalados, esto de forma excepcional a la regla general en la que se encontraban bien aplicados.*

*Esto ocurrió -como fuera señalado en su momento en la Autodenuncia – con ocasión del cambio de proveedor. El nuevo sistema de procesamiento de nuestro actual proveedor, que administra los montos de revolving por separado en función del tipo de operación de origen, distingue entre transacciones de compras, de avances, de superavances y las que son de naturaleza revolving. Los conceptos de compras y revolving son los que presentaban parámetros de inicio distintos, afectando con ello a un grupo de clientes. En particular, respecto a los clientes que tenían revolving en la línea de compras, que pagaban posterior al vencimiento y antes de la siguiente facturación, el cálculo de interés se efectuaba diariamente pero comenzando en la fecha de facturación anterior. Otro grupo afectado por esta razón de parametrización inicial incorrecta, eran los clientes con saldo en la línea de revolving, que no registraban pagos durante todo el período, a los cuales, según la cantidad de días del mes, se cobraba un día adicional.*

*Reiterar nuevamente que los errores involuntarios de parametrización (ya corregidos), generaron -además a Unicard pérdidas en otros varios casos en que se cobró menos a los clientes de los que correspondía, todo ello en el contexto señalado del cambio de proveedor del procesamiento de las tarjetas y los ajustes que ello conlleva.*



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3959-23-55299-J      SGD: 2023060241341*

2. Adicionalmente, y detectado esto con ocasión del requerimiento que había efectuado la CMF del mes de marzo de 2022, se advirtió en ese momento también un exceso en el cobro de la TMC respecto a un grupo específico de operaciones con vencimiento en el día 14 del mes de abril 2020, donde el revolving nace al día siguiente pero se utilizó la tasa del día del vencimiento, sin reflejar la tasa vigente el día posterior. Para los períodos donde hubo un cambio de tasa en relación al anterior (a la baja), se generó un cobro marginal en exceso respecto a esa fecha, según el detalle de clientes y operaciones que fueron acompañados junto con la Autodenuncia y que constan en el expediente (esta segunda causa de exceso es marginal en relación a la primera, pero se incluyó en la presentación para los mismos efectos y beneficio solicitado en su oportunidad).

Al respecto, en la Autodenuncia se acompañó un cuadro que daba cuenta del detalle de la cantidad de clientes, por períodos comprendidos y el número de operaciones y los montos involucrados en exceso de la TMC.

Dicho cuadro, posteriormente fue precisado por Unicard -en el margen en algunas cifras-, ajustándose a la baja el número de operaciones totales excedidas, clientes afectados y monto de dichos excesos, tal como se puede apreciar en el Oficio de Cargos, el cual en su página 3 (a Fojas 0140 del Expediente) da cuenta en el numeral 4 de dicho Oficio "Las operaciones en exceso de Tasa Máxima Convencional corresponden a las que se resumen en el siguiente cuadro".

Lo anterior, ratifica además que Unicard proporcionó antecedentes precisos, veraces y comprobables que constituyeron una contribución efectiva y suficiente de elementos de prueba para fundar un oficio de cargos, ya que el mismo Oficio de la U.I. da cuenta de las mismas operaciones aportadas por Unicard.

A mayor abundamiento, en cuanto haberse proporcionado antecedentes por parte de, como contribución efectiva y suficiente del caso, mediante Oficio Ordinario N° 45804 de fecha 13 de junio de 2022 (que consta en el expediente a Foja 055), la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado contestó una solicitud de la U.I. para confirmar la existencia de las operaciones en exceso de TMC denunciadas por Unicard, y indicándose en esa respuesta de la Dirección de Supervisión que en ese momento (13.06.2022) se "tiene conocimiento de un total de 1.864 operaciones presuntamente excedidas, solo en los períodos de mayo y julio del año 2020 y abril de 2021". Esta respuesta, que es posterior a la presentación de la Autodenuncia por parte de Unicard, dista del universo total y períodos en cuestión, ratificando lo ya expuesto en cuanto haber sido la propia entidad la que aportó en forma efectiva y oportuna con los elementos que fundan el proceso.

Por otra parte, tal como se hizo presente en su momento en la Autodenuncia y tal como fuera ratificado al momento de aceptarse los beneficios requeridos, Unicard ya había puesto en esa oportunidad fin a su participación en la conducta involuntaria al percatarse de ésta y al haber cesado en la misma antes de presentar esa solicitud del artículo 58 del D.L. 3.538 de 1.980.



*Asimismo, reiterar el hecho informado cuando se presentó la Autodenuncia, en cuanto que Unicard ya había procedido a corregir junto al proveedor externo las parametrizaciones de los sistemas que generaron los errores ya comentados.*

*En su oportunidad se hizo presente además que, sin perjuicio de ya haberse comenzado el proceso de devolución a los clientes afectados (ya en ese momento de la Autodenuncia), una vez efectuada las devoluciones se contrataría una empresa externa con el objeto de verificar que el universo efectivo de potenciales clientes afectados y cualquier eventual diferencia que pudiera presentarse y así proceder de igual forma con algún posible cliente que pudiera haber quedado fuera de esa estimación inicial, en los términos ya indicados.*

*Dicho todo lo anterior, con posterioridad a la presentación misma de la Autodenuncia, a requerimiento posterior de la U.I., fue informada esa Unidad (a Foja 082 del expediente) acerca del proceso de devolución a los clientes por esta situación, se envió en esa oportunidad un cuadro actualizado con el número de operaciones excedidas y clientes afectados (que finalmente fue el mismo que ratificó la U.I. en el Oficio de Cargos a Foja 0140 del Expediente).*

*Finalmente, para los efectos de esta presentación, importante consignar también que con posterioridad a la Autodenuncia (a Foja del 086 del expediente) se informó por la suscrita: “En línea con la actitud de colaborar leal y eficazmente en el procedimiento que lleva a cabo su Unidad de Investigación, vengo en actualizar la información enviada acompañando el informe final de la empresa externa VR Consulting, lo cual se informó y revisó en el último directorio de la empresa”.*

*En particular, respecto al informe final de la empresa externa VR Consulting que revisó el proceso realizado por la Sociedad en relación con el cálculo y devolución de intereses cobrados en exceso de la TMC, VR Consulting otorgó una opinión independiente de la razonabilidad de los procesos y controles aplicados en la devolución masiva de intereses a los clientes afectados (Informe a Fojas 099 a 0127 del expediente).*

*Para ello, se realizaron pruebas de auditoría y revisión de una muestra representativa y aleatoria de transacciones que permitieron: a) Comprobar la razonabilidad de los procesos y controles aplicados por la administración para determinación del universo de clientes afectados y la validación, cálculo y aplicación de la devolución a clientes; b) Observar que la incidencia producida por el error involuntario en los parámetros que ejecutó la empresa procesadora generando el incorrecto cálculo de los intereses revolving quedo solucionado; y c) Validar el proceso de devolución de los intereses cobrado sobre la tasa máxima convencional y su comunicación a clientes.*

*Como resultado del trabajo realizado, en conclusión de esa empresa, tal como se da cuenta en el informe a Foja 0122 del expediente:*



*“De la revisión realizada y la validación del procesos aplicados, podemos concluir que la incidencia del error en parametría involuntario que ejecutó la empresa procesadora generando el incorrecto cálculo de los intereses de revolving, quedó solucionado situación que posterior dio inicio al proceso de devolución de los intereses cobrado sobre la TMC.*

*Comprobamos las validaciones realizadas a las definiciones de impacto realizadas por la Gerencia de Riesgo, las revisiones, recálculos de muestras y VB aplicados a las bases emitidas por el proveedor TecnoCom por parte de la Gerencia de Operaciones, validamos cálculos y comparaciones de los montos afectos a devolución realizados por Auditoría interna. Visualizamos comparaciones de los montos afectos a devolución aplicados entre los montos de estimaciones y cálculos aplicados por las gerencias antes mencionadas.*

*Visualizamos aprobación de montos y la cantidad total de clientes afectados por parte de alta Gerencia dando VB de proceder con la aplicación de la devolución masiva.*

*Realizamos un proceso de recálculos aplicado a una muestra de 96 clientes comprendidos de entre 70 clientes en procesadora, 15 clientes en situación de castigo y 11 clientes acreedores. Comprobamos tasas aplicadas, UF y cálculo aplicado a los montos de la devolución en cada cliente de la muestra para su cálculo diario. En relación a este proceso nuestra opinión es que los procesos realizados por la administración para la validación, cálculo y devolución masiva de los cobros en exceso son razonables, no detectando diferencias.*

### III. DESCARGOS

**1. UNICARD HA RECONOCIDO EN TODO MOMENTO EL HECHO POR EL CUAL SE LE FORMULAN CARGOS. MÁS AÚN, FUE LA PROPIA ENTIDAD QUIEN INFORMÓ PRONTA Y OPORTUNAMENTE LO OCURRIDO (SE AUTODENUNCIÓ EN PRIMER LUGAR) Y HA COLABORADO SUSTANCIALMENTE Y EN TODO MOMENTO AL ESCLARECIMIENTO DE LA SITUACIÓN**

*Como ya se ha expuesto en la Sección II de esta presentación, fue el propio Unicard el que en primer lugar informó esta situación a la CMF mediante comunicación de fecha 12 de abril de 2022 en el que se informa lo acontecido y se solicita el beneficio del Artículo 58 del D.L. 3.538 de 1.980, siendo además el primer antecedente del expediente a Fojas 01 y siguientes.*

*Así, Unicard ha reconocido e informando pronta y oportunamente el error involuntario ocurrido de parametrización, ya comentado; esto desde un inicio y aportando todos los antecedentes que al efecto se le ha requerido por la U.I. y CMF.*

*Así también queda de manifiesto con las propias acciones que ha realizado de mutuo propio Unicard, en cuanto haber realizado en su momento una revisión acabada en conjunto con su proveedor, ello para fines de verificar los procesos en cuestión, no sólo respecto de los pocos errores puntuales de que se podían advertir en ese entonces, sino que a través de un amplio proceso de revisión cuyo fin fue determinar el potencial alcance y dimensión de la situación que*



*se pudiera estar presentando en ese momento, tal como se describió en la Autodenuncia y reitera en esta presentación en la Sección II anterior, lo que en definitiva llevó a proporcionar a la U.I. antecedentes precisos, veraces y comprobables que contribuyen efectiva y suficientemente como elementos de prueba para fundar el Oficio de Cargo e investigación.*

*Incluso, como se desprende del propio expediente, a Foja 55 del mismo, el Área de Supervisión de la CMF no contaba con esos antecedentes, distando de lo aportado por Unicard, lo que tiene su razón en el hecho de haber sido la propia entidad la que proactivamente, al momento de conocer la existencia de posibles errores puntuales, se preocupó de determinar -más allá de estos- el potencial alcance y dimensión de lo que pudiera ocurrir, situación que además cabe reiterar se generó por la aplicación de errores de parametrización ya comentados, y cuya situación ya fue corregida.*

## **2. FALTA DE INTENCIÓN EN LO OCURRIDO, DEBIDO A UN ERROR INVOLUNTARIO DE APLICACIÓN DE PARAMETRIZACIONES**

*Por lo ya señalado en esta presentación, es importante reiterar que los errores involuntarios de parametrización que ocurrieron, se generan en el proceso de cambio de proveedor que procesa las tarjetas de esta Compañía, lo que no tuvo la intención -directa o indirecta- de no cumplir con una obligación legal o normativa, y no ha existido intención en lo ocurrido. Más aún, y en sentido contrario, ratificando nuestro actuar de buena fe, fue el propio Unicard quien procedió oportunamente a revisar la magnitud potencial de lo ocurrido, a efectuar la respectiva Autodenuncia de la situación ante la CMF, dando cuenta de hechos que esa Comisión no tenía conocimiento en ese momento.*

*De esta forma, lo ocurrido sólo correspondió a errores involuntarios de parametrización ejecutados por un proveedor de la Compañía, lo cual fue corregido en forma proactiva cuando fueron detectados, y respecto a lo cual no se tenía precedentes al no haber ocurrido una situación de esta naturaleza con el anterior proveedor (Nexus), que con anterioridad a lo acontecido procesaba las tarjetas de esta Compañía.*

## **3. UNICARD NO HA SIDO SANCIONADA CON ANTERIORIDAD**

*Como el propio expediente ya indica, y que fue una de las razones para acceder al beneficio del artículo 58 del D.L. 3.538 de 1.980; Unicard no ha sido sancionada al momento de auto denunciarse dentro de los 5 años anteriores por infracciones a las normas cuya fiscalización corresponde a la CMF. Así, no consta que se hayan cursado sanciones contra esta Entidad en los últimos 12 meses, en los términos del artículo 33 de la Ley N° 18.010, ni otras sanciones cuya fiscalización corresponde a la CMF, en el período de los 5 años anteriores.*

## **4. UNICARD HA ADOPTADO OPORTUNA Y PRONTAMENTE LAS MEDIDAS DEL CASO**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3959-23-55299-J      SGD: 2023060241341

*Por su parte, en cuanto a las medidas adoptadas al efecto, se debe tener en cuenta que una vez detectada la situación, se procedió a trabajar para su pronta corrección junto con el Proveedor. En el mismo sentido, en la propia acta a Foja 047 del expediente se indica que “la Compañía puso fin a su participación en las conductas infraccionales delatadas, conforme a la serie de antecedentes aportados hasta esta fecha.”*

*Lo anterior, queda también ratificado -como ya se señaló en la Sección II anterior-, en la revisión que se solicitó por parte de la entidad a un tercero independiente (VR Consulting) el que analizó el proceso realizado por la Unicard en relación con el cálculo y devolución de intereses cobrados en exceso de la TMC (Informe a Fojas 099 a 0127 del expediente), y cuyas conclusiones, indicaron entre otros, que: “De la revisión realizada y la validación del procesos aplicados, podemos concluir que la incidencia del error en parametría involuntario que ejecutó la empresa procesadora generando el incorrecto cálculo de los intereses de revolving, quedó solucionado situación que posterior dio inicio al proceso de devolución de los intereses cobrado sobre la TMC”.*

**5. UNICARD NO HA BUSCADO NI HA OBTENIDO BENEFICIO ECONÓMICO ALGUNO CON LO OCURRIDO PRODUCTO DE ESTE ERROR INVOLUNTARIO, MÁS AÚN, LE HA GENERADO TAMBIÉN PÉRDIDAS**

*Cabe consignar que la situación que se viene comentando, que fue prontamente reportada y corregida, no ha buscado beneficio económico por parte de Unicard.*

*Tal como se señala en la Sección II anterior y se hizo presente en la Autodenuncia, estos errores involuntarios de parametrización también generaron una pérdida económica para Unicard (sin mencionar ni siquiera la devolución de los intereses cobrados en exceso debidamente reajustados que corresponde hacer a los clientes afectados), ya que en varios otros casos de esos períodos se produjeron cobros menores de interés a clientes a los que se habían pactado con ellos y que, por tanto, correspondían. Estos intereses no fueron ni serán cobrados con posterioridad.*

*Lo anterior, se ilustró por cuanto estos errores de parametrización también generaron una pérdida para Unicard del período aproximado de \$ 63,3 millones. Esto es, por un lado están los casos de cobros en exceso a clientes en el período indicado por un total aproximado de \$95,6 millones (sin contar lo que conlleva el proceso de devolución a clientes de dichos excesos); pero por otra parte también en ese período se generaron cobros a clientes por debajo de lo que correspondía en definitiva por un total aproximado de \$63,3 millones.*

#### IV. CONCLUSIONES

*Al señor Fiscal de la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero respetuosamente pido:*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3959-23-55299-J      SGD: 2023060241341

*Se sirva tener por evacuado los descargos de Unicard en relación con el Oficio de Cargos, solicitando, en definitiva, que se archive este expediente administrativo sin aplicación de sanciones en contra de esa Compañía por los descargos y mitigantes expuestos que entendemos son de gran relevancia o ponderación o; en subsidio de lo anterior, aplicar la amonestación o la sanción menos gravosa de conformidad al mérito del procedimiento. Adicionalmente, se tenga en consideración la aplicación del máximo posible de reducción que se puede aplicar, atendido los beneficios solicitados que fueron aceptados, conforme a lo dispuesto por el artículo 58 del D.L. 3.538 de 1980.*

*Lo anterior, a fin de que sean adecuadamente ponderadas todas las atenuantes que ocurren en cada caso; y que en opinión de esta parte, son especialmente relevantes a la situación que fuera Autodenunciada en el mes de abril pasado, todo ello para la eventual determinación del rango y del monto específico de multa que pueda establecer la CMF, en caso de no estimar que deben ser desechados en definitiva los cargos formulados, por todos los elementos aportados.*

*Todo lo indicado, a efectos de procurar la CMF la aplicación de lo que resulte adecuado para el cumplimiento de los fines que la ley le encomienda, y considerando suficientemente las circunstancias que se presentan, que en este caso -se reitera- son especialmente excepcionales y preponderantes en cuanto (i) el propio Unicard informó prontamente a la CMF sin mediar requerimiento o instrucción previa de la CMF -se Autodenunció- y ha colaborado proactivamente desde su inicio; (ii) tratarse de un error involuntario de parametrización (sin intención); (iii) que Unicard no ha sido sancionada al momento de auto denunciarse dentro de los 5 años anteriores por infracciones a las normas cuya fiscalización corresponde a la CMF, como el propio expediente indica; (iv) ha adoptado proactivamente las medidas del caso, y; (v) que no ha buscado ni obtenido un beneficio económico, por lo expuesto.*

*Por todo esto, lo que entendemos en consecuencia debe eximir a Unicard de responsabilidad bajo dichas circunstancias específicas que concurren o al menos atenuar significativamente una eventual sanción o reproche, y aplicándose además el beneficio ya referido del artículo 58 del D.L. 3.538 de 1.980.”.*

#### IV.2. ANÁLISIS.

**Análisis Cargo:** *“Infracción reiterada a lo previsto en el inciso primero y cuarto 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 351.596 operaciones de crédito de dinero individualizadas en el Anexo N° 1 del expediente administrativo, correspondientes a operaciones de crédito de dinero en moneda nacional no reajutable, por plazos de 90 días o más y menores a 90 días, relativas a operaciones de crédito de líneas de créditos rotativas asociadas a tarjetas de crédito, efectuadas en los períodos comprendidos entre mayo de 2019 y febrero de 2022, las cuales excedieron la Tasa Máxima Convencional al momento a partir del cual se devengaron los respectivos intereses”.*



1. Que, **en primer lugar**, cabe señalar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 inciso cuarto de la Ley 18.010:

*“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 Comisión 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.”.*

Lo anterior, implica que las operaciones de crédito de dinero regidas por la Ley 18.010, se encuentran sujetas a un límite denominado Tasa Máxima Convencional.

En relación con lo anterior y, en lo pertinente para esta instancia administrativa, el artículo 6 bis inciso 1° de la Ley 18.010, dispone la siguiente regla para las operaciones de crédito de dinero en moneda nacional no reajutable:

*“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”.*

Ahora bien, de conformidad con el artículo 6 ter de la Ley 18.010 cuya infracción se imputó a la Investigada, el legislador contempló las siguientes tasas máximas convencionales para los créditos otorgados con ocasión de la utilización de tarjetas de crédito:

*“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.”.*

2. Que, **en segundo lugar**, asentado el marco legal que rige a la Investigada y cuyo incumplimiento le fue imputado, cabe determinar si **Unicard S.A.** excedió reiteradamente la Tasa Máxima Convencional respecto de **351.596** operaciones de crédito de dinero en moneda nacional no reajutable, por plazos de 90 días o más, relativas a operaciones de crédito de líneas de créditos rotativas asociadas a tarjetas de crédito, efectuadas en los periodos comprendidos **entre mayo de 2019 y febrero de 2022:**

Sobre el particular, no existe controversia en esta instancia administrativa sobre los hechos materia del Oficio de Cargos ni sus fundamentos de derecho, especialmente considerando que la Investigada se autodenunció por los hechos infraccionales que motivan este Procedimiento Sancionatorio.

