

# La declaración del exgerente general de Transbank a la CMF por infracción a limitaciones de giro exclusivo

**El exgerente general de Transbank**, Patricio Santelices, afirmó que la compañía “siempre actuó de buena fe” y que las decisiones tomadas contaron con respaldo legal y del directorio. Criticó la falta de respuesta del regulador a sus comunicaciones y defendió que la emisión de boletas electrónicas, motivo de la sanción de 1.000 UF (\$38,3 millones), fue realizada por un tercero, no por la empresa. La sociedad de apoyo al giro bancario decidió no apelar a la multa y el caso está cerrado.

## LEONARDO CÁRDENAS

—La Comisión para el Mercado Financiero (CMF) sancionó a Transbank el 18 de octubre de 2024, tras determinar que la plataforma implementó un mecanismo, en asociación con una empresa externa, para integrar sus sistemas y permitir la emisión de boletas electrónicas de ventas a clientes.

Según el regulador, esta actividad excedía el giro exclusivo autorizado de la compañía, infringiendo las limitaciones normativas vigentes. Por ello, la entidad fue multada con 1.000 UF, equivalentes a \$38.324.110. “Transbank implementó un mecanismo para, en asociación con una empresa externa (Accepta S.A.), integrar sus sistemas para permitir la emisión de boletas de ventas electrónicas a clientes de Transbank, actividad que se apartaba de su giro exclusivo y autorizado, vulnerando las limitaciones normativas establecidas a estos efectos”.

A través de una solicitud de ley de acceso a la información pública, Pulso tuvo copia del expediente sancionatorio, iniciado el 15 de septiembre de 2023 por una denuncia ingresada por Javier Etcheberry —actual director del SII— en representación de Multicaja. Esta última contó con la asesoría del Andrés Fuchs, socio de FHM Abogados.

En el proceso, el exgerente general de Transbank, Patricio Santelices declaró ante el fiscal jefe de la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero, Andrés Montes el 3 de diciembre de 2023 a través de la plataforma Zoom. Hoy el cargo de Santelices lo ocupa Vicente Tredinick y la sociedad de apoyo al giro bancario decidió no apelar a la multa y el caso se encuentra cerrado.

El ejecutivo de profesión psicólogo —que ocupó el cargo de gerente general desde el 1 de octubre de 2019 hasta el 31 de enero de 2024— explicó que el 17 abril de 2020 Transbank firma un primer contrato con Accepta —hoy Sovos— para prestación del servicio de Boleta de Venta Electrónica (BVE) a sus clientes. Posteriormente firma un nuevo contrato el 9 de noviembre de 2023 con las modificaciones solicitadas por la CMF.

“En 2021, luego de un año 9 meses desde que nosotros consultamos a la CMF, la CMF indicó

que la emisión de BVE era una actividad fuera del giro (el centro de la discusión no era si eran transacciones en efectivo o con tarjeta). Como no éramos los que lo hacíamos (la emisión), sino Sovos a través de nuestra alianza y eso es lo intentamos aclarar a la CMF en las siguientes comunicaciones”, sostuvo.

“Luego de eso en 2021 presentamos un recurso de reposición en que se planteaba que nosotros entendíamos que la interpretación sobre la decisión difería de la nuestra, ya que nosotros no éramos los emisores. Luego en diciembre 2021 la CMF rechaza la reposición y nosotros el 17 de diciembre de ese año presentamos el reclamo frente a la Corte de Apelaciones de Santiago, ya que según nosotros no hacíamos la emisión, sino que la hacía un tercero”, añadió.

“Siempre actuamos de buena fe, pero la CMF no contestaba nuestras comunicaciones” destacó el ejecutivo.

“Lo que estaba claro, es que hay otros operadores que sí ofrecían el servicio ya sea directamente o a través de terceros. La aclaración sobre la imposibilidad del efectivo, reclación vino el 24 julio de 2023 cuando en la CMF nos dice en el segundo párrafo que podemos hacer entrega de la información de los pagos y que no resulta compatible compartir la información de las transacciones de efectivo. Esto gatilla las modificaciones previamente indicadas. El detalle de si es una reclamación o reposición por ser un término legal no estoy en condiciones de responderlo, ya que no soy abogado” comentó.

Transbank opera con un equipo humano que incluye a casi 700 trabajadores de forma directa, organizado bajo una estructura jerárquica que abarca 10 áreas principales lideradas por un equipo de gerentes divisionales. Entre estas áreas se encuentra Contraloría, clave para la supervisión y el control interno de la compañía.

En cuanto a su estructura de propiedad, Transbank cuenta con 10 accionistas, de los cuales seis principales concentran el 99,99% de la participación accionaria. Estos accionistas mayoritarios son Banco de Chile, Santander, Scotiabank, Itaú, BancoEstado y BCI, instituciones financieras que conforman el núcleo de la propiedad de la compañía.



Patricio Santelices, exgerente general de Transbank.

## “NO SOY ABOGADO”

En su declaración, el exgerente general de Transbank, Patricio Santelices, aseguró: “Nosotros operamos de buena fe. Al trabajar en alianza con un tercero, entendimos que no estábamos en falta, y esa fue la interpretación que compartimos con el directorio. También recibimos el respaldo de Ferrada Nehme y de nuestros abogados, quienes nos representaron en la causa ante la Corte de Apelaciones de Santiago. Según su interpretación, estábamos operando a través de un tercero”.

Santelices destacó la importancia de la relación con la Comisión para el Mercado Financiero (CMF): “Esta investigación y la citación me parecen una oportunidad para insistir en la buena relación que tenemos con la CMF. Siempre hemos accedido a sus solicitudes y quiero dejar claro que esa relación se mantiene. Hemos hecho todos los cambios necesarios según nuestro entendimiento, actuando siem-

pre de buena fe”.

Admitió, sin embargo, que no maneja los detalles jurídicos con precisión: “Insisto en que soy abogado, por lo que no soy capaz de hacer diferenciaciones técnicas tan detalladas”.

Consultado sobre si el directorio de Transbank le encomendó medidas para cumplir con lo ordenado por la CMF en la carta 192108418 del 15 de octubre de 2021, Santelices respondió: “Todo lo realizado en nuestro plan ha sido comunicado y acordado con el directorio. Todas las medidas ejecutadas, las comunicaciones y las decisiones han sido informadas al directorio. Incluso, en una de las reuniones que tuvimos con la CMF, participó el presidente del directorio, Julio Guzmán Herrera. Nosotros y el directorio hemos actuado de buena fe. En todas las actas se ha dejado constancia de los temas relevantes, especialmente en aquellas decisiones que hemos tenido que tomar”.