



UNIVERSIDAD DE CHILE

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS

**“ESTUDIO DE LAS CONSECUENCIAS DEL ACUERDO
DE INTERCONEXIÓN ENTRE TRANSBANK Y OTRAS
EMPRESAS ADQUIRIENTES EN EL MERCADO DE
MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS EN CHILE”**

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL

DIEGO ANDRÉS MARTÍNEZ PADILLA

PROFESOR GUÍA:

RONALD FISCHER BARKAN

MIEMBROS DE LA COMISIÓN:

JOSÉ INOSTROZA LARA

JUAN PABLO ZANLUNGO MATSUHIRO

SANTIAGO DE CHILE

2014

**ESTUDIO DE LAS CONSECUENCIAS DEL ACUERDO DE INTERCONEXIÓN
ENTRE TRANSBANK Y OTRAS EMPRESAS ADQUIRIENTES EN EL
MERCADO DE MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS EN CHILE**

El presente Trabajo de Título tiene el objetivo de estudiar cómo incidirá en el escenario competitivo del mercado de adquirencia y operación con tarjetas de crédito y débito bancarias en Chile, la implementación y replicación del acuerdo de interconexión recientemente firmado entre Transbank S.A., firma que actualmente ostenta el monopolio en este sector, y Multicaja, una red de servicios financieros no relacionada.

Los medios de pago distintos del efectivo (*non-cash payments*), y en particular las tarjetas de crédito y débito, han registrado durante las recientes décadas un crecimiento exponencial sostenido a nivel mundial y local. En Chile, este mercado tiene a su principal actor en Transbank, una sociedad de apoyo al giro bancario en la que los bancos emisores se agruparon para integrarse verticalmente, quien es el único proveedor local en los roles de operación (procesamiento electrónico de las transacciones) y adquirencia (afiliación de comercios para el pago de bienes y servicios con tarjeta). A fines de 2013, Transbank y Multicaja, suscriben un acuerdo para la interconexión de sus redes transaccionales. La implementación y replicación de este acuerdo con otras empresas cambia radicalmente el escenario competitivo actual, por lo que se intenta dilucidar cuáles son las consecuencias en los aspectos claves que caracterizan a este mercado.

Mediante el estudio de la experiencia internacional en este tema, la revisión de la literatura especializada y sus principales resultados teóricos, el uso de encuestas y entrevistas semi-estructuradas a agentes relevantes, se buscó dar una base argumentativa sólida a la estimación de las consecuencias más probables de la consumación efectiva de este acuerdo de interconexión.

Se concluye que este acuerdo, si bien tendrá consecuencias positivas para el país, no logra solucionar de forma efectiva todos los problemas que están presentes actualmente en el mercado, ni tampoco es una configuración apta para integrar eficientemente los cambios que podrían producirse en un futuro cercano, los cuales son muy esperables debido al nivel de innovación tecnológica en nuevos medios de pago que se ha hecho presente alrededor del mundo. A partir de la implementación y replicación del acuerdo, se esperan mejoras relativas en los niveles de cobertura total del sistema, y en la variedad de la oferta en términos de tarifas y servicios hecha por los adquirentes a los comercios. Por otro lado, los efectos positivos en innovación y en calidad de servicios que se podrían esperar a partir de lo estudiado en la literatura y en la experiencia internacional, quedan en duda debido a la alta dependencia operacional y técnica que tendrán los nuevos competidores sobre Transbank. De esta forma, no se genera un nuevo escenario de real competencia, sino más bien uno parcial acotado. No se detectaron nuevos riesgos significativos asociados a puesta en marcha de este acuerdo.

Agradecimientos

Al profesor Ronald Fischer, por confiar en mi capacidad para llevar a cabo este trabajo y brindarme valiosos aportes a lo largo del proceso.

A los profesores José Inostroza, Juan Pablo Zanlungo y Luis Zaviezo, por sus contribuciones a lo largo del taller de memoria que hicieron que este trabajo mejorara sustancialmente.

A Verona, por ser mi compañera todos estos años y darme más apoyo y cariño del que me merezco. De tu mano, la vida es más alegre y colorida.

A mis amigos de siempre, Jorge, Tomás, David, Fernanda y Eduardo, gracias por estar permanentemente ahí, y alegrarme cientos (más bien miles) de momentos. Hoy y siempre, amigos.

A Joaquín, por ser un amigo incondicional, ayudarme a progresar cuando me quedaba estancado y tener un corazón enorme que sé que lo llevará lejos si se lo propone.

A los muchos amigos que hice a lo largo de la carrera. Aprendí, crecí y fui feliz compartiendo con cada uno de ellos.

A Simón y Mango, por recibirme siempre con alegría y ser mascotas maravillosas.

A mi familia, abuelos, tíos y primos, por todo el cariño, amor y enseñanzas que siempre me han entregado y que muchas veces no he sabido retribuir.

A mis hermanas, Consuelo, Antonia, Emilia y Amanda, por sus sonrisas y complicidad. Sean lo que quieran ser.

A mis padres, Marco y Claudia, a quienes debo todo lo que soy y lo que seré. Gracias por su confianza, paciencia, apoyo incondicional, sacrificio y enseñanzas. Gracias por poner siempre a sus hijos antes que a todo y ser personas consecuentes e íntegras. Intentaré siempre ser un digno hijo suyo. Los amo.

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1. Objetivos | 4 |
| 1.2. Metodología | 4 |
| 1.3. Alcances | 6 |
| 1.4. Apoyos Institucionales | 6 |
| 2. MARCO CONCEPTUAL | 7 |
| 2.1. Instrumentos metodológicos utilizados | 7 |
| 2.1.1. Experiencia Comparada..... | 7 |
| 2.1.2. Investigación Exploratoria: Entrevista Semiestructurada y Encuesta | 7 |
| 2.2. Mercado de Tarjetas de Crédito y Débito | 8 |
| 2.2.1. Funcionamiento Típico: Mercado de dos lados | 8 |
| 2.2.2. Tarjetas de Pago | 11 |
| 2.2.3. Agentes y Relaciones del Mercado de Tarjetas | 11 |
| 2.2.4. Modelos Organización Industrial para el Mercado de Tarjetas de Crédito y Débito: El debate sobre la Tasa de Intercambio | 15 |
| 2.2.5. Otros temas de debate en la literatura | 17 |
| 3. MERCADO DE MEDIOS DE PAGO EN CHILE: ANTECEDENTES GENERALES .. | 19 |
| 3.1. Inclusión Financiera y Medios de Pago Electrónicos | 19 |
| 3.2. Acceso a Productos Financieros y Bancarización | 22 |
| 3.3. Mercado de Tarjetas de débito y crédito: Transbank. | 24 |
| 3.3.1. Transbank | 24 |
| 3.4. Otros Medios de Pago: Prepago y Pagos Móviles | 30 |
| 3.5. Acuerdo de Interconexión | 33 |
| 4. CONSECUENCIAS DEL MONOPOLIO DE TRANSBANK: CONSULTA NO CONTENCIOSA DE LA FNE SOBRE EL CASO TRANSBANK..... | 35 |
| 4.1. Mercado Relevante y Barreras de Entrada | 36 |
| 4.2. Efectos Anticompetitivos producidos por el monopolio de Transbank | 37 |
| 4.2.1. Condiciones únicas de comercialización y rentas supra competitivas | 37 |
| 4.2.2. Efectos en los Consumidores | 40 |
| 4.2.3. Efectos en Cobertura..... | 40 |
| 1.1.1. Efectos en Innovación y Servicios | 43 |

| | | |
|--------|--|----|
| 4.3. | Riesgos Anticompetitivos generados por el monopolio de Transbank | 44 |
| 4.3.1. | Riesgos de Colusión e Intercambio de Información | 45 |
| 4.3.2. | Riesgo de abuso en mercados conexos | 45 |
| 5. | ENTREVISTAS SEMI-ESTRUCTURADAS | 46 |
| 5.1. | Javier Etcheberry (Presidente Multicaja) | 46 |
| 5.1.1. | Condiciones generales del Acuerdo de interconexión..... | 46 |
| 5.1.2. | Condiciones comerciales del Acuerdo de interconexión..... | 47 |
| 5.1.3. | Condiciones técnicas del Acuerdo de interconexión | 49 |
| 5.1.4. | Estrategias futuras de Multicaja | 50 |
| 5.2. | Ronaldo Bruna (ex Fiscalía Nacional Económica)..... | 50 |
| 5.2.1. | Caso internacional a estudiar en profundidad | 51 |
| 5.2.2. | Complejidad del asunto | 51 |
| 5.3. | Raphael Bergoeing (Superintendencia de Bancos)..... | 52 |
| 5.3.1. | Actores con intereses económicos | 52 |
| 5.3.2. | Opinión personal desempeño Transbank | 52 |
| 5.3.3. | Foco en estabilidad financiera y confianza en el sistema de BC y SBIF | 53 |
| 6. | EXPERIENCIA COMPARADA..... | 54 |
| 6.1. | Caso Internacional: Brasil | 54 |
| 6.2. | Caso Internacional: Colombia | 55 |
| 6.3. | Caso Internacional: Portugal..... | 56 |
| 6.4. | Caso Internacional: Australia..... | 57 |
| 6.5. | Caso Internacional: Estados Unidos | 58 |
| 6.6. | Conclusiones de Experiencia Comparada | 60 |
| 7. | ENCUESTA PILOTO A COMERCIOS..... | 63 |
| 8. | ANÁLISIS DE CONSECUENCIAS DEL ACUERDO DE INTERCONEXIÓN | 67 |
| 8.1. | Consecuencias del acuerdo de interconexión en los efectos anticompetitivos producidos por el monopolio de Transbank | 67 |
| 8.1.1. | Condiciones únicas de comercialización y rentas supra competitivas | 67 |
| 8.1.2. | Efectos en los Consumidores | 68 |
| 8.1.3. | Efectos en Cobertura..... | 69 |
| 8.1.4. | Efectos en Innovación y Servicios | 72 |
| 8.2. | Consecuencias del acuerdo de interconexión en los riesgos anticompetitivos generados por el monopolio de Transbank | 74 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 8.2.1. | Riesgos de Colusión e Intercambio de Información | 74 |
| 8.2.2. | Riesgo de abuso en mercados conexos | 75 |
| 8.3. | Riesgos en la implementación del Acuerdo de Interconexión..... | 75 |
| 8.3.1. | Perjudicar estabilidad financiera y confianza en los consumidores:..... | 76 |
| 8.3.2. | Fragmentación de Mercado | 76 |
| 8.4. | EVALUACIÓN | 77 |
| 9. | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 80 |
| 10. | BIBLIOGRAFÍA | 83 |
| 11. | ANEXOS..... | 85 |
| 11.1. | Participación desagregada de bancos por tarjeta | 85 |
| 11.2. | Proyecto de Ley | 86 |
| 11.3. | Transcripción Entrevista Javier Echeverry | 88 |
| 11.4. | Transcripción Entrevista Ronaldo Bruna | 93 |
| 11.5. | Transcripción Entrevista Raphael Bergoeing | 96 |
| 11.6. | Encuesta Piloto a Comercios (Preguntas)..... | 102 |

1. INTRODUCCIÓN

Los medios de pago distintos del efectivo¹ (*non-cash payments*) han registrado durante las pasadas décadas un crecimiento sostenido a nivel mundial que se ha acelerado en los últimos años, debido a los avances tecnológicos en materia de infraestructura y seguridad transaccional, además de los esfuerzos de los estados por promover este tipo de medios de pago, debido a los múltiples beneficios que éstos conllevan: mayor seguridad, disminución de costos de transacción, el facilitar la distribución, pago y seguimiento de beneficios sociales, entre otros.

La tendencia se hace más notoria en países Europa Central, Oriente Medio, África, Asia Emergente y Latinoamérica, donde en el año 2012 se registraron crecimientos por sobre el 15%, con respecto al año anterior². La misma línea siguen mercados más maduros, como Norte América o Europa Occidental, con crecimientos más pequeños, pero esto debido a que la consolidación de este tipo de medios de pago tuvo su *peak* años antes.

En este escenario, las tarjetas de crédito y débito son los medios de pago que lideran el explosivo crecimiento, con las tarjetas de débito con el instrumento de pago distinto del efectivo más popular a nivel global. Es de esperar que este incremento continúe, lo cual, sumado a la irrupción de nuevos medios de pago, lleve a las alternativas menos seguras, como el cheque o el efectivo, a una progresiva desaparición.

La evolución y masificación de las tarjetas de crédito y débito, desde su creación en los años 70, no ha estado exenta de debate y discusión, principalmente en lo concerniente al funcionamiento interno del sistema, aquel que no es visible a simple vista por parte del consumidor. Este debate tomó mayor fuerza a comienzos de los años 2000 y continuó desarrollándose a lo largo de esa década y los comienzos de la siguiente, donde muchos países han revisado y reformado cruciales aspectos sobre este mercado.

Las relaciones existentes entre los diferentes agentes que conforman este mercado, así como también las leyes y reglas que lo circunscriben, han sido estudiadas por académicos, gobiernos y privados, abordando perspectivas como la socio-económica, jurídica y competitiva, obteniendo diversas conclusiones, que hasta el día de hoy aún son sujetas a discusión, y evaluando continuamente cómo han impactado las reestructuraciones llevadas a cabo en el mundo, tanto empírica como teóricamente.

Chile también ha vivido su propio proceso de evolución natural del mercado de medios de pago, siguiendo la tendencia mundial al incrementar su proporción del uso de medios de pago electrónico de manera significativa desde los 2000, en desmedro del efectivo y el cheque. En este desarrollo ha sido crucial, como en todos los casos

¹ Incluye transferencias electrónicas, pagos con tarjeta de crédito y débito, y cheques.

² Ver “World Payments Report 2013”, Capgemini y RBS, 2013

internacionales, el actuar de los bancos, quienes, además de participar y competir independientemente en el mercado de emisión de tarjetas de débito y crédito, han optado por integrarse verticalmente en forma conjunta a través de la sociedad de apoyo al giro bancario Transbank S.A., quien tiene la particularidad de ser el único proveedor en los roles de operación (procesamiento electrónico de las transacciones) y adquirencia (afiliación de comercios para el pago de bienes y servicios con tarjeta)

El monopolio de Transbank y sus consecuencias socioeconómicas han sido estudiados por académicos y consultores de distintos sectores. Se puede afirmar que su actuar se ha puesto en tela de juicio en varias ocasiones, destacando la sentencia del Tribunal de la Libre Competencia en 2005, donde se le forzó a realizar cambios significativos en su modelo de negocios, aunque sin poner en riesgo su condición de monopolio natural en el lado adquirente, argumentando su calidad de “facilidad o instalación esencial”³, en el sentido de que aprovecha eficientemente las economías de escala presentes en este tipo de mercados y su replicación sería inviable económicamente para el país. A partir de este hito, Transbank continuó su expansión en el país, y logró mantener su monopolio, a través de la negación de los bancos emisores de la delegación de su rol adquirente a otros entrantes que no fueran la sociedad de la que ellos mismos son dueños.

Sin embargo, en los últimos años (desde 2011 hasta 2014) se han generado una serie de eventos que han desencadenado en un cambio en la política comercial de Transbank, la cual puede tener importantes efectos en el sistema de medios de pago del país. Tanto el gobierno como la Fiscalía Nacional Económica han reconocido públicamente⁴ que existen problemas de competencia en el mercado de las tarjetas de crédito y débito bancarias, y que éstas se deben, en gran o exclusiva medida, al abuso de poder dominante que actualmente posee Transbank. Los mismos entes, reconocen que estas anomalías han derivado en un atraso en los índices de bancarización de la población, en la innovación tecnológica presente en el sector, y en la cobertura total del sistema de medios de pago con respecto a otros países de similar condición económica, además de tarifas supracompetitivas por parte de la única red operadora-adquirente que existe en Chile. Ambos han sugerido, por medio de diferentes medidas, que se dé fin al monopolio de Transbank en Chile, dando paso a un escenario competitivo que se asemeje más al que se observa en la mayoría de los países desarrollados y emergentes.

Presumiblemente, es a raíz de este escenario “negativo” que Transbank haya decidido modificar drásticamente su política comercial/estratégica, al permitir, a partir de mediados del año 2014, la interconexión de su red transaccional con otras firmas que tengan interés en competir con la sociedad de apoyo al giro en la afiliación de comercios

³ Según la Organización Mundial de Comercio (OMC), una instalación esencial corresponde a una red o servicio que es suministrado de forma exclusiva o mayoritaria por un único proveedor (o un número limitado de estos), y cuya sustitución o replicación no resulta económica o técnicamente viable.

⁴ El gobierno lo señala en su Informe de Inclusión Financiera, y la FNE en varios documentos de denuncia y de consulta emitidos al TDLC.

para el pago de tarjetas de crédito y débito bancarias. Este acuerdo, de aquí en adelante “acuerdo de interconexión”, suscrito inicialmente con la empresa “Multicaja”, es replicable para todas aquellas compañías que, según Transbank, cumplan con los requisitos técnicos y económicos que permitan asegurar el buen funcionamiento de la plataforma.

1.1. Objetivos

El presente trabajo tiene por objeto estudiar cómo incide esta nueva disposición de Transbank, en el escenario competitivo del mercado de adquierecia y operación con tarjetas de crédito y débito en Chile.

Se buscó estimar cuáles serán los efectos que tendrá el “acuerdo de interconexión” en las diferentes variables que son interesantes de estudiar para este caso, y comparar con la situación actual para evaluar si éste nuevo paradigma logra o no solucionar las deficiencias que se han identificado a lo largo de estos años por parte de investigadores y expertos en el tema.

A partir de este objetivo general, se definen los siguientes objetivos específicos:

1. Caracterizar el estado actual del sistema de medios de pago en el país (pre-acuerdo).
2. Identificar las principales consecuencias que ha tenido el monopolio en la adquierecia y operación de tarjetas de crédito y débito en Chile.
3. Determinar cómo impactará la implementación y replicación del acuerdo de interconexión entre Transbank y otras redes, en este mercado.
4. Evaluar cualitativamente si estas reformas representan o no una solución definitiva a las deficiencias y riesgos identificados para este mercado en la primera etapa.

1.2. Metodología

En base al objetivo propuesto, se efectuó un estudio de tipo cualitativo, descriptivo e inductivo, que hizo uso de las siguientes herramientas metodológicas:

- Análisis de fuentes secundarias: informes y estudios de organismos privados (consultores) y públicos nacionales e internacionales, artículos y publicaciones en medios especializados, leyes y regulaciones existentes, e información extraída de centros de datos públicos disponibles en la web.
- Aplicación de entrevista semi estructurada a expertos y a altos personeros de agentes relevantes del mercado: Recopilación de opiniones personales y antecedentes, investigación sobre detalles que no estén disponible en las fuentes secundarias y validación de las hipótesis que se manejen sobre los efectos del acuerdo de interconexión en el mercado.
- Aplicación de encuesta a Comercios: Identificación de los principales motivos por los que los pequeños y medianos comercios rehúsan a adherirse a la red de pago electrónico.

Se recurrió a estos instrumentos en diferentes puntos de la investigación, según sea conveniente. En el cuadro resumen presentado a continuación (Cuadro 1), se muestran

los instrumentos metodológicos y resultados obtenidos asociados a cada objetivo específico en particular.

Cuadro 1: Objetivos Específicos, Instrumentos Metodológicos y Resultados Esperados para el presente Trabajo de Título

| OBJETIVOS ESPECIFICOS | INSTRUMENTO METODOLOGICO | RESULTADO OBTENIDO |
|--|--|---|
| Caracterizar el estado actual del sistema de medios de pago en el país (pre-acuerdo). | Análisis de fuentes secundarias: informes y estudios sobre el sector de organismos privados y públicos nacionales, leyes y regulaciones existentes. | Marco de trabajo: descripción del mercado de medios de pago en el país, incluye marco conceptual y principales hallazgos teóricos de la literatura especializada |
| Identificar las principales consecuencias que ha tenido el monopolio en la adquirencia y operación de tarjetas de crédito y débito en Chile. | Análisis de fuentes secundarias: informes y estudios sobre el sector de organismos privados y públicos nacionales, información extraída de centros de datos públicos disponibles en la web. Encuesta a comercios | Apartado de ‘Consecuencias del Monopolio de Transbank’: principales consecuencias del monopolio en la adquirencia y operación de tarjetas de crédito y débito en Chile. |
| Determinar cómo impactará la implementación y replicación del acuerdo de interconexión entre Transbank y otras redes, en este mercado. | Análisis de fuentes secundarias: informes y estudios sobre el sector de organismos internacionales, artículos y publicaciones en medios especializados. Entrevista semiestructurada a expertos y agentes importantes del mercado (<i>stakeholders</i>). | Apartado de ‘Entrevistas semi estructurada’: resumen de la información más relevante y conclusiones extraídas de las entrevistas Apartado de ‘Experiencia Comparada’: conclusiones principales a partir de los casos internacionales en este mercado Apartado de ‘Análisis de Consecuencias del Acuerdo de Interconexión’: efectos del acuerdo de interconexión en las consecuencias el monopolio en la adquirencia y operación de tarjetas de crédito y débito en Chile. |
| Evaluar cualitativamente si estas reformas representan o no una solución definitiva a las deficiencias y riesgos identificados para este mercado en la primera etapa. | Entrevista semiestructurada a expertos y agentes importantes del mercado (<i>stakeholders</i>). Análisis Inductivo. | Informe con la evaluación final recomendaciones y las conclusiones generadas a partir de este trabajo. |

Fuente: Elaboración Propia

1.3. Alcances

Este trabajo de título es una investigación académica que no tiene dentro de sus objetivos el uso práctico del mismo por parte de las personas o instituciones capacitadas para tomar decisiones sobre el tema. Se estima que pretender las aplicaciones reales de las propuestas formuladas sería una meta inalcanzable, por cuanto se debería disponer de una serie de compromisos y acuerdos político-legales que escapan completamente a los márgenes del proyecto.

Por otra parte, se reconoce la fase dinámica y cambiante que actualmente caracteriza al mercado de redes de pago electrónico, en donde existen iniciativas en curso de la mayoría de los actores relevantes en la materia, tanto del lado privado como público. Existe la posibilidad que se registren cambios en la industria en el mediano plazo que modifiquen de tal forma el escenario competitivo actual que algunos aspectos de la evaluación final a proporcionar por este informe puede incurrir en el riesgo de quedar desactualizados. Sin embargo, tanto las conclusiones finales como el análisis previo pretenden alcanzar condiciones de atemporalidad que permitan que el trabajo realizado sí logre ser un aporte a la discusión central, sin importar los hechos acaecidos en el futuro cercano.

1.4. Apoyos Institucionales

Este proyecto cuenta con el apoyo institucional del Centro de Finanzas del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, quien, a través de uno de sus académicos, el profesor Ronald Fischer, experto en Organización Industrial, manifestó interés por estudiar este mercado y las problemáticas asociadas.

El soporte consiste en el aporte de la opinión y guía profesional de los académicos e investigadores del Centro, principalmente del Profesor Fischer, además de apoyo del tipo logístico como permitir uso de las instalaciones físicas y el acceso a material bibliográfico especializado de propiedad del Centro de Finanzas.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. Instrumentos metodológicos utilizados

2.1.1. Experiencia Comparada

La práctica o metodología de la experiencia comparada permite cotejar la realidad nacional con lo acaecido en otros países. Es un método muy utilizado y el principal desafío está en encontrar realidades que se asemejen en términos de ingreso per cápita, desarrollo tecnológico, marco legal/institucional, y evolución histórica del mercado a evaluar; para que así se puedan extraer conclusiones y proponer mejoras o medidas correctivas si es necesario.

2.1.2. Investigación Exploratoria: Entrevista Semiestructurada y Encuesta

La investigación exploratoria se define como la recolección de información mediante mecanismos menos formales que son útiles cuando no puede obtenerse de fuentes más eficientes o las características de lo que se quiere investigar ameritan que así sea. En este caso se utilizará la herramienta de la entrevista semiestructurada.

La entrevista mixta o semiestructurada es aquella en la que, como su propio nombre indica, el entrevistador despliega una estrategia mixta, alternando preguntas estructuradas y con preguntas espontáneas, esto permite tener un alto grado de flexibilidad e interacción con el entrevistado⁵⁵. Se intenta recabar la mayor información de una fuente primaria, por lo que las preguntas deben ser preparadas con antelación y se debe haber estudiado todas las aristas del tópico a discutir con anterioridad para estar bien informado y sacar el máximo provecho a la reunión concertada.

Otro método de investigación exploratoria del que se hará uso son las encuestas, las cuales corresponden a estudios observacionales, donde se cursan una serie de preguntas estructuradas a una muestra representativa de una población. Es útil para darle un mayor respaldo a las opiniones extraídas de las entrevistas anteriores, especialmente para agentes como los comerciantes y los consumidores, los dos grupos de mayor tamaño (en número de participantes) en este mercado.

⁵⁵ Fuente: <http://www.entrevistadetrabajo.org/entrevista-mixta-o-semiestructurada.html>

2.2. Mercado de Tarjetas de Crédito y Débito

En este apartado se explican los conceptos básicos que se aplican al mercado típico de tarjetas de crédito y débito, así como también las principales contribuciones teóricas derivadas del análisis económico y el estudio de la organización industrial asociada a este campo.

2.2.1. Funcionamiento Típico⁶: Mercado de dos lados

El mercado de tarjetas de débito y crédito tiene un funcionamiento que la literatura económica denomina “mercado de dos lados”⁷. Estos mercados se distinguen de los regulares porque los ofertantes intentan, a través de una plataforma, satisfacer la demanda de dos tipos de clientes totalmente distintos de manera simultánea. En el caso de estudio, estos clientes son el tarjetahabiente y el comerciante, quienes requieren de esta “plataforma” para poder llevar a cabo sus transacciones.

Los mercados de dos lados suelen estar relacionados con lo que se conoce como externalidades de red, esto es, cuando el valor de un producto o servicio para cada consumidor aumenta marginalmente acorde al número de otros consumidores que utilizan dicho producto o servicio. Esto es aplicable para las tarjetas de pago, donde es claro que para los tarjetahabientes hay mayor incentivo de tener tarjeta si es que ésta se puede utilizar en mayor cantidad posible de comercios, y viceversa.

Según Rochet y Tyrole (2006), los mercados de dos lados se pueden definir como mercados en los que una o varias plataformas permiten la interacción entre usuarios finales, tratando de mantener ambos lados en funcionamiento mientras se trata de cobrar adecuadamente a cada lado, con el objetivo último de alcanzar una masa crítica de usuarios que haga sostenible el mercado. En otras palabras, las plataformas deben lograr “poner a ambos a bordo”, internalizando las externalidades de red.

En esta clase de mercados, existen ciertos principios económicos que rigen su funcionamiento, entre los que destacan su estructura de precio para ambos tipos de cliente, el diseño adecuado de la plataforma y el marco regulatorio en que se encuentra inserto.

Para la estructura tarifaria, Armstrong (2005) definió tres resultados deseables:

- El precio óptimo a cobrar depende de la elasticidad de la demanda al precio en ambos lados de la plataforma, del costo marginal resultante del intercambio de productos o servicios y del tipo de economías de red presentes entre los lados.
- La maximización de beneficios en las plataformas de dos lados puede basarse en precios bajo el costo marginal para el lado de la oferta, e incluso puede ser negativa si es que el otro lado alcanza a compensarla (subsidios cruzados).

⁶ Basado en Borestram y Schimdel (2011), Informe Gerens (2013) y Rochet y Tirole (2006)

⁷ Ver Rochet y Tyrole (2001), Evans y Schmalensee (2007)

- Los mercados de dos lados, al poseer dos demandas a las que satisfacer, posee una relación entre precio y costo que es más compleja que en los mercados de un solo lado.

La estructura de precios en sí puede estar enfocada a cobrar por acceso y/o por uso de la plataforma, esto para cualquier de los dos clientes. La determinación de cómo se cobra viene dada por los beneficios que genera para cada usuario la interacción con la plataforma, intentando maximizar utilidades, si es que la plataforma tiene la facultad de lucrar.

En el siguiente cuadro (Cuadro 2) se muestran algunos ejemplos de estructuras de precios para mercados de dos lados:

Cuadro 2: Estructura Tarifaria para algunos ejemplos de mercados de dos lados⁸

| Industry | Side | Access | Usage |
|---------------------------|------------------|-----------------|-------|
| Heterosexual Dating Clubs | Men | ✓ | ✓ |
| | Women | ✓ | ✓ |
| DoCoMo I-Mode | User | ✓ | ✓ |
| | Content-Provider | ∅ | ✓ |
| U.S. Real Estate Brokers | Seller | ∅ | ✓ |
| | Buyer | ∅ | ∅ |
| Magazines | Reader | ✓ ($\leq MC$) | ∅ |
| | Advertiser | ∅ | ✓ |
| Shopping Malls | Shopper | - | ∅ |
| | Store | ✓ | ∅ |
| PC Operating Systems | User | ✓ | ∅ |
| | Developer | ✓ ($< MC$) | ∅ |
| Video Game Consoles | Player | ✓ ($\leq MC$) | ∅ |
| | Game Developer | ✓ ($< MC$) | ✓ |
| Payment Card Systems | Merchant | ∅ | ✓ |
| | Cardholder | ✓ ($< MC$) | ∅ |

Fuente: Evans y Schmalensee (2007)

Como se puede apreciar, las formas de cobrar a ambos lados de la plataforma son variadas y dependen en gran parte de la naturaleza del mercado a tarifar. Sin embargo,

⁸ Los símbolos ∅ y ✓ corresponden a situaciones en que, ya sea por acceso o uso, se paga y no se paga, respectivamente. La marca ($< MC$) corresponde a situaciones en que se estila cobrar menos que el costo marginal del producto o servicio, pues se alcanza con el cobro en el otro cliente u otro tipo de cobro.

la gran mayoría tiene la particularidad de que la mayoría de los casos el mecanismo de cobro es asimétrico, es decir, uno de los lados es el que paga por el servicio, y el otro no lo hace o lo hace en un monto muy inferior.

En lo relativo al diseño de la plataforma, éste debe ser tal que incentive a los dos tipos de clientes de unirse a la plataforma y a, una vez afiliados, interactuar activamente entre ellos. Esto puede conducir a cobros abusivos en un lado de la plataforma, en desmedro del otro lado en que sí se generen ingresos.

Finalmente, en lo alusivo a la regulación de estos mercados, ésta se lleva a cabo cuando existen agentes capaces de producir efectos negativos, por lo que se debe definir la constitución de un ente regulador con la facultad de intervenir en el mercado a través de decretos. Además, el ente debe estar preocupado de la correcta internalización de las externalidades positivas por parte de los agentes.

También se ha estudiado la competitividad presente en este mercado. Al respecto, Evan y Noel (2005) concluyen que existen tres factores principales que son capaces de influir en las probabilidades de que un agente incurra en prácticas anticompetitivas. Éstas son:

- La existencia de competencia en ambos lados de la plataforma puede limitar las ganancias que se pretenden obtener a través de una transacción
- La conexión entre clientes de ambos lados de la plataforma repercute en la elasticidad precio de la demanda
- La habitual medida de “precio igual costo marginal” no es una medida relevante para evaluar la existencia de poder de mercado excesivo, pues, como se mencionó antes, estos mercados poseen propiedades que hacen que la función de precio sea una función compleja que está sujeta a la sensibilidad de la demanda, los efectos de las economías de red y los costos marginales en ambos lados.

En este contexto, una posible aproximación a determinar si realmente se está en presencia de un firma con poder de mercado es el SSNIP-test (de sus siglas en inglés “*Small but Significant Non-Transitory Increase in Price*”), el cual, en teoría, permite definir el mercado relevante⁹ en casos de estudio de nivel de competencia. Sin embargo, según Emch y Thompson (2005), para los mercados de dos lados este test presenta algunas dificultades en su aplicación, por cuanto se debe definir cuál de todos los precios utilizará en el test, lo cual no tiene una respuesta trivial en primera instancia.

De todo esto se desprende que existe un consenso en la literatura en cuanto a que los mercados de dos (o más) lados difieren en gran medida de los mercados unilaterales, por lo que se debe explorar y entender las bases económicas que los circunscriben.

⁹ El mercado relevante se define, para este caso, como aquellos bienes que tienen riesgo de ser monopolizados, y cuyos sustitutos no son lo suficientemente exactos para prevenir este fenómeno.

2.2.2. Tarjetas de Pago

Las tarjetas plásticas de pago disponen de una amplia gama de variantes que se ha diversificado con el paso del tiempo a la par del desarrollo tecnológico y la masificación de los comercios establecidos. Cada tipo de tarjeta ofrece distintos beneficios y servicios a los consumidores, por lo que sus formas de adquisición y tarifas son también muy variadas. Del mismo modo, cada tarjeta es valorada de forma diferente por los consumidores¹⁰.

Las tarjetas de pago más conocidas son las de débito, de crédito, de débito y crédito, de crédito *retail*, de prepago y recargables. Las más importantes, sin embargo, son las tarjetas de débito y crédito, por lo que conviene describirlas por separados.

- Tarjetas de débito: Son tarjetas ofrecidas por los bancos como un producto complementario a la apertura de cuentas de ahora o corriente. A través de esta tarjeta el cliente tiene la posibilidad de realizar pagos en los comercios que dispongan de la tecnología adecuada (POS¹¹) y hacer retiros en efectivo desde cajeros automáticos. Estos cargos son debitados automáticamente a la cuenta asociada a esta tarjeta, y los pagos por el servicio varían dependiendo del banco y del tipo de cuenta. Por lo general, existe un cargo fijo por mensual, sumado a una tarifa por cada retiro en efectivo realizado.
- Tarjetas de crédito: Son tarjetas ofrecidas por entidades bancarias asociadas a marcas de tarjetas de crédito internacionales (VISA, Mastercard, etc.) que dan al consumidor la opción del pago con cuotas a cambio de un interés mensual¹², sumado a la tarifa fija mensual si la tarjeta es utilizada. Estas tarjetas tienen sistemas de beneficios adicionales que pretenden fomentar el uso de las tarjetas como medio de pago, dentro de los cuales se cuentan premios, programas de viajero frecuente, seguros, descuentos en comercios, entre otros. Sus comisiones son más altas que las tarjetas de débito, pues se toma en cuenta el riesgo crediticio de que los clientes no paguen sus cuotas futuras, y los costos de transacción son más altos al tener que ser aprobadas por las marcas, las cuales muchas veces realizan sus operaciones en el exterior.

2.2.3. Agentes y Relaciones del Mercado de Tarjetas

En el mercado de pagos con tarjeta, los agentes o entidades que generalmente se relacionan en los mercados de tarjetas de crédito y débito son:

¹⁰ Por ejemplo, según Lee et al. (2002), se demuestra que las tarjetas de débito son percibidas como métodos de pago inmediato, mientras que las de crédito se asocian como medio de financiamiento.

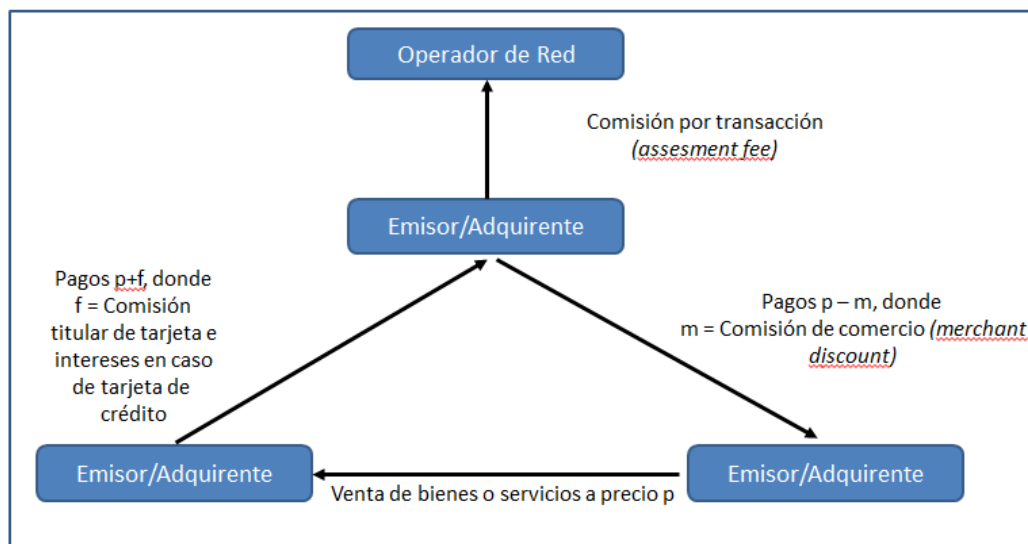
¹¹ La sigla POS hace referencia al concepto "Point Of Sale" (Punto de Venta), el cual consiste en la infraestructura tecnológica que requieren los comercios para recibir pagos con tarjeta.

¹² Existe también la opción de pago sin interés (Una cantidad X de cuotas a precio contado)

- **Marcas:** Son las marcas internacionales encargadas de otorgar a los emisores las licencias para que puedan ofrecer a los consumidores las tarjetas de crédito bancarias VISA o MasterCard, por citar ejemplos.
- **Emisor:** Entidad financiera que emite las tarjetas para facilitárselas al tarjetahabiente, con quien celebra un contrato que especifica los detalles de la relación (monto y plazo de cobros, magnitud del crédito, entre otros). Tienen la atribución de identificar y autorizar los procedimientos transaccionales.
- **Adquiriente:** Entidad financiera encargada de afiliarse a la red de pagos electrónicos a los comercios, con quienes celebra un contrato que especifica los detalles de la relación (comisión por venta, monto arriendo de POS, entre otros). Es común que los adquirientes posean también el rol de operación que se describe a continuación.
- **Operador:** Entidad que proporciona a los distintos actores los servicios que se requieren para que las transacciones sean posibles en un nivel técnico. Se trata de una plataforma tecnológica que captura, procesa y autoriza electrónicamente las transacciones.
- **Tarjetahabiente:** Persona que utiliza la tarjeta de débito o crédito para adquirir bienes y servicios en el comercio regular.
- **Comerciante:** Son los dueños de establecimientos comerciales que se vinculan a la plataforma para brindar la posibilidad a sus clientes de pagar vía tarjeta de crédito o débito. Los comerciantes aceptan pagos con tarjeta porque, de lo contrario, sus utilidades esperadas serían menores (Chakravotti, 2003).

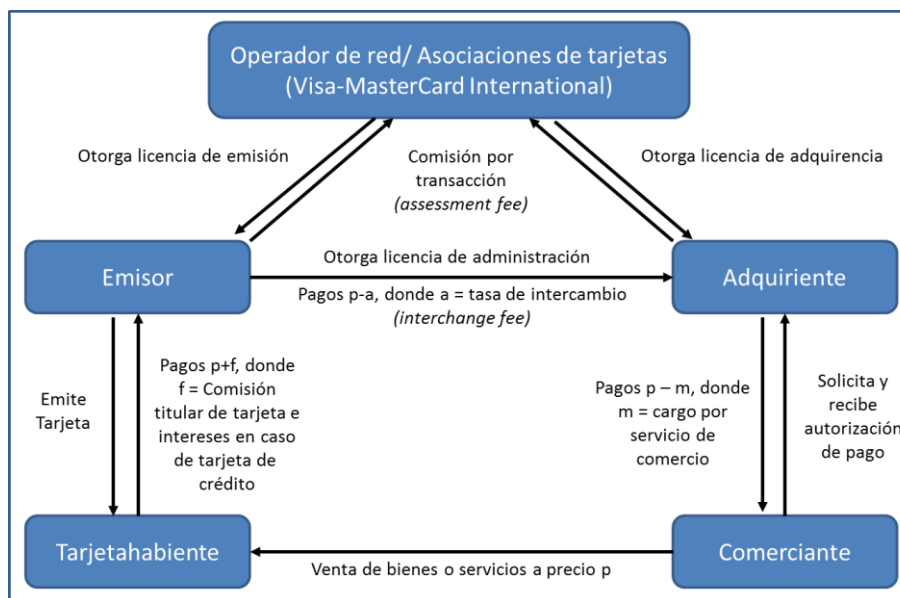
Borestram y Schimdel (2011) definen dos tipos de modelos de negocio aplicables a este caso: el esquema de tres partes, donde una empresa con fines de lucro intenta satisfacer a ambos lados del mercado, tarjetahabientes y comercio, agrupando los roles de adquiriente y emisor en su negocio; y el esquema de cuatro partes, donde los roles anteriormente reunidos son ofrecidos de forma separada por instituciones independientes. En ambos casos las entidades son generalmente bancos o instituciones financieras.

Ilustración 1: Esquema de Tres Partes para Pagos con Tarjeta



Fuente: Informe PUC con base en Banco Central do Brasil, Report on the Brazilian Payment Card Industry (2010)

Ilustración 2: Esquema de Cuatro Partes para Pagos con Tarjeta



Fuente: Informe PUC con base en Banco Central do Brasil, Report on the Brazilian Payment Card Industry (2010)

El esquema de tres partes o cerrado (Ilustración 1) corresponde a aquel en que un único emisor/adquiriente desarrolla su propia plataforma transaccional y sus servicios a ofrecer, de manera tal que debe solventar sus costos con sus ingresos sin tener relación con otros emisores. Es el caso de la marca Diners, y corresponde al modelo con el que se inició esta industria, respondiendo a la necesidad de los bancos de acordar con los comercios la aceptación de sus tarjetas como medios de pago. Es un esquema que aporta una cantidad menor del total de transacciones registradas a nivel mundial, aunque

todavía sigue siendo utilizado por muchas firmas, como las cadenas de retail con convenios con comercios no relacionados (Presto, CMR, entre otros).

Por otro lado, el esquema de cuatro partes (Ilustración 2), el cual es el más utilizado en el mundo actualmente, surge con el éxito de las marcas de tarjetas, las cuales son compartidas por muchos bancos. Se hizo necesario entonces, el disociar los roles de adquirencia y emisión, para así aprovechar los beneficios de red que disfrutaban los usuarios y comerciantes, al poder pagar con sus tarjetas en la mayoría de los comercios establecidos. En términos generales, en este esquema los comercios son enrolados por una institución financiera ligada a una marca, lo cual faculta a los comercios para recibir pagos con las tarjetas de esa marca provenientes de cualquier emisor, ya sea el que emitió la tarjeta u otro.

Como se observa en los esquemas anteriores, en cada transacción se produce una serie de intercambios de información y de pagos entre los agentes. Todo comienza con el cobro por parte del comercio al tarjetahabiente de un precio “p” por un producto o servicio facilitado. El consumidor ejecuta entonces un pago de monto “p” al banco emisor de su tarjeta, donde además se agregan las comisiones e intereses (en el caso de las tarjetas de crédito) correspondientes al contrato acordado con el emisor, si es que éstas existiesen.

En el caso de los esquemas de cuatro partes, y con el objetivo de que el sistema cuadre en cuanto a costos e incentivos, debe existir una comisión desde los adquirentes hacia los emisores, pues los primeros requieren acceso a las redes de los segundos para procesar adecuadamente una transacción. Este pago se conoce como las “tasas de intercambio” (*interchange fee* en inglés) y está representado como “a” en los esquemas anteriores. La tasa de intercambio tiene un componente fijo (*flat fee*) y uno variable según el monto de la transacción. De esta forma, el pago de los emisores hacia los adquirentes es equivalente al precio del producto o servicio transado, “p”, menos la tasa de intercambio, “a”.

Por su parte, el adquirente, quien se relaciona directamente con el comercio, es remunerado a través de la “tasa de descuento” (*merchant discount* en inglés), “m” en los esquemas. Esta comisión, en un mercado perfectamente competitivo de adquirentes, debiera converger al valor de la tasa de intercambio más el costo marginal por transacción. Es común que los *merchant discount* varíen su composición según rubro y volumen de la transacción, al igual que las tasas de intercambio. Así, el pago que reciben finalmente los comercios es el precio “p” descontado por esta tasa “m”.

Con respecto a las tasas de intercambio, éstas eran, en un principio, definidas colectivamente entre las instituciones financieras y las marcas. Con el paso de los años, se identificó esta tarifa como un elemento crítico para el buen funcionamiento del sistema, por lo que, en muchos países, se tomó la decisión de que el proceso de fijación

de las tasas de intercambio fuera realizado por estudios independientes, con base en análisis de los costos y beneficios reales del mercado.

Finalmente, existen las *assessment fee*, que corresponden son las comisiones que deben pagar adquirientes y emisores a las marcas de tarjetas por cada transacción realizada con tarjeta de crédito, por concepto del uso de las licencias de estas marcas. Evidentemente, para las tarjetas de débito, éste cobro es inexistente.

2.2.4. Modelos Organización Industrial para el Mercado de Tarjetas de Crédito y Débito: El debate sobre la Tasa de Intercambio

Los mercados de dos lados y en particular el mercado tarjetas de crédito han sido ampliamente estudiados en la literatura, tanto de forma teórica (mediante modelos de organización industrial y teoría de juegos) como empírica (a través del análisis cualitativos de los mercados de medios de pago en distintos países, así como también de los efectos producidos por lo cambios o reformas aplicadas). A continuación se expondrán algunos de los resultados y análisis teóricos más relevantes de la literatura, mientras que los relacionados con el estudio empírico se expondrán en el apartado de experiencia comparada.

Gran parte del análisis teórico sobre este mercado se han centrado en determinar cómo influye la *interchange fee* en la configuración de distintos escenarios de competencia, tanto en el lado emisor como en el adquiriente. Se ha demostrado la relevancia de esta tasa, al ser uno de los mecanismos de regulación más fáciles de aplicar, aunque el efecto de su variación en la eficiencia total del sistema sigue no estando claro. Sin embargo, como se verá más adelante, este mecanismo regulatorio no es aplicable a la realidad chilena actual ni a la post-acuerdo de interconexión, al no existir en ninguno de los casos un pago inter-bancario (adquiriente a emisor) y la presencia de un monopolio en el lado adquiriente (en la mayoría de los modelos teóricos se asume competencia perfecta en el lado adquiriente) .Es por este motivo que a continuación se expondrán los principales resultados de la bibliografía correspondiente sin ahondar en su trasfondo, pues éstos no podrán ser utilizados de manera efectiva en la evaluación cualitativa que se tiene como objetivo final de este trabajo.

El modelo de organización industrial base para el estudio del mercado de tarjetas de débito y crédito corresponde al de Rochet y Tyrole, desarrollado en 2003. Considera como agentes a los típicos actores de este mercado: emisores, adquirientes, tarjetahabiente y comerciante. El modelo original permite demostrar que mientras mayor sea el poder de mercado presente en el sector emisor, existe una mayor probabilidad de que el *interchange fee* privado sea más alto que el socialmente óptimo.

En cuanto a las variantes del modelo base aplicadas por los mismos académicos (Rochet y Tyrole) en el año 2003, las que más destacan son dos: la de introducir un competidor de medio de pago con tarjeta (antes había uno) y la de suponer que los

comerciantes tienen una disposición a pagar común. La primera modificación arrojó como resultado que, cuando los emisores son imperfectamente competitivos, y las comisiones a tarjetahabiente y comerciante no dependen del *interchange fee*, entonces la competencia entre medios de pago puede conducir a una fijación de la tasa de intercambio menor al óptimo social. Por su parte, la segunda variante determinó que mientras mayor sea la ventaja competitiva que posean los comerciantes que acepten tarjetas como medio de pago, mayor será también la probabilidad de que el *interchange fee* alcanzado sea mayor al óptimo social.

Otra vertiente estudiada por la literatura, y que provee de información mucho más valiosa para el desarrollo de esta memoria, es la relacionada exclusivamente con la competencia en el lado adquirente. Al respecto, se señala que promover la competencia entre adquirentes es un elemento crucial para asegurar la eficiencia del sistema, pues los incentiva a ofrecer mejores condiciones a los comerciantes (menores comisiones, o calidad de servicio aumentada). El modelo de Gans y King (2003), al demostrar que cuando los adquirentes no son competitivos, tienden a conservar un margen importante de ganancia en el negocio y las *merchant discount* son más altas que el óptimo social.

En Guthrie y Wright (2005) se muestra que la competencia en este sector también puede traer consecuencias negativas si es que los adquirentes se enfrentan a distintos tipos de comerciantes, lo que conduce a cobrar menores comisiones a los comercios más elásticos (aquellos que responden más fuertemente a variaciones en el precio de las tasas), aunque a costa de precios más altos para el resto de los sectores (inelásticos). Esto puede entenderse como una tendencia de los adquirentes a tener satisfechos a cierta parte de sus clientes, presumiblemente la que le generan los mayores réditos (mayor volumen o monto de transacciones), en desmedro de aquellos que le generan beneficios menores, como pueden ser los pequeños y medianos comercios, aparte de aquellos que le generen un costo mayor por motivos geográficos. Es posible que esto lleve a que objetivos que también juegan un rol importante en la eficiencia del sistema, como lo son la cobertura, no sean perseguidos por los adquirentes, quienes buscan el beneficio económico.

Carbó et al. (2010) intenta darle una base empírica a la teoría de la existencia de subsidios cruzados (la plataforma puede subsidiar la participación de un tipo de agente, mediante la extracción del excedente en el otro lado) en mercados de dos lados para el caso de las tarjetas. Utilizando información confidencial a nivel de bancos, se constata que, ante la reducción de las tasas de intercambio, el bienestar de consumidores y comercios se vio aumentado. Incluso, se dio cuenta de un aumento en los retornos de los bancos, debido a que el aumento en el volumen de las transacciones logró compensar el decrecimiento en el ingreso por transacción.

Uno de los estudios puramente teóricos más relevantes, en el sentido de su aplicabilidad para analizar el modelo chileno, es el llevado a cabo por Wang (2006). En él se estudia el impacto de las plataformas que operan bajo monopolio u oligopolio. El

resultado principal es que la tasa de intercambio fijada por un monopolista es, en general, superior al nivel socialmente óptimo. Esto debido a que las plataformas demandan tasas más altas con el fin de maximizar el retorno de los emisores (se asume que los adquirentes traspasan íntegramente el valor del *interchange fee* a los *merchant discount*), produciéndose entonces ganancias de eficiencia del sistema y mayor competencia entre emisores. A raíz de esto, se producen aumentos en el volumen de transacciones y en los beneficios complementarios obtenidos por los tarjetahabientes. Sin embargo, esto no necesariamente significa un aumento en el bienestar de consumidores y comerciantes.

Por otra parte, según Wang, una reducción en las tasas de intercambio tendrá como resultado una caída en las utilidades en el lado emisor y operador, así como también menores precios en los productos y servicios. Consecuentemente, el consumo y el bienestar social aumentarán, por lo que se concluye que las autoridades tienen incentivos a reducir los niveles de la tasa de intercambio en las condiciones iniciales señaladas.

En vista a lo recabado, adquiere gran importancia el estudio de la experiencia internacional, en la cual, al abordar reformas que incluyen cambios no relacionados con la tasa de intercambio, se puedan extraer conclusiones que ayuden en mayor medida a la consecución del objetivo de este trabajo.

2.2.5. Otros temas de debate en la literatura

2.2.5.1. Revelación de Información

El manejo de la información que se utiliza en los estudios de costos para la fijación de las tarifas de intercambio es también motivo de debate. Se discute si la metodología ocupada debe hacerse pública o debe ser más bien de carácter confidencial.

2.2.5.2. Regla de “No Sobrecarga” (NSR)

La regla de “no sobrecarga” (NSR, por sus siglas en inglés) impide a los comerciantes el diferenciar el precio de sus productos o servicios según medio de pago. De esta forma, los comercios no están facultados para cobrar un sobreprecio a los consumidores por el uso de tarjetas de crédito o débito como medio de pago. El debate en torno a esta regla ha estado centrado en el hecho de que para los comerciantes efectivamente sí es más costoso el pago con tarjetas que con efectivo para cada transacción (pago de comisiones). Sin embargo, se deben considerar todos los beneficios que conlleva el pago electrónico para el bienestar social y el hecho de que si existiera discriminación por medio de pago, se produciría un sobreprecio para los pagos con tarjeta, lo que lo desincentivaría fuertemente. Aun así, también se debe tener en cuenta que en un estado de bienestar se debe también velar por no permitir el sobre-uso de tarjetas de crédito principalmente, para evitar que los consumidores caigan en cargos muy grandes por intereses.

En la teoría, Evans y Schmalensee (2005) demostraron que la única forma de que la discriminación de precios sea efectiva es en un mercado de tarjetas perfectamente competitivo, lo cual no es real para la mayoría de los casos.

2.2.5.3. Regla de “Honrar todas las Tarjetas” (HAC)

La regla de “honrar todas las tarjetas” (HAC, por sus siglas en inglés) consiste en que los comerciantes que acepten una tarjeta de crédito o débito emitida por un banco que pertenezca a una marca internacional (VISA, Mastercard), están obligados a aceptar todas las tarjetas que cuenten también con la bandera de esta marca. Esta regla es foco de controversia porque se argumenta que brinda demasiado poder de mercado a las marcas de tarjetas de crédito, mientras que las externalidades de red presentes en este mercado logran impedir este efecto.

2.2.5.4. Regla de “No adquirencia sin emisión” (NAWI)

La regla “no adquirencia sin emisión” (NAWI, por sus siglas en inglés) corresponde a la política de las marcas internacionales de entregar su licencia de adquirencia sólo a aquellas entidades que también estén facultadas para emitir tarjetas con su marca. Se debate el hecho de que esta regla no propicia la competencia en el lado adquirente, pues deja en los emisores el poder de decidir cómo utiliza la licencia de adquirencia.

3. MERCADO DE MEDIOS DE PAGO EN CHILE: ANTECEDENTES GENERALES

En este capítulo de describirá el mercado total de medios de pago del país, iniciando con una introducción a la inclusión financiera, la cual es reconocida como un objetivo país por parte del gobierno, pasando por la evolución que han tenido los diferentes medios de pago, y terminando con una descripción acabada de la empresa que actúa monopólicamente en el mercado de pago con tarjeta de débito y crédito: Transbank.

3.1. Inclusión Financiera y Medios de Pago Electrónicos

En términos generales, se puede evaluar el desempeño económico del país como positivo, por cuanto es avalado por buenas tasas de crecimiento, bajas tasas de desempleo, reducción gradual y sostenida de la pobreza; y una estabilidad macroeconómica que ha permitido al país responder satisfactoriamente a crisis económica-financieras internacionales como la de 2008. Estos buenos indicadores han hecho que el país se plantee la ambiciosa meta de alcanzar el desarrollo a fines de esta década.¹³

La experiencia internacional y la literatura económica muestran que para lograr este objetivo, uno de los requisitos primordiales es el desarrollo de su sistema financiero¹⁴. Según Levine (2004), el sistema financiero presta cinco funciones básicas¹⁵, entre las que se encuentra la provisión de medios de pagos para facilitar el intercambio de bienes y servicios. En consecuencia, la optimización del sistema de medios de pago es un objetivo a perseguir por parte del Estado.

Este sistema se puede situar dentro de un concepto más amplio: la Inclusión Financiera. El Centro para la Inclusión Financiera (CFI, por sus siglas en inglés) define la inclusión financiera plena como *“un estado en el cual todas las personas que estén capacitadas (adultos) para utilizar servicios financieros de calidad tengan acceso a ellos, que estos tengan precios asequibles, sean provistos de una manera conveniente y con dignidad para con sus clientes. Los servicios financieros son proveídos por una amplia serie de proveedores, la mayoría de estos privados y pueden llegar a todos quienes los puedan utilizar incluidos las personas discapacitadas, las personas de bajos*

¹³ Según Informe Inclusión Financiera y Medios de Pago Electrónicos del Gobierno de Chile, en adelante IIFMPE (2013)

¹⁴ Basado en Mc Kinnon (1973), Shaw (1973) y Pagano (1993)

¹⁵ Las cinco funciones básicas definidas por el académico son:

- i. Producción de información ex ante acerca de las posibles inversiones y asignaciones de capital.
- ii. Monitoreo de las inversiones realizadas y de los gobiernos corporativos.
- iii. Comercialización, diversificación y administración de riesgos.
- iv. Movilización de ahorros.
- v. Provisión de medios de pagos para facilitar el intercambio de bienes y servicios

ingresos, las personas que habitan áreas rurales y otras personas que se encuentran en estado de exclusión¹⁶”.

Para este trabajo, se define la inclusión financiera como el desafío-país de promover una serie de iniciativas y servicios necesarios para aportar al desarrollo de un sistema financiero justo y accesible para todos. Entre estas iniciativas se encuentran el incentivo del ahorro, masificación del acceso al crédito, promoción de la educación financiera responsable, y la provisión a los consumidores de la opción de pagar usando medios simples y seguros. Todo esto en un marco que brinde a los consumidores apropiados estándares de protección y seguridad.

Este trabajo centra su análisis en los llamados medios de pago electrónicos, los cuales son un elemento central del sistema, en especial considerando su fuerte incremento evidenciado en los últimos años, tanto en la cantidad de transacciones, como en la proporción de transacciones totales del mercado, ambos propiciados por los avances tecnológicos recientes.

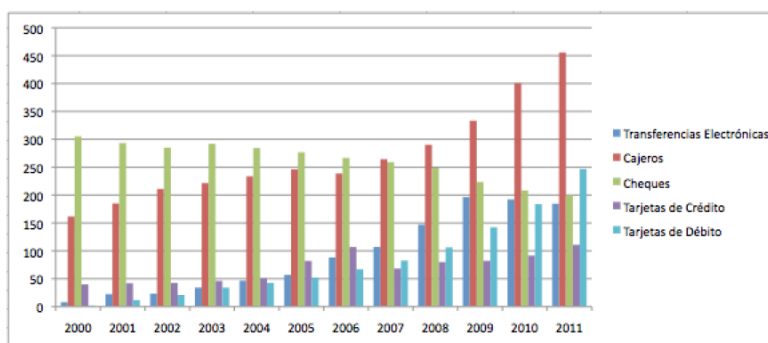
Existe amplio consenso sobre los múltiples beneficios que generan los medios de pago electrónicos en la economía: reducción de costos de transacción, aumento en la seguridad, promoción del comercio electrónico y del turismo, facilidad en la distribución, pago y seguimiento de beneficios sociales; y el fomento del consumo en negocios formales¹⁷.

Como se aprecia en los siguientes gráficos y tablas, la tendencia es clara hacia una mayor participación de los medios electrónicos como las transferencias electrónicas, tarjetas de crédito y débito y operaciones en cajeros automáticos, en desmedro de medios de pago tradicionales como el cheque y el efectivo.

¹⁶Fuente: Centro por la Inclusión Financiera. Disponible en:
<http://www.bansefi.gob.mx/sectahorrocredpop/patmir/Documents/ACCION%20Int%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%20-%20La%20Visi%C3%B3n.pdf>

¹⁷ Fuente: Informe Inclusión Financiera (IIFMPE)

Gráfico 1: Evaluación Número de Transacciones Realizada con cada Medio de Pago (millones) ¹⁸



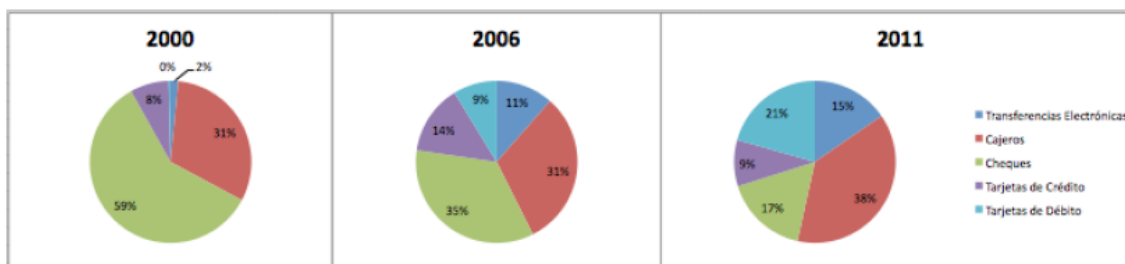
Fuente: IIFMPE con base en datos de SBIF

Tabla 1: Crecimiento del Uso de cada Medio de Pago 2000-2011 y 2006-2011

| Periodo | Transferencia Electrónicas | Cajeros (ATMs) | Cheques | Tarjetas de Crédito | Tarjetas de Débito |
|------------------|----------------------------|----------------|---------|---------------------|--------------------|
| 2000-2011 | 2216% | 182% | -35% | 178% | 11817% |
| 2006-2011 | 109% | 91% | -25% | 4% | 268% |

Fuente: Elaboración Propia con base en datos de SBIF

Gráfico 2: Participación de cada Medio de Pago sobre el total de Transacciones



Fuente 1: IIFMPE en base a datos de SBIF

Los crecimientos más significativos corresponden al uso de tarjetas de débito, el cual tiene mantiene un aumento fuerte y sostenida; y al de las transferencias electrónicas, fenómeno en gran parte explicado por la irrupción del *e-banking*¹⁹. Por su parte, las tarjetas de crédito registran también un importante aumento, pero centrado en los primeros años de la década de 2000. Finalmente, el único medio de pago que registra una caída en su uso es el cheque, lo que se explica por sus altos costos y menor seguridad.

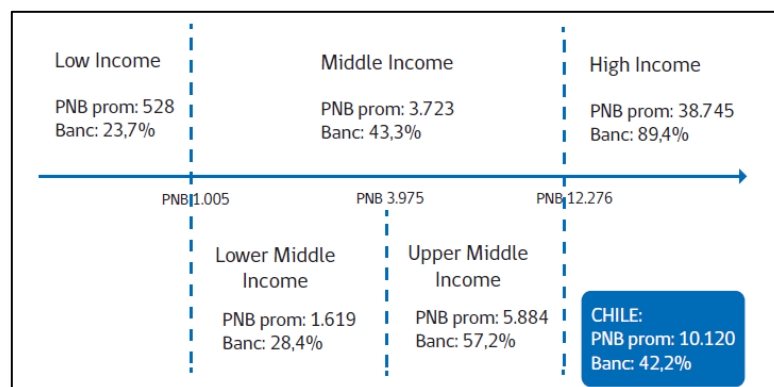
¹⁸ En el caso de las Transferencias Electrónicas, el dato que se muestra es una anualización lineal del número de transacciones realizadas en los meses de junio y diciembre de cada año (el promedio de ambos meses se multiplicó por 12). Además, se incluyen Transferencias realizadas entre cuentas de un mismo usuario, las cuales no califican como pago propiamente tal.

¹⁹ Se entiende E-Banking como el acceso a servicios bancarios a través de internet, el cual ha sido facilitado por la penetración de las tecnologías de información en la población en los últimos años

3.2. Acceso a Productos Financieros y Bancarización

El informe del Banco Mundial “The Little Data Book on Financial Inclusion”²⁰ (2012) muestra que Chile²¹ posee un PNB per cápita de US\$10.120²², lo que le permite ubicarse dentro del grupo de países de “Upper Middle Income” (Países de Ingreso Medio Superior) cuyos ingresos per cápita van desde US\$3.975 a US\$12.276. En el mismo informe se reporta que el porcentaje de la población mayor a 15 años afiliados a través de una cuenta en una institución financiera formal²³ es de un 42,2%, significativamente menor en comparación al promedio para este rango de países: 57,2% (Ilustración 3).

Ilustración 3: Bancarización según Ingreso Promedio de país en 2011



Fuente: IIFMPE en base a TLBFI

Para describir el uso de tarjetas en el sector, se utiliza también como fuente el informe del Banco Mundial, en donde se señala que nuevamente Chile se encuentra por debajo de los promedios para los países en su rango de ingreso para el caso de las tarjetas de débito (25% versus 38,6% para países de ingreso medio superior y 28,8% en América Latina). Para el caso de las tarjetas de crédito, se observa que el país aventaja a los mismos casos (22% versus 11,8% para países de ingreso medio superior y 18,8% en América Latina), aunque esto puede ser explicado por la metodología utilizada por este informe, en donde se agregó como tarjeta de crédito a las entregadas por emisores no bancarios (*retail*), las cuales, como se mostrará más adelante, no son sustitutos perfectos de las tarjetas de crédito bancarias (no son de aceptación universal).

²⁰ En adelante “TLBFI”

²¹ Basado en encuesta realizada a 1009 personas en noviembre y diciembre de 2011.

²² Se destaca la diferencia entre PNB (producto nacional bruto) y PIB (producto interno bruto)

²³ Se entiende por institución financiera formal un banco, cooperativa, oficina de correos o institución de micro financiamiento

Tabla 2: Acceso a Tarjetas de Débito y Crédito para Chile y comparación

| | Población Mayor de 15 años con Tarjeta de Débito | Población Mayor de 15 años con Tarjeta de Crédito |
|-------------------------|--|---|
| Chile | 25,0% | 22,0% |
| Middle Income | 24,8% | 7,1% |
| Upper Middle Income | 38,6% | 11,8% |
| América Latina y Caribe | 28,8% | 18,8% |
| Mundo | 30,4% | 14,8% |

Fuente: IIFMPE en base a TLBFI

Es importante señalar que es el acceso a tarjeta de débito el que guarda mayor relación con el nivel de bancarización, pues para este tipo de contrato se requiere obligatoriamente de una cuenta corriente asociada, mientras que las de crédito pueden obtenerse a través de emisores no financieros. Al mismo tiempo, no se puede dejar de mencionar que existe la posibilidad de que los datos recopilados por el Banco Mundial podría subestimar el nivel de bancarización real de la población chilena, si se contrastan con los datos oficiales de la SBIF, donde, a marzo de 2012 se evidenciaba la existencia de 14,7 millones de tarjetas de débito activas (de ellas, sólo 4,8 millones realizaron algún tipo de transacción durante ese mes en particular). En este tópico, destaca la injerencia del proyecto Cuenta RUT de Banco Estado, quienes hasta diciembre de 2012 contaban con 5 millones de cuentas de este tipo emitidas, enfocadas principalmente en personas de bajos recursos y de zonas rurales.

Pasando al acceso a productos financieros, la primera distinción con respecto a la bancarización que debe hacerse es que el primero incluye el acceso a créditos otorgados por las casas comerciales u otros *retailers*, cajas de cooperación y cooperativas; el cual está fuertemente desarrollado en el país. En este aspecto la encuesta CASEN 2011 señala que el 30% de población tiene acceso a este tipo de crédito no bancario, cifra no despreciable si se quiere analizar la inclusión financiera de un país de forma global.

Desagregando la información de encuesta ya mencionada en estratos socioeconómicos (quintiles) se observa que gran parte del acceso a productos financieros se encuentra concentrado en los quintiles superiores, por lo que aún existe un amplio espectro de la población que no está siendo alcanzado por estas iniciativas.

Tabla 3: Acceso a Productos Financieros por Quintil

| Producto financiero | I | II | III | IV | V | Total |
|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Tarjeta de débito | 10% | 15% | 19% | 28% | 54% | 25% |
| Tarjeta de crédito | 2% | 4% | 6% | 12% | 38% | 12% |
| Tarjeta casa comercial | 17% | 23% | 28% | 35% | 49% | 30% |
| Chequera | 1% | 1% | 2% | 6% | 33% | 8% |
| Línea de crédito | 1% | 1% | 3% | 6% | 31% | 8% |

Fuente: IIFMPE en base a Encuesta CASEN (2011)

Comparando estos indicadores con los entregados por el Banco Mundial en su informe, se confirma que existen diferencias significativas en lo que respecta al acceso a tarjeta de crédito (22% en el TLBFI y 12% según CASEN 2011). Esto es atribuible a que en el primero se agregaron las tarjetas de créditos de casas comercial como un medio de acceso al crédito equivalente a las tarjetas de crédito bancarias, lo cual puede ser válido desde un punto de vista práctico, pero lo cierto es que para la definición de mercado relevante estos productos no son sustitutos, por lo que se los debe analizar de forma separada.

3.3. Mercado de Tarjetas de débito y crédito: Transbank.

El mercado de tarjetas de débito y crédito nacional está íntimamente relacionado con la creación y la evolución de la sociedad de apoyo al giro bancario Transbank S.A., por lo que a través de su caracterización general se puede comprender en gran medida el escenario actual de este mercado.

3.3.1. Transbank

3.3.1.1. Descripción General

Transbank S.A. es una sociedad anónima cerrada creada en el año 1989 y constituida como una Sociedad de Apoyo al Giro Bancario (SAG). Su función es proveer a los usuarios agentes de este mercado de una plataforma que opere y procese las transacciones del sistema de pagos de tarjetas de crédito y débito, tanto en el comercio establecido como en línea. Además, Transbank también posee la facultad de afiliar comercios a su red, por lo que, remitiéndose al marco conceptual anteriormente descrito, la empresa agrupa los roles de operador y adquiriente de este mercado, siendo además el único actor en ambos²⁴.

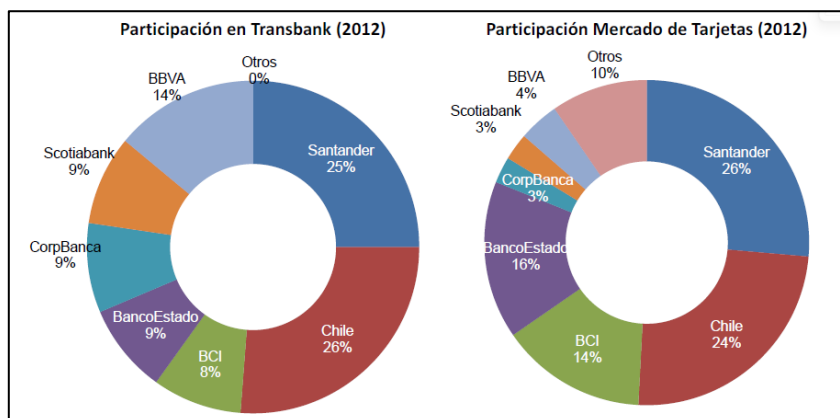
Corporativamente, Transbank tiene como misión “*Liderar el desarrollo de los medios de pago seguros que gestionamos, mediante ofertas de valor segmentadas a*

²⁴ Si bien existen otras entidades que son operadores y adquirientes de medios de pago (Multicaja, por ejemplo), éstos no poseen la autorización de los bancos para procesar transacciones de tarjetas de débito y crédito bancarias.

nuestros clientes, siendo competitivos en el procesamiento, con servicios de calidad, con riesgo controlado y en un buen ambiente laboral²⁵”.

Un aspecto a resaltar de Transbank es su estructura de propiedad: la empresa pertenece en su totalidad a los bancos más importantes del país, quienes en conjunto crearon la entidad y hoy son también sus principales accionistas. Se destaca el hecho de que los dos bancos más grandes del país, en términos de participación en mercado de tarjetas (Banco Chile y Santander), posean más del 50% de propiedad de la empresa, es decir, la controlen desde el punto de vista estratégico.

Gráfico 3: Participación en Propiedad de Transbank y en Mercado de Tarjetas (transacciones de crédito y débito agregadas²⁶) de bancos en 2012



Fuente: Multicaja, con datos de Transbank y SBIF

Como se puede apreciar en el gráfico 3, los bancos propietarios de Transbank controlan el 90% de las transacciones del mercado de tarjetas, lo cual deja a los bancos no integrados verticalmente (Itaú, BICE, Security y BICE) con un porcentaje menor (10%) del mercado y teniendo de esta forma un poder de mercado reducido o inexistente en lo que respecta a la delegación de los servicios de adquirencia: están obligados a contratar a Transbank si desean ser rentables económicamente.

3.3.1.2. Sociedades de Apoyo al Giro (SAGs)²⁷

Como se mencionó anteriormente, Transbank es una Sociedad de Apoyo al Giro (SAG), por lo que es conveniente realizar una breve descripción general de este tipo de entidades.

Las Sociedades de Apoyo al Giro (SAG) son sociedades o empresas creadas por los bancos con el objetivo de facilitar el cumplimiento de los fines de las entidades financieras y/o para efectuar determinadas operaciones de giro bancario con el público, excepto la de captar dinero.

²⁵ Fuente: www.transbank.cl

²⁶ Ver Anexo 11.1. para la información de participación desagregada por tarjeta de débito y crédito

²⁷ Basado en “Organización Industrial en la Industria de las SAG en Chile, PUC (2013)“

Su creación, en 1989, responde a la necesidad de los bancos de asociarse en operaciones que respaldaran y potenciaran la industria bancaria, la cual quedó muy mermada luego de la crisis financiera de 1982. Se buscaba también aprovechar las economías de escala dado el tamaño del mercado. En este contexto, nacen sociedades como Transbank (transacciones de tarjetas), Redbanc (ATMs), Sinacofi (consolida la información comercial de clientes) y Servipag (pago de cuentas), entre otras. Se pueden clasificar en vinculadas y no vinculadas al sistema de pagos.

Los agentes económicos que componen a los diferentes mercados en que se desenvuelven las SAG son: el Banco Constituyente, que corresponde al o a los bancos que deciden constituir esta sociedad; los clientes de las SAG, quienes son los bancos u otras SAGs que adquieren los servicios de las SAG ; el consumidor final, correspondiente a los clientes de bancos o SAG que utilizan los servicios ofrecidos por las SAG para satisfacer sus necesidades; y las propias SAG, quienes cumplen el objetivo por el que fueron constituidas, siempre en apoyo a entidades financieras.

Las SAG están actualmente reguladas por la LGB. Dentro de sus limitaciones destaca el hecho de que sólo pueden prestar sus servicios a bancos, filiales y otras SAG. En cuanto a sus exigencias, se les solicita contar con un patrimonio adecuado, giro único y una autorización expresa de la SBIF. Las entidades que fiscalizan a las SAG son las siguientes:

- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF): Se preocupa de aplicar el derecho y regular el funcionamiento del mercado bancario en todos sus aspectos enfocado en preservar la estabilidad financiera del país.
- Banco Central (BC): Vela por la estabilidad de la moneda y el normal funcionamiento de los pagos internos y externos del país.
- FNE y TDLC: Ambas entidades velan por el buen funcionamiento de los mercados en general, con especial atención en el proceso competitivo. La FNE sólo fiscaliza, mientras que el TDLC es quien posee la facultad de imponer medidas concretas a los actores.
- SERNAC Financiero: Se encarga de hacer valer el respeto a los derechos de los consumidores finales en casos asociados a entidades financieras.

Las SAG operan en distintos mercados o sectores dentro de la industria bancaria, por lo que sus productos y servicios ofrecidos a los bancos y consumidores varían según el objetivo o misión por el que fueron creados. Entre las más conocidas destacan Servipag (servicios de recaudación y pago de cuentas), Nexus (operación de transacciones con tarjetas de crédito), el Centro de Compensación Automatizada (CCA), Redbanc (operación de cajeros automáticos) y, por supuesto, Transbank.

3.3.1.3. Modelo de Negocios

El modelo de negocios aplicado por Transbank reúne los ambos roles que posee, el adquirente y el operador. Se constituyó como una empresa sin fines de lucro, que obtiene sus ingresos a partir de la comisión que cobra a los comercios por cada transacción procesada (con aplicación de descuentos por volumen), y con esto cubre sus gastos y costos asociados al pago de licencias de operación y adquirencia a los bancos emisores y a las marcas de tarjetas de crédito, respectivamente.

Como se observa en Ilustración 6, Transbank interactúa con comercios, emisores, y marcas de tarjetas de crédito, mientras que la relación con el tarjetahabiente es más bien indirecta, al menos en términos de pago de comisiones, pues éste acuerda con su banco el pago de la misma, la cual puede incluso ser cero (Redcompra).

En cuanto a las marcas de tarjetas de crédito, Transbank les paga, al igual que los bancos emisores, una cuota por cada transacción procesada con una tarjeta de una determinada marca, a cambio de las licencias. En Chile, los mayores actores son Mastercard y VISA, quienes representan el 51% y 45% del monto total de transacciones respectivamente²⁸. La SAG “Nexus” juega un rol importante en este proceso, al oficiar de “switch” entre la plataforma nacional y las redes de las marcas y de velar prevención de fraudes. Por su parte, todas las tarjetas de débito emitidas en Chile poseen una marca local denominada “Redcompra”, la cual es propiedad de Transbank y es operada por ésta.

Los emisores de tarjetas de crédito en Chile pueden ser bancos, cooperativas de ahorro y crédito, y sociedades anónimas (casas comerciales) que cumplan con los requisitos impuestos por la SBIF. Para las tarjetas de débito, sólo están facultados para su emisión los bancos y cooperativas de ahorro y crédito. Las tarjetas de crédito no bancarias (emitidas por retailers), si bien son parte importante de los medios de pago del país y su evolución no puede ser obviada en el análisis global, no constituyen un sustituto perfecto de las tarjetas bancarias, por lo que no se estudiarán en profundidad en este trabajo.

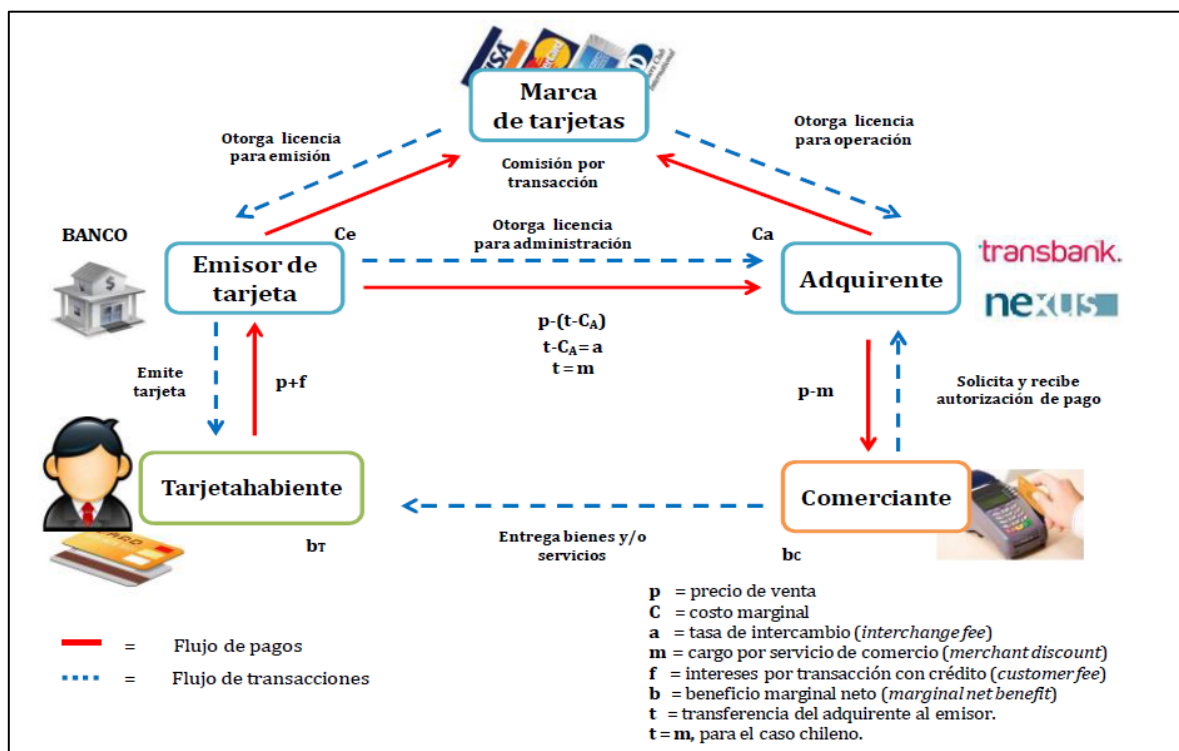
En teoría, los emisores bancarios tienen la libertad de delegar los roles de adquirencia y operación a un tercero o ejercerlos ellos mismos. Sin embargo, en la práctica, todos los bancos del país han encargado exclusivamente estos roles a Transbank.

Con los comercios se acuerda generalmente una tarifa de dos partes: un cargo fijo por el servicio y el arriendo del terminal POS, más el *merchant discount*, que usualmente tiene una parte fija por cada transacción y una variable dependiente del monto de la misma. Ambas comisiones dependen del rubro del comercio.

²⁸ Según datos de la SBIF en el año 2012

Como en todos los sistemas de pagos con tarjeta, también existen en este modelo las tasas de intercambio o *interchange fee*. Sin embargo, al ser Transbank una sociedad que agrupa a todos los bancos locales (no existe la relación banco adquiriente-banco emisor), esta tasa se puede calificar como “implícita”, pues la entidad traspassa íntegramente el valor del *merchant discount* al emisor correspondiente, descontando sólo la remuneración que recibe por los servicios de operación y adquirencia.

Ilustración 4: Modelo de Negocios de TRANSBANK S.A.



Fuente: Informe Organización Industrial PUC, con base en modelos de Rochet y Tirole (2003)

3.3.1.4. Webpay

El portal de pagos *Webpay* es la división de Transbank encargada de proveer a los comercios de la opción de pagos online con tarjetas de débito y crédito bancarias. Se interconecta a las redes de Transbank internamente y opera de la misma forma que una transferencia electrónica entre consumidor y comercio, obviamente descontando la *merchant discount* correspondiente. Análogamente a la situación de su empresa madre, *Webpay* cuenta con el monopolio en el mercado de pagos en línea con tarjetas de aceptación universal, es decir, ninguna otra firma en el país puede ofrecer lo que hace *Webpay*, pues no cuenta con el permiso de los bancos emisores para hacerlo.

3.3.1.5. Sentencia del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia y Denuncia Diputado Arenas

El año 2004 la Fiscalía Nacional Económica presentó un recurso en contra de la empresa aludida por conductas discriminatorias, en la forma de abuso de posición dominante mediante el cobro de tarifas discriminatorias y abusivas con los comercios, y por poseer una estructura tarifaria también discriminatoria con los emisores de tarjetas.

Esta denuncia pasó entonces a manos del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, quien, luego de estudiar el caso emitió una serie de resoluciones que se mantienen efectivas hasta el día de hoy y se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Se declara la plataforma que opera los servicios de tarjetas de crédito bancarias como una instalación esencial para adquirentes y emisores, es decir, aprovecha eficientemente las economías de escala y de red presentes en el mercado, desde el punto de vista del sistema, y su replicación es inviable pues representa costos excesivos para el país.
- Admite como aceptable la delegación de los bancos del rol adquirente, pues permite internalizar las externalidades positivas de las economías de red presentes.
- Acepta también el hecho de que los cobros no se condigan con los costos de tarjetahabientes y comercios, pues externalidades positivas en la demanda.
- Acoge la denuncia de conducta discriminatoria por parte de la empresa hacia los emisores, por lo que aplica la multa respectiva. Además, se rechaza el plan de autorregulación propuesto por la empresa.
- Paralelamente a la resolución del fallo, Transbank trabajó en un acuerdo de avenimiento con la FNE, el cual luego de terminado, fue validado por el TDLC. Entre las medidas más importantes de este avenimiento se destaca el fin de la exclusividad de Transbank en el mercado de la provisión de terminales POS a comercios afiliados, la creación de un tope límite para el *merchant discount* (2,5% y 2,5% para tarjetas de crédito y débito, respectivamente), y la otorgación de libre acceso a la plataforma para servicios de operación alternativos por parte de Transbank, siempre y cuando sean autorizados por el Banco Central y fiscalizados por la SBIF.²⁹

El desempeño socioeconómico, competitivo y legal de esta sentencia, así como los cambios que se han producido en el mercado y a nivel tecnológico que podrían llevar a una eventual modificación de la misma, han sido motivo de múltiples estudios y opiniones, las cuales serán analizadas en mayor detalle en el desarrollo de este trabajo.

Continuando con los hitos que se han sucedido en torno a este monopolio, se da cuenta de la denuncia en su contra por parte del diputado Gonzalo Arenas en 2011, quien

²⁹ Sentencia N°29/2005 Tribunal de Defensa de la Libre Competencia

acusó a las SAGs Transbank y Redbanc de abusar de su posición dominante en el mercado, lo cual gatilló una nueva investigación por parte de la FNE que todavía no ve la luz pública.

En abril de 2013 se publicó el Informe “Inclusión Financiera y Medios de Pago Electrónicos” por parte de una Mesa de Trabajo integrada por los Ministerios de Desarrollo Social, Economía, Hacienda y Transporte y Telecomunicaciones, en el marco de la Agenda de Impulso Competitivo, coordinada por la Oficina de Competitividad del Ministerio de Economía. En este informe se analizó la situación actual de la Inclusión Financiera en el país, y se concluyó que la red existente no está llegando a todos los sectores socioeconómicos y que es prioritario para el gobierno el introducir mayor competencia en este mercado.

Con base en este informe y otros reportes, es que a finales de ese mismo año se redactó un Proyecto de Ley que intenta mejorar la competencia en el mercado de medios de pago. Sin embargo, este proyecto se encuentra actualmente (Julio 2014) en un estado de poco movimiento. Ver ‘Anexo 11.2’ para conocer detalles sobre el contenido del proyecto.

3.4. Otros Medios de Pago: Prepago y Pagos Móviles

En este capítulo se abarcarán otros medios de pago electrónicos de aparición reciente o inexistente en el país y la región, pero que en el mundo sí presentan un explosivo crecimiento y desarrollo tecnológico, especialmente en los países de alto ingreso.

El primero de estos medios de pago alternativos es el prepago. Éste consiste, como lo dice su nombre, en el almacenamiento de dinero, previo pago de un monto, en un dispositivo, ya sea una tarjeta, teléfono celular o cuenta de internet, que luego pueda ser utilizado para la compra de servicios o productos en comercios que estén afiliados o autorizados por el emisor del prepago.

Las **tarjetas de prepago** difieren de las tarjetas de crédito y débito en que su importe se carga en forma previa a su uso, por lo que no generan riesgo de crédito, lo que hace que no se requiera mayor información del tarjetahabiente y su entrega sea expedita. Estas tarjetas pueden ser emitidas por entidades financieras y no financieras. Se clasifican en cerradas y abiertas, siendo las primeras aquellas con la restricción de sólo ser utilizadas en la compra de bienes y servicios al emisor, como las *gift cards*; mientras que con las segundas se puede pagar en cualquier comercio que la acepte como medio de pago.

En cuanto a la penetración de este tipo de tarjetas, según un estudio de pagos realizado por la FED, los mejores índices se registran en Estados Unidos y Europa, aunque todavía son porcentajes bajos (5% en el caso de EE.UU.). Sin embargo, se estima que para 2017 se espera que este medio de pago se expanda significativamente, alcanzando tasas de crecimientos superiores al 25% en la mayoría de las regiones del

planeta³⁰. Chile todavía presenta un desarrollo muy incipiente en este mercado, pero con el nuevo proyecto de ley detallado más adelante, esta realidad podría cambiar drásticamente.

Tabla 4: Progresión de Montos Transados para Prepago Abierto

| País / Zona | 2010 (US\$ millones) | 2017 (US\$ millones) | Tasa de crecimiento anual esperada |
|------------------------|----------------------|----------------------|------------------------------------|
| Canadá | 2.000 | 19.000 | 38% |
| Estados Unidos | 152.000 | 421.000 | 16% |
| Latinoamérica | 15.000 | 133.000 | 37% |
| Europa | 28.000 | 149.000 | 27% |
| Medio Oriente y África | 3.000 | 46.000 | 51% |
| Asia Pacífico | 10.000 | 54.000 | 26% |

Fuente: IIFMPE, con base en "Global Prepaid Sizing Study" (2012)

Pasando a otro tipo de prepago, las **cuentas de internet** son sistemas de pago que dan la posibilidad a los usuarios de abrir cuentas electrónicas en las que pueden abonar montos para luego utilizarlos en la compra de algún producto vía internet. PayPal es el ejemplo clásico de este tipo de prepagos, aunque también existen otros como Google Wallet. Este servicio destaca por su comodidad, rapidez, seguridad y nivel de confidencialidad que le brinda al consumidor. Su crecimiento también puede calificarse como explosivo: desde 2004 a 2011 su volumen de transacciones a 2011 se ha sextuplicado³¹.

Finalmente, el último medio de pago a considerar son los **pagos móviles**, que son aquellas transacciones realizadas a través del teléfono celular. Existen dos grandes clasificaciones para este tipo de pagos: el Mobile Banking o M-Banking, el cual consiste en los pagos asociados a cuentas bancarias a través del móvil; y el uso del celular como monedero electrónico, que no es más que el uso del celular como dispositivo de conexión para un prepago no asociado a cuenta bancaria. Para ambas clases de pago móvil, existen tecnologías o modelos que se pueden usar para la transacción misma. A saber, existe el uso del celular como terminal POS, el uso de mensajes de texto SMS, la conexión a la banca a través de internet para transferencias electrónicas, y otras de desarrollo reciente, como lo son la tecnología *Near Field Communication* (NFC) y el *Quick Response Code* (QR). Ninguno de estos avances tecnológicos ha tenido una aplicación significativa en nuestro país.

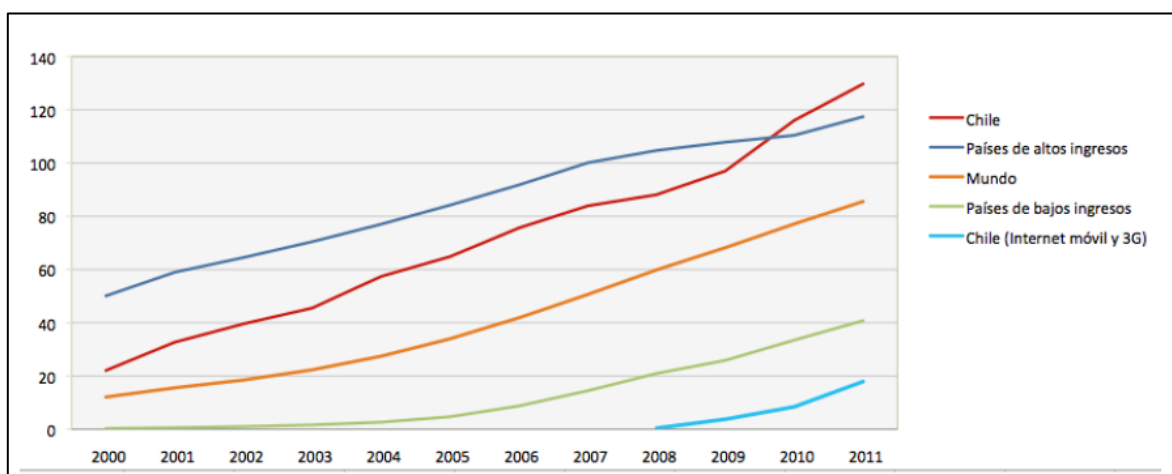
La importancia de los pagos móviles para el caso chileno viene dada por el explosivo crecimiento que ha tenido el mercado de teléfonos móviles en el país, ubicándolo incluso

³⁰Ver "The 2010 Federal Reserve Payments Study Noncash Payment Trends in the United States: 2006 – 2009", Reserva Federal de Estados Unidos, Diciembre 2010. Disponible en: http://www.frbservices.org/files/communications/pdf/press/2010_payments_study.pdf

³¹ Fuente: www.paypal.com

por encima de la media de los países de altos ingresos en cuanto al indicador de dispositivos conectados cada 100 habitantes (Ver Ilustración 8). Sin embargo, a la hora de referirse al pago móvil per se, es de mayor relevancia fijarse en la penetración que han tenido los sistemas de internet móvil (redes 3G, 4GLTE e inferiores) en el país, la cual también ha tenido y sigue teniendo un crecimiento exponencial, registrándose, en 2012, un aumento anual del 62%, cuadruplicando el promedio de países de la OCDE (16%) y llegando a un índice de 28,1 dispositivos con internet móvil por cada 100 habitantes.³²

Ilustración 5: Penetración de Accesos Móviles (Numero de Accesos cada 100 habitantes), 2000-2011



Fuente: IIFMPE, con datos de Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile y Banco Mundial

³² Fuente: Portal “Broadband”

3.5. Acuerdo de Interconexión

Finalizando el año 2013 y a comienzos de 2014, ha continuado la tendencia a sucederse novedades importantes en este tema, por cuanto modifican el panorama general del mercado.

En particular, es de vital relevancia para este trabajo lo acaecido a finales del año 2013, donde Transbank y Multicaja³³ dieron a conocer la suscripción de un “memorándum de entendimiento”³⁴, consistente en un acuerdo para la interconexión de sus redes transaccionales. Esto repercutirá en que Multicaja tendrá la capacidad para procesar pagos con tarjetas de crédito y débito bancarias, a diferencia de lo que se tenía hasta ese momento, debido a la negativa de los bancos emisores a delegarle su rol adquiriente.

En una noticia relacionada, se dio a conocer que Transbank negocia replicar acuerdo con Multicaja con cuatro operadores de tarjetas³⁵. Se señala que la SAG está en avanzadas conversaciones con otras redes adquirientes para suscribir con ellos un acuerdo de interconexión de características muy similares al acordado con Multicaja³⁶, y que sólo espera la aprobación de la superintendencia de bancos para sellar estos convenios. Esto permite estimar con un grado de seguridad aceptable que el acuerdo de interconexión no se limitará a un acuerdo bilateral entre Multicaja y Transbank que pudiese tener un alto riesgo de colusión, sino que se ampliará también a otras redes y representa en realidad una nueva disposición de Transbank acerca de cómo pretende manejar sus estrategias comerciales y competitivas de ahora en adelante, independiente de cuál sea su motivación.

En teoría, se estaría añadiendo de esta forma competencia en el lado adquiriente, pues Multicaja podrá afiliarse a comercios y competir con Transbank en este aspecto, ofreciendo servicios más especializados, con mejores prestaciones, o con precios más atractivos, dependiendo de su estrategia. Sin embargo, la información recabada desde el anuncio oficial de este acuerdo y de los portales de noticias que dieron cuenta del hecho,

³³ Multicaja es una sociedad anónima cerrada que cuenta con una red multicanal de transmisión de transacciones -mediante Internet y terminales de punto de venta- que opera en establecimientos comerciales por ella adheridos, proveyéndoles de una amplia gama de servicios financieros para sus clientes

³⁴ Fuente: <http://www.latercera.com/noticia/negocios/2013/12/655-555822-9-transbank-y-multicaja-suscriben-acuerdo-para-interconectar-sus-redes.shtml>

³⁵ Estas cuatro operadoras son: Fullcarga (recargas virtuales para teléfonos celulares), Transtel (adquirencia para tarjetas de crédito no bancarias), Getnet (firma brasileña proveedora de servicios de transacciones electrónicas) en y JJD (recarga de teléfonos celulares en el sur de Chile).

Fuente: http://w2.df.cl/transbank-negocia-replicar-acuerdo-con-multicaja-con-cuatro-operadores-de-tarjetas/prontus_df/2014-03-12/182316.html

³⁶ Resta conocer si es que las replicaciones serán “copias idénticas” del acuerdo suscrito con Multicaja, o poseerán especificaciones propias, como por ejemplo sólo permitir el pago con tarjeta para los servicios/productos financieros que ya ofrecen las firmas (recarga de celulares, juegos de azar). En el primer caso, el ingreso de competencia sería directo, y en el segundo se podría hablar de un ingreso de competencia reducido, pues no se ofrecería un producto sustituto perfecto al que ofrece hoy Transbank.

no es lo suficientemente detallada como para hacer un juicio acabado acerca de cómo este acuerdo afectará en la práctica al mercado de tarjetas de pago la implementación de este acuerdo de interconexión. Este “vacío de información” se completará mediante la metodología de la entrevista semi-estructurada a agentes que estén capacitados para brindar los detalles técnicos, comerciales y legales que posee el acuerdo de interconexión, al mismo tiempo que puedan responder a todas las dudas que deben esclarecerse para que el análisis de los efectos del convenio.

4. CONSECUENCIAS DEL MONOPOLIO DE TRANSBANK: CONSULTA NO CONTENCIOSA DE LA FNE SOBRE EL CASO TRANSBANK

Ya descrito a grandes rasgos cómo funciona el mercado de pago electrónico en el país, corresponde pasar a la fase más analítica y evaluativa del mismo.

Para comenzar esta etapa, se revisó toda la información disponible en los informes y reportes que ya se ha hecho mención, y se seleccionó finalmente el “asunto de carácter no contencioso” interpuesto por la FNE al TDLC en diciembre de 2013 como punto de partida para el análisis crítico del mercado.

Se seleccionó este documento y no otro por varios motivos. En primer lugar, el hecho de que sea emitido por la FNE da garantías de que se trata de un documento basado en un estudio serio y con un grado de objetividad y neutralidad que se espera sea consecuente con el rol que ostenta la fiscalía y los profesionales que la componen. En segundo lugar, una vez analizado el documento, y comparado con otros informes, se detecta que está en línea con la gran mayoría de las análisis y conclusiones presentadas en los informe más serios revisados, añadiendo a éstos el hecho de contar con información directamente facilitada por Transbank, lo cual sólo puede conseguir esta institución, gracias a las facultades que posee. Finalmente, se valora que la consulta tenga una fecha de emisión reciente (diciembre 2013), lo cual permite asegurar la vigencia y lo actualizado del análisis.

Esta “consulta” tiene por objeto revisar si la autorización con que cuentan los bancos e instituciones financieras para actuar conjuntamente, a través de Transbank, en el mercado de servicios de adquirencia infringe las leyes de libre competencia (Decreto Ley N°211), y de ser así, solicita que se modifique o se deje sin efecto esta autorización (sugiriendo algunas alternativas para realizar este procedimiento. Para cumplir con este objetivo, luego de dar un marco conceptual a lo que son los mercados de medios de pago y describir cómo actúa el modelo de negocios de Transbank en el país, la fiscalía entrega lo que a su parecer son nuevos antecedentes que demuestran que el mercado ha evolucionado de tal forma que los argumentos esgrimidos por el tribunal para permitir el monopolio son, en la actualidad, inválidos. Dentro de estos antecedentes se muestra el explosivo aumento en el volumen de transacciones con tarjeta de crédito y, sobre todo, de débito; y la evolución tecnológica que ha permitido reducir considerablemente los costos de entrada y de operación para redes de adquirencia.

La información más relevante de este documento para este trabajo corresponde al capítulo en que se describen las “Condiciones del Mercado Afectado”, definiendo el mercado relevante a estudiar, y detallando los efectos negativos que ha tenido en monopolio de Transbank, así como también los riesgos que conlleva la actual estructura competitiva.

La información extraída de este documento será complementada con datos provenientes de otras fuentes secundarias y de investigaciones propias, y actuará como base para luego evaluar cuáles de los efectos y riesgos descritos a continuación son atenuados o suprimidos con el acuerdo de interconexión (apertura de la red de operación), y cuáles siguen pendientes de mejora.

4.1. Mercado Relevante y Barreras de Entrada

El mercado relevante es definido por la FNE como “*aquel mercado de un producto o grupo de productos, en un área geográfica en que se produce, compra o vende, y en una dimensión temporal tales que resulte probable ejercer a su respecto poder de mercado*”³⁷.

A juicio de la fiscalía, el mercado relevante en el caso en cuestión, corresponde a “*los servicios de adquirencia a establecimientos comerciales para la aceptación de tarjetas de crédito y débito de aceptación universal, y su alcance geográfico comprende todo el territorio nacional*”³⁸. Esta definición permite excluir del análisis a otros medios de pago como los son el cheque, efectivo y las tarjetas de créditos con esquemas cerrados (de casas comerciales)³⁹ que no poseen licencia de marcas internacionales (sólo desde 2009 es posible), al considerarse que no son sustitutos perfectos de las tarjetas de aceptación universal.

Al circunscribir el análisis a los servicios de adquirencia (función preponderantemente comercial que, de ser realizada por separado de roles operacionales, no requiere de una gran inversión en infraestructura tecnológica), la fiscalía da cuenta de que no existen economías de escala o de red que logren imponerse como una barrera de entrada efectiva.

Sí se pueden identificar barreras legales, como la comprendida en el Compendio de Normas Financieras del Banco Central (Capítulos III.J.1 y III.J.2) que brinda a los emisores la libertad de delegar sus servicios de adquirencia a quienes ellos deseen, por lo que para que un adquirente ingrese de forma efectiva al mercado, se debe disponer de la voluntad de al menos un emisor, los cuales no tienen incentivos a salir de Transbank. De hecho, la fiscalía detectó la existencia de cláusulas de exclusividad entre Transbank y algunos emisores, lo cual provee de un “blindaje” aún más explícito del monopolio.

³⁷ Fiscalía Nacional Económica, Guía Interna para el Análisis de Operaciones de Concentración. Octubre 2012, p.10.

³⁸ La fiscalía determina que, basado en recomendaciones de la Comisión Europea, los dos lados de la plataforma transan productos completamente diferentes entre sí, por lo que se justifica que cada lado de la plataforma sea considerado un mercado relevante por sí mismo.

³⁹ Las tarjetas de casas comerciales sólo pueden ser utilizadas dentro del establecimiento comercial por el que fue emitido o las empresas relacionadas, a diferencia de las de aceptación universal, que son aceptadas por cualquier comercio afiliado a la red. Además, se diferencian en el tipo de usuario objetivo, la cobertura pretendida y la planificación financiera asociada al uso.

A esto se suma las exigencias de las marcas internacionales de tarjetas de crédito, quienes condicionan la entrega de su licencia de adquirencia a que exista un patrocinio de parte de un emisor de tarjetas.

Los siguientes son los efectos anticompetitivos identificados por la Fiscalía Nacional Económica, los cuales, según la opinión de la fiscalía, ameritan la revisión de la sentencia del TDLC sobre la calidad de “facilidad esencial” de Transbank.

4.2. Efectos Anticompetitivos producidos por el monopolio de Transbank

En este apartado, los efectos anticompetitivos identificados por la FNE, los cuales, según la fiscalía, ameritan la revisión del TDLC sobre la calidad de “facilidad esencial” de Transbank. Estos efectos serán descritos y resumidos, para luego ser analizados y finalmente evaluar cuáles de éstos podrían ser suprimidos con el acuerdo con Multicaja y cuáles no.

4.2.1. Condiciones únicas de comercialización y rentas supra competitivas

Los primeros efectos identificados por la fiscalía corresponden a los más directos e irrefutables. La inexistencia de competencia en el mercado de la adquirencia hace que los comercios tengan una única opción si desean dar a sus clientes la oportunidad de pagar con tarjetas de crédito o débito bancarias. Esto significa que tienen un muy bajo poder de negociación a la hora de enfrentarse a su contraparte (Transbank), y, por ende, deben aceptar las condiciones comerciales ofrecidas por el monopolio sin tener acceso a alternativas. Además, una vez que ya están afiliados a una red, la literatura económica muestra que los establecimientos tienen pocos incentivos a salirse de la misma, por cuanto esto les produciría una disminución en las ventas que los dejaría en desventaja respecto a sus competidores⁴⁰.

El efecto de las rentas supracompetitivas⁴¹, que en este mercado son directa consecuencia de *merchant discount* excesivamente altos, es argumentado a través de una serie de análisis:

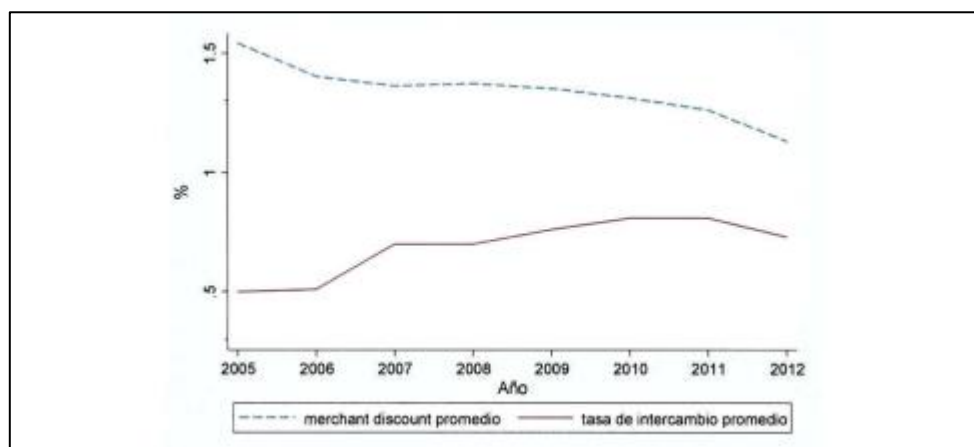
- El primero son las sucesivas bajas del *merchant discount* máximo que han sucedido en los últimos años para las tarjetas de débito (entre abril de 2012 y julio de 2013 la comisión máxima bajó de 2.5% a 1.79%). Esto da a entender que el criterio en que se basan estas tarifas es más bien arbitrario y unilateralmente fijado por Transbank.

⁴⁰ Ver Muris, Timothy J. “Payment Card Regulation and the (Mis)application of the Economix of Two-Sided Markets” 2005

⁴¹ Se entienden las rentas supra competitivas como aquellas rentas obtenidas por algún agente en un mercado no perfectamente competitivo, las cuales son superiores a las de un mercado competitivo

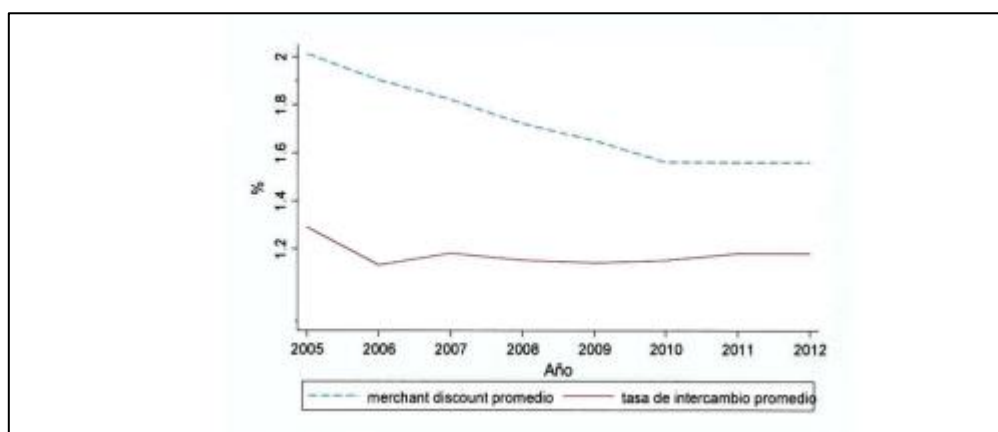
- Los *merchant discount* promedio para tarjetas de débito y crédito han sufrido también una paulatina caída desde el año 2005 hasta 2012, a su vez que la tasa de intercambio implícita que se dispone en este mercado ha tendido al alza, lo que trae como consecuencia mayores rentas para los emisores, y menores ganancias para Transbank.
- Como se puede apreciar en los siguientes gráficos, el *merchant discount* promedio para tarjetas de débito bajó de 1,54% en 2005 a 1,13% en 2012, una caída del 36,28%. Por su parte, el mismo indicador para tarjetas de crédito bajó de 2,01% a 1,56% en el mismo periodo, evidenciando una caída del 28,85%. Sin embargo, es notable el hecho de que, según la estructura de precios de Transbank, el 88% y 79% de los comercios paga más que el *merchant discount* promedio en tarjetas de débito y de crédito, respectivamente.

Gráfico 4: Merchant Discount y tasa de intercambio promedio tarjetas de débito, 2005-2012



Fuente: Consulta FNE Caso Transbank, con base en información proporcionada por Transbank

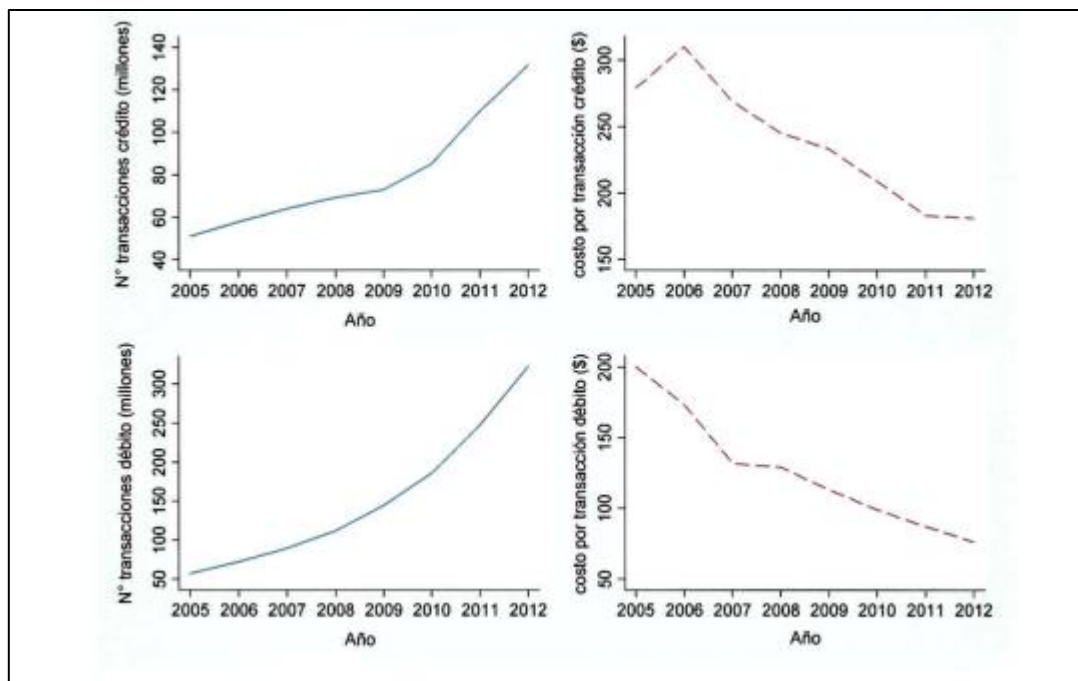
Gráfico 5: Merchant Discount y tasa de intercambio promedio tarjetas de crédito, 2005-2012



Fuente: Consulta FNE Caso Transbank, con base en información proporcionada por Transbank

- Estas sucesivas bajas encuentran su explicación en las disminuciones de costos operativos promedio por transacción que ha tenido Transbank, debido principalmente a la reducción de costos tecnológicos y comunicacionales, propios de este tipo de mercados. A su vez, el notorio aumento en el número de transacciones ha permitido que aprovechar las economías de escala y, conjugado con el alza en las tasas de intercambio, ha conllevado un aumento considerable en los beneficios netos obtenidos por los emisores proveniente de la tasa de intercambio. El explosivo crecimiento en el número de transacciones y la caída en el costo promedio de operación pueden apreciarse en el siguiente gráfico.

Gráfico 6: Evolución del número de transacciones y costo promedio por transacción de tarjetas de crédito y débito, 2005-2012



Fuente: Consulta FNE Caso Transbank, con base en información proporcionada por Transbank y datos de SBIF

- Los ingresos totales por concepto de *merchant discount* en esta industria han crecido un 197% desde 2005 hasta 2012, recaudándose 348 millones de dólares en dicho último año. Se da gran importancia al hecho de que Transbank traspase íntegramente sus ganancias a los bancos emisores, lo que se refleja en el hecho de que 211 millones de los 247 millones de dólares generados en beneficios netos son traspasados a los siete bancos que controlan Transbank.
- La fiscalía argumenta que, con base en estas cifras, Transbank se ha convertido en un recaudador que traspasa las rentas monopólicas obtenidas en el lado adquiriente a sus propietarios, los emisores.

- Se concluye que los precios de este mercado tiene un amplio espacio para seguir disminuyendo, y lo harían si existiera competencia en el rol adquirente. Sin embargo, debido a la negativa de los bancos emisores a delegar sus servicios de adquirencia y operación a una empresa que no sea Transbank, esto no ha sido posible.

Complementando la información proporcionada por la fiscalía, se puede citar al documento de trabajo⁴² publicado por la Asociación de Emprendedores de Chile (ASECH) en 2012 basado en entrevistas a emprendedores y pequeños comerciantes. En este informe, se denuncia una estructura tarifaria discriminatoria hacia los pequeños comercios, comenzando por una garantía exigida por webpay de CLP\$1.000.000 (muchos emprendedores y pequeños no disponen de ese monto), pasando por un cargo fijo por mantención que de 0.8 UF en el que se debe incurrir incluso aunque no se registren ventas, y finalizando con una política de descuentos por volumen (a veces arbitrarios), que deja en desventaja a los pequeños comercios y favorece a los grandes quienes reciben comisiones de hasta 0.4%, mientras que el tope máximo (que es cercano a lo que se le cobra a los comercios pequeños) es de 2.95%, lo cual, según la ASECH, no se condice con la estructura de costos de Transbank, la cual se caracteriza por altos costos hundidos y costos marginales muy bajos.

4.2.2. Efectos en los Consumidores

Escuetamente, se hace referencia al evidente hecho de que los consumidores son también afectados debido a que los comercios generalmente traspasan el monto cobrado por el adquirente a los precios finales de los bienes y servicios que ofrecen. Esto es independiente del medio de pago que utilicen, debido a las reglas NST y HAC⁴³ a la que están sujetos los comercios.

4.2.3. Efectos en Cobertura

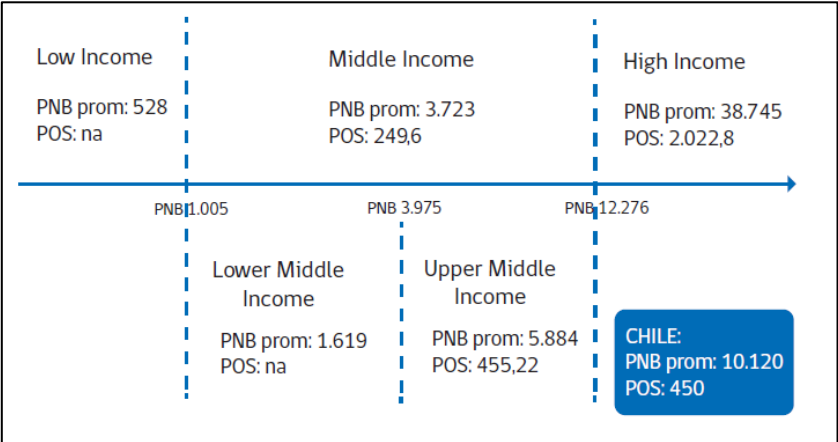
La cobertura se entiende como qué tan expandida y densificada se encuentra a lo largo del territorio nacional la red tecnológica que permite el pago con tarjetas en los comercios. En la consulta de la FNE se explicita que el país se encuentra bastante atrasado en este aspecto, principalmente en comparación a otros países de similares ingresos, y muy por debajo de los países desarrollados, que son a los que Chile apunta. Existen además una serie de rubros en los que existe un atraso aún más evidente, como lo son el transporte, librerías o artículos de oficina, canal tradicional alimentos, espectáculos, vivienda, entre otros.