Así, señala a fojas 2 de los descargos:

## **II. HECHOS**

Tal como se da cuenta en el Oficio de Cargos, mediante presentación de fecha 12 de abril de 2022, la suscrita, en calidad de Gerente General de Unicard solicitó acceder al beneficio establecido en el artículo 58 del DL 3.538 de 1.980, por cuanto como Institución Colocadora de Créditos Masivos, para los años 2019, 2020, 2021 y 2022, se generaron cobros en exceso de tasa de interés *revolving* por un total aproximado de \$95 millones (en adelante, **“Autodenuncia”**).

Agrega a fojas 16 de los descargos:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3959-23-55299-J      SGD: 2023060241341

Lo anterior, queda también ratificado -como ya se señaló en la Sección II anterior-, en la revisión que se solicitó por parte de la entidad a un tercero independiente (VR Consulting) el que analizó el proceso realizado por la Unicard en relación con el cálculo y devolución de intereses cobrados en exceso de la TMC (Informe a Fojas 099 a 0127 del expediente), y cuyas conclusiones, indicaron entre otros, que: *“De la revisión realizada y la validación del procesos aplicados, podemos concluir que la incidencia del error en parametría involuntario que ejecutó la empresa procesadora generando el incorrecto cálculo de los intereses de revolving, quedó solucionado situación que posterior dio inicio al proceso de devolución de los intereses cobrado sobre la TMC .(…).”*

Lo anterior, por cuanto de los antecedentes aportados en la investigación, en concordancia con aquéllos proporcionados en la Autodenuncia, es posible corroborar la configuración de la infracción imputada.

**3. Que, en tercer lugar**, y no obstante lo anteriormente expuesto, la defensa de la Investigada ha esgrimido alegaciones en torno a las circunstancias que rodearon el caso en particular, las cuales, atendida su naturaleza, no constituyen un eximente de responsabilidad ni logran desvirtuar lo precedentemente razonado, si no, en cambio, sirven de base para fijar el tipo de sanción de la que resulta merecedora.

A este respecto, se hace presente que, la ponderación de las circunstancias para determinar la sanción corresponde a una atribución exclusiva y excluyente de este Consejo de la CMF.

De este modo, en el Acápite VI de esta Resolución Sancionatoria, se contienen todas las consideraciones en relación con las circunstancias para la determinación de la sanción que se resuelve aplicar, para lo cual, se ha tenido en cuenta cada uno de los criterios orientadores contemplados en el artículo 38 del DL N°3538, analizando para tales efectos la prueba aparejada al Procedimiento Sancionatorio, así como la ponderación de todas las alegaciones y defensas.

Asimismo, para estos efectos, se han considerado los parámetros establecidos en el artículo 58 del DL N° 3538, conforme a la Autodenuncia que dio origen a esta instancia administrativa.

**4. Que, en atención a lo anteriormente expuesto**, se ha acreditado suficientemente que la Investigada excedió reiteradamente la Tasa Máxima Convencional respecto de **351.596 operaciones** por la suma de **\$95.092.826**.

**Por lo expuesto, los descargos serán rechazados.**



## V. CONCLUSIONES.

Que debe considerarse que la Investigada se autodenunció ante el Fiscal, pues, en su calidad de sociedad emisora de tarjetas de créditos y calificada como Institución Colocadora de Créditos Masivos, otorgó 351.596 créditos durante los años 2019 a 2022, en los que se generaron cobros en exceso de tasa máxima convencional por un total de \$95.092.826, por errores de parametrización de sus sistemas.

Ello implica que, en la especie, la Investigada infringió reiteradamente el artículo 6 ter en relación con el artículo 6 y 6 bis de la Ley 18.010, pues, en las operaciones referidas, excedió la tasa máxima convencional fijada para las operaciones de crédito de dinero en moneda nacional no reajutable, relativas a operaciones de crédito de líneas de créditos rotativas asociadas a tarjetas de crédito, afectando de esa forma a 35.819 clientes durante el año 2019; a 74.077 clientes durante el año 2020; a 39.192 clientes durante el año 2021; y 16 clientes durante el año 2022.

## VI. DECISIÓN.

1. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidas y hechos valer en el Procedimiento Sancionatorio, llegando al convencimiento que, en la especie, **Unicard S.A.** ha incurrido en la siguiente infracción:

*Infracción reiterada a lo previsto en el inciso primero y cuarto 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 351.596 operaciones de crédito de dinero individualizadas en el Anexo N° 1 del expediente administrativo, correspondientes a operaciones de crédito de dinero en moneda nacional no reajutable, por plazos de 90 días o más y menores a 90 días, relativas a operaciones de crédito de líneas de créditos rotativas asociadas a tarjetas de crédito, efectuadas en los períodos comprendidos entre mayo de 2019 y febrero de 2022, las cuales excedieron la Tasa Máxima Convencional al momento a partir del cual se devengaron los respectivos intereses.*

2. Que, para determinar el monto de la sanción que se resuelve aplicar, además de la consideración y ponderación de todos los antecedentes incluidos y hechos valer en el Procedimiento Sancionatorio, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha tenido en consideración los parámetros aplicables a este Procedimiento Sancionatorio, especialmente:

### 2.1. La gravedad de la conducta:

Que, la Ley 18.010 ha fijado una tasa máxima convencional para las operaciones de crédito de dinero, a fin de resguardar los intereses de los deudores y el correcto funcionamiento del Mercado Financiero, prohibiendo estipular y cobrar un interés que exceda dicho límite.



De este modo, lo que se busca es tutelar los intereses pecuniarios de los deudores, los que podrían verse lesionados por la aplicación de tasas excesivas que disminuyen finalmente el patrimonio del sujeto obligado.

En este orden de ideas, ha de ponderarse para estos efectos que la Investigada infringió reiteradamente dicho deber. Asimismo, para fijar el tipo de sanción de la que resulta merecedora debe considerarse la magnitud de tales infracciones, especialmente, que ello ocurrió en **351.596** operaciones por un monto total **\$95.092.826**.

## **2.2. El beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso que lo hubiere:**

Que, no se ha acreditado que la Investigada haya obtenido un beneficio económico con ocasión de la infracción.

Lo anterior, por cuanto según los antecedentes que obran en este Procedimiento Sancionatorio, es posible advertir que la Investigada ha restituido los montos cobrados en exceso.

## **2.3. El daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del Mercado Financiero, a la fe pública y a los intereses de los perjudicados con la infracción:**

La Investigada puso en riesgo el correcto funcionamiento del Mercado Financiero, por cuanto la conducta infraccional ha implicado que, en la especie, se alterara el modo con que debe operar el otorgamiento y cobro de intereses en las operaciones de crédito en dinero.

En particular, el otorgamiento de créditos con tasas por sobre la máxima convencional, afectó a los clientes y deudores, quienes se vieron expuestos a cobros superiores a los máximos determinados por la ley.

## **2.4. La participación de los infractores en la misma:**

Que, no se ha desvirtuado la participación que cabe a la Investigada. Por el contrario, la Investigada reconoció expresamente los hechos infraccionales en su Autodenuncia.

## **2.5. El haber sido sancionado previamente por infracciones a las normas sometidas a su fiscalización:**

Que, no se registran sanciones previas a la Investigada en los últimos 5 años.

## **2.6. La capacidad económica de los infractores:**

Que, de conformidad con Ficha de Antecedentes Generales de la Investigada que mantiene esta Comisión, al **16 de agosto de 2022**, ésta cuenta con un capital de **\$59.040.000.000.-**



### **2.7. Las sanciones aplicadas con anterioridad por esta Comisión en similares circunstancias:**

En los archivos de esta Comisión, se registran las siguientes sanciones por infracciones similares:

- Resolución Exenta N°3888 de fecha 23 de junio de 2022, modificada por Resolución N°4830 de 1 de agosto de 2022, que aplicó sanción de multa UF 1800 a MetLife Chile Administradora de Mutuos Hipotecarios S.A.
- Resolución Exenta N°5832 de fecha 9 de septiembre de 2022, que aplicó sanción de multa UF 100 a Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes.
- Resolución Exenta N°6648 de fecha 12 de octubre de 2022, que aplicó sanción de multa UF 1050 a Creditú Administradora de Mutuos Hipotecarios S.A.
- Resolución Exenta N°2820 de fecha 20 de abril de 2023, que aplicó sanción de censura a Liquitech S.p.A.

### **2.8. La colaboración que los infractores hayan prestado a esta Comisión antes o durante la investigación que determinó la sanción:**

Que, de conformidad con el artículo 58 en relación con el artículo 38 N°8 del DL 3538 y, del examen de los antecedentes, consta que la Investigada se autodenunció respecto de los hechos materia de esta instancia administrativa ante el Fiscal, iniciándose un proceso de colaboración compensada.

### **3. Colaboración prestada al amparo del artículo 58 del Decreto Ley N°3.538.**

Que, de acuerdo con los antecedentes que obran en esta instancia administrativa, consta que con fecha 12 de abril de 2022 Unicard inició un proceso de colaboración al amparo del artículo 58 del DL 3538, poniendo en conocimiento de esta Comisión hechos que fueron investigados en este Procedimiento Sancionatorio y proporcionando a la Unidad de Investigación antecedentes que esclarecieron su responsabilidad en los hechos infraccionales y contribuyeron a fundar el Oficio de Cargos.

Asimismo, debe destacarse que la oportunidad de la Autodenuncia permitió una investigación temprana, lo que será considerado favorablemente a efectos de determinar la sanción que resulte aplicable.

Por consiguiente, esta Comisión estima que, en relación con los hechos investigados, resulta aplicable el beneficio establecido en el artículo 58 del Decreto Ley N°3.538, y en atención a lo razonado precedentemente, se le otorgará una rebaja del 60% de la sanción pecuniaria que habría correspondido aplicar por estas infracciones, esto es, se rebajará en ese porcentaje la



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3959-23-55299-J      SGD: 2023060241341

multa de **3.000 Unidades de Fomento**, aplicable por las infracciones acogidas a la Colaboración Compensada, de modo que **la multa resultante a aplicar será de 1.200 Unidades de Fomento**.

4. Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en **Sesión Extraordinaria N° 126 de 5 de junio de 2023**, dictó esta Resolución.

#### EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO

#### FINANCIERO RESUELVE:

1. Aplicar a **Unicard S.A.** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **1.200.- Unidades de Fomento**, por infracción al artículo 6 ter en relación con los artículos 6 y 6 bis de la Ley N°18.010.
2. Remítase a la sancionada, copia de la presente Resolución Sancionatoria, para los efectos de su notificación y cumplimiento.
3. El pago de las multas cursadas deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del DL 3538.

Para ello, deberá ingresar al sitio web de la Tesorería General de la República, y pagar a través del Formulario N°87. El comprobante de pago deberá ser ingresado utilizando el módulo “CMF sin papeles”, y enviado, además, a la casilla de correo electrónico [multas@cmfchile.cl](mailto:multas@cmfchile.cl), para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse, la Comisión informará a la Tesorería General de la Republica que no cuenta con el respaldo de pago de la multa respectiva, a fin de que ésta efectúe el cobro de la misma.

Sus consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.

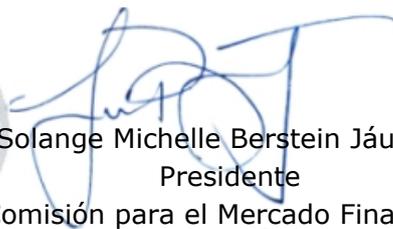
4. Contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del DL 3538, el que debe ser interpuesto ante la Comisión para el Mercado Financiero, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución; y, el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 71 del DL 3538, 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.



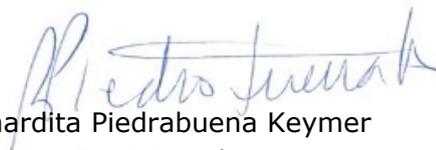
Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-3959-23-55299-J      SGD: 2023060241341





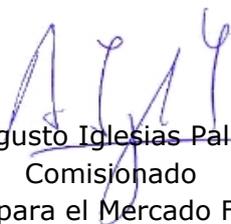
Solange Michelle Berstein Jáuregui  
Presidente  
Comisión para el Mercado Financiero





Bernardita Piedrabuena Keymer  
Comisionada  
Comisión para el Mercado Financiero





Augusto Iglesias Palau  
Comisionado  
Comisión para el Mercado Financiero