⁴² Asociación de Emprendedores de Chile (ASECH), “Documento de Trabajo N°1, Medios de Pago en Chile: El Monopolio en la Operación y la Adquirencia”, 2012, p. 6

⁴³ NSR (No Surcharge Rule) y HAC (Honor All Cards) son principios que establecen las marcas internacionales de tarjetas de crédito a nivel universal y que consisten en cobrar el mismo precio independiente del medio de pago (NSR), y aceptar todas las tarjetas sin importar el emisor o la marca (HAC)

Un indicador que resulta útil para abordar el problema de la cobertura, es el de puntos POS (*Points Of Sale*) por cada 100.000 habitantes. Como se aprecia en la siguiente ilustración, Chile alcanza un número de 450, similar al de los países en su rango de ingreso, que es de 455,22. Sin embargo, si se compara con los países de alto ingreso, condición a la que el país aspira, se observa una brecha importante, pues el promedio para estos países es de 2.022,8 POS por cada 100.000 habitantes, aunque su ingreso promedio también está muy alejado de la situación nacional (PNB promedio de US\$38.745). Ver Ilustración 6.

Ilustración 6: POS por cada 100.000 habitantes según Ingreso Promedio de país en 2011



Fuente: IIFMPE en base a TLBFI

La misma tendencia se puede observar en la siguiente tabla, donde se compara a Chile con otros países, destacando el hecho de estar por debajo de países con igual o peor situación económica, como lo son Guatemala, Jamaica y Brasil.

Tabla 5: Número de POS por cada 100.000 habitantes

| País | POS/100.000 habitantes |
|------------------------------|------------------------|
| Austria | 4.890 |
| Australia | 3.939 |
| Nueva Zelanda | 3.916 |
| España | 3.523 |
| Reino Unido | 2.177 |
| Estados Unidos | 2.156 |
| Brasil | 1.471 |
| Irán | 1.353 |
| Líbano | 1.293 |
| Kuwait | 904 |
| Jamaica | 674 |
| Guatemala | 486 |
| Chile | 450 |
| Panamá | 427 |
| El Salvador | 250 |
| Kazakhstan | 173 |
| Armenia | 94 |
| Paquistán | 47 |
| Marruecos | 46 |
| Mundo | 473 |
| Ingresos medios altos | 455 |
| Zona Euro | 2.153 |

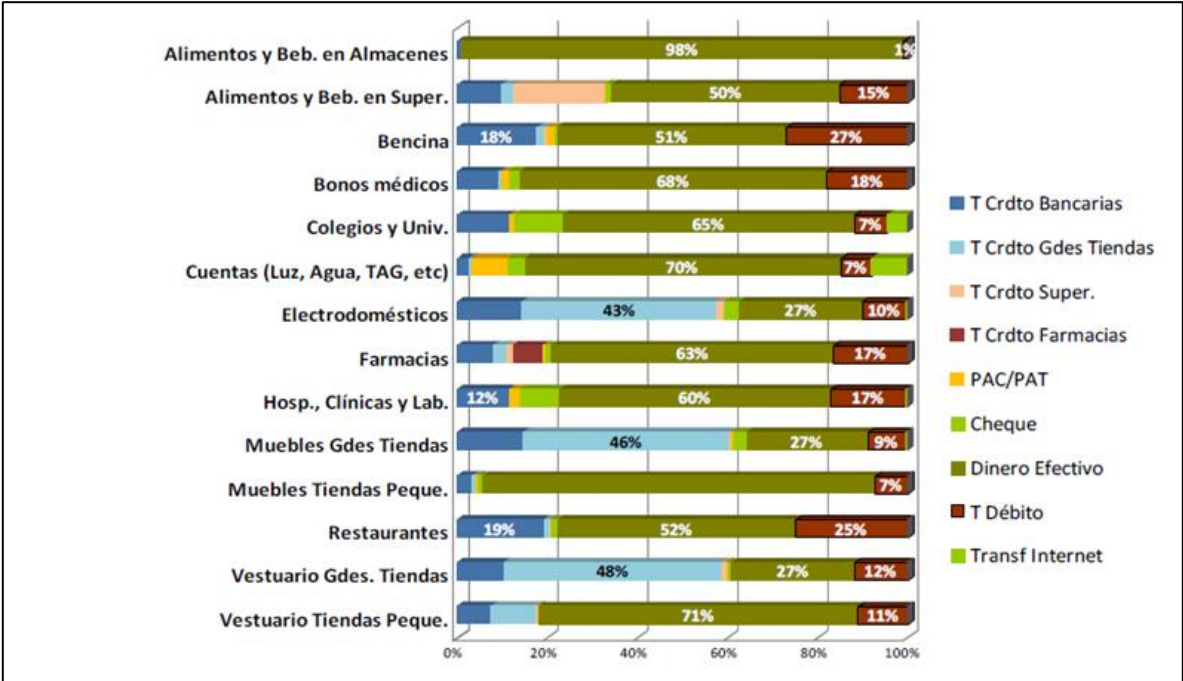
Fuente: Consulta FNE Caso Transbank, con base en datos del Banco Mundial

Este indicador, sin embargo, no es útil para mostrar otro de los efectos del monopolio en la cobertura total del sistema: su alta concentración en los sectores urbanos céntricos y en lugares de habitantes de GSE ABC1, lo cual es esperable pues es donde se ubican la mayor cantidad de comercios (mayor volumen de transacciones) y mayores montos por transacción (mayor ingreso por comisiones). Las iniciativas como Caja Vecina de Banco Estado y Multitarjeta de Multicaja han logrado extender la capilaridad de la cobertura para otros servicios financieros (giros, depósitos, pagos de cuentas, entre otros) a sectores urbanos periféricos y de GSE más bajos, sin embargo, ninguno de los dos está autorizado por los bancos para ofrecer el servicio de pago con tarjeta de crédito o débito bancaria.

La baja presencia de Transbank en comercios pequeños alejados de los sectores céntricos se puede apreciar también en la ínfima proporción en que, según un estudio de usos de medios de pago por rubro realizado por Consultora Gemine en 2011, los consumidores usan algún otro medio de pago aparte del efectivo en el pago de alimentos y bebidas en almacenes de barrio. Como se aprecia en la ilustración 7, el efectivo ocupa más del 98% de las transacciones en este rubro. Esto se puede explicar por el hecho que

es costumbre arraigada de los consumidores pagar con efectivo las compras del “día a día”, pero también porque en la mayoría de estos comercios no existe la opción de pago con tarjetas. También se observa cómo en la mayoría de los grandes comercios establecidos (bencineras, farmacias, grandes tiendas, restaurantes) la proporción está mucho más repartida que en los almacenes.

Ilustración 7: Usos de Medios de Pago por Rubro



Fuente: Paytrends Primer Semestre 2011, Consultora Gemine

El fenómeno de las deficiencias en la cobertura, a opinión de la Fiscalía, tiene su explicación en el poco incentivo que tiene Transbank en darle mayor penetración a sus servicios, especialmente en algunos rubros específicos y en lugares periféricos de bajos recursos.

1.1.1. Efectos en Innovación y Servicios

Se identifican aspectos en donde el país se ha quedado rezagado en cuanto a sus vecinos, como lo son la falta de soluciones específicas que son requeridas por algunos rubros o industrias. Entre éstas se destaca al comercio online, en el cual se registra un marcado atraso en lo que respecta al surgimiento de procedimientos de pago menos tediosos e innovaciones tecnológicas que faciliten y hagan más segura la experiencia de compra vía internet.

Al respecto, la Asociación de Emprendedores de Chile (ASECH) publicó en 2012 un documento de trabajo⁴⁴ basado en entrevistas a emprendedores y pequeños comerciantes, donde denuncia que el monopolio de *Webpay* (plataforma de pagos online de Transbank) y su consecuente falta de innovación y mejora en la calidad de servicios se ve reflejada en varios puntos. En primer lugar, se menciona que la tecnología ocupada por el portal es arcaica, pues su utilizan códigos antiguos que ya son obsoletos y funcionan deficientemente. Además, se hace referencia al atraso en la implementación y fomento de nuevas tecnologías que han revolucionado la industria de medios de pago en otros países, como lo son el “*one click to buy*” (desarrollado por Amazon), los pagos recurrentes (presente en modelos de negocios como el de Netflix), el servicio de pago desarrollado por Google (*Google Wallet*), y las aplicaciones de pago móvil. El documento también da cuenta de problemas en la calidad del servicio entregado, donde, por ejemplo, se registran problemas en el sistema de anulación de pagos (la devolución puede tardar meses), en la implementación del sistema una vez acordado (se requiere de mucha documentación y la demora en la instalación efectiva puede ser de varias semanas), tasa de fallos en muy alta para el nivel tecnológico disponible (el procedimiento de compra cuenta de demasiadas etapas), todos estos problemas se consideran como críticos para pequeños comercios y start-ups.

Retornando a lo expuesto por la fiscalía, la casi nula existencia en el mercado nacional de medios de pago de reciente desarrollo tecnológico reciente como lo son el pago móvil y las tarjetas de prepago, es otro fenómeno que se toma en consideración como efecto de la falta innovación. El caso de pago móvil es crítico considerando la alta penetración que han tenido los *smartphones* en el país, la que, como se mostró anteriormente, está por sobre la media de los países de altos ingresos, por lo que representa una oportunidad de negocio muy valiosa para Transbank o para cualquier eventual competidor en el mercado de la adquirencia.

La fiscalía esgrime nuevamente el argumento de que, al poseer el monopolio, Transbank no tiene incentivo a invertir o destacarse en aspectos como la innovación tecnológica, como de seguro los tendría en caso de competencia, pues le permitiría diferenciarse de los entrantes.

4.3. Riesgos Anticompetitivos generados por el monopolio de Transbank

La fiscalía identifica también los riesgos que se presentan como consecuencia del monopolio de Transbank, los cuales, en su opinión, “refuerzan la necesidad de modificar o dejar sin efecto la autorización de acción conjunto”.

⁴⁴ Asociación de Emprendedores de en Chile (ASECH), “Documento de Trabajo N°1, Medios de Pago en Chile: El Monopolio en la Operación y la Adquirencia”, 2012, p. 6

4.3.1. Riesgos de Colusión e Intercambio de Información

Como primer riesgo se menciona el hecho de que los bancos agrupados en la propiedad de Transbank, puedan incurrir en una colusión que evite que un tercero logre que algún banco delegue los servicios de adquirencia en él y compita de manera efectiva con Transbank.

Este riesgo es más bien un “hecho de la causa”, pues es exactamente lo que ha estado ocurriendo en el país. Es el caso de Multicaja, quien ha intentado por todo los canales el que algún banco le delegue sus servicios de adquirencia y se salga de Transbank, ofreciéndole mejores condiciones comerciales incluso, pero su búsqueda ha sido infructuosa.

El segundo riesgo identificado por la fiscalía guarda relación con el posible intercambio de información sensible y estratégica que puedan compartir entre ellos los bancos emisores a razón de su agrupación en la propiedad de Transbank, y que puede derivar en comportamiento anticompetitivos en el lado emisor de la plataforma de pagos. Incluso se menciona que se tiene evidencia que, en el pasado, los bancos emisores intercambiaron información a través de Transbank, consistente en reportes sobre las transacciones realizadas por los tarjetahabientes de cada emisor.

4.3.2. Riesgo de abuso en mercados conexos

El último riesgo identificado por la fiscalía corresponde a aquél que se incurre en mercados altamente relacionados al de la adquirencia, como lo son los servicios de red y operación. Se argumenta que, aún en caso de la eventual apertura del mercado adquirente, los bancos emisores podrían obligar a que esta competencia sea operada a través de Transbank, de esta forma, la sociedad de apoyo al giro aún estaría capacitada para ejecutar prácticas anticompetitivas, como por ejemplo:

- Negarse a ofrecer los servicios de operación a determinados adquirentes (seleccionar a sus competidores)
- Discriminar arbitrariamente en las condiciones comerciales que ofrezca a los nuevos adquirentes
- Incluso, boicotear a sus eventuales competidores, a través de calibrar sus sistemas para que los entrantes provean a sus clientes con una peor calidad que la que ofrece Transbank (menor velocidad de conexión o transacción).

5. ENTREVISTAS SEMI-ESTRUCTURADAS

5.1. Javier Etcheberry (Presidente Multicaja)

El señor Javier Etcheberry Celhay es el actual presidente de Multicaja S.A., ha sido ministro de Estado durante el mandato de Ricardo Lagos (2002-2005), así como también presidente del Banco Estado (2005-2006), y director del Servicio de Impuestos Internos (SII) (2000-2002).

Multicaja S.A. es una empresa chilena creada en 2007 que provee de múltiples servicios electrónicos (recarga de celulares, pago de cuentas, pagos con tarjetas de casas comerciales, venta de juego de azar, entre otros) a los pequeños y grandes comercios. Por años ha tenido la intención de competir con Transbank en el mercado de la adquirencia, lo cual se la ha sido denegado por los emisores sistemáticamente.

Multicaja es un actor principal en este mercado, por cuanto es la primera empresa a la que Transbank brinda la posibilidad de interconexión, a través del acuerdo de interconexión firmado a finales de 2013, el cual todavía no se conocen detalles ni comienza su implementación. Por ende, el principal objetivo de esta entrevista es conocer los detalles acerca de este acuerdo, tanto en su gestación y aspectos generales como en sus condiciones comerciales y técnicas, para así poder evaluar cuáles serán las consecuencias esperadas y si los problemas de competitividad se solucionan o no. También son muy importantes las futuras estrategias comerciales que la empresa tenga planificadas, pues pueden brindar información valiosa para determinar si algunos de los problemas de inclusión financiera o innovación tecnológica que presenta el país son solucionados con este acuerdo

A continuación se exponen las principales conclusiones extraídas de esta entrevista realizada el día 3 de Abril de 2014. La transcripción completa puede revisarse en el Anexo 11.3.

5.1.1. Condiciones generales del Acuerdo de interconexión

Multicaja, en palabras de su presidente, se acogerá a la figura del “Facilitador”. Un facilitador consiste en un proveedor de red “auxiliar”, en el sentido de que interconecta su red con la red madre, en este caso Transbank, y no tiene directa relación con los emisores bancarios, sino que actúa como una “extensión” de la red principal. De esta forma, Multicaja podrá competir con Transbank sin ser el adquirente de ningún banco emisor ni tener relación alguna con las instituciones financieras, sino que relacionándose directamente con la red que hoy posee el monopolio, y dependiendo del buen funcionamiento de sus sistemas para el ofrecimiento de sus servicios. Al estar interconectado con la red de Transbank, todas las transacciones que procese Multicaja pasarán luego a Transbank, y será esta última la que se conectará con los bancos emisores para completar el proceso.

El acuerdo es aplicable también en el caso de que Multicaja quiera utilizar la interconexión para proveer a sus clientes de ofertas de pago vía internet, es decir, la empresa podrá también competir con la división de Transbank que se especializa en este mercado y posee también el monopolio: *Webpay*.

5.1.2. Condiciones comerciales del Acuerdo de interconexión

El contrato permitirá que Multicaja fije libremente sus *merchant discounts* y construir propuestas comerciales para que aquellos comercios interesados en adquirir los servicios de Multicaja (y dejar los de Transbank en los casos en que esté presente) puedan firmar contratos bilaterales con Multicaja.

En primer lugar, se conoce la condición base del acuerdo: Multicaja sólo podrá afiliarse a comercios definidos como “pequeños” y “medianos”. De esta forma, los comercios “grandes” seguirán perteneciendo en exclusividad a Transbank⁴⁵.

Pasando a términos monetarios, Multicaja recibirá el equivalente al 20% del *merchant discount* cobrado a los comercios (varía según rubro), el resto se lo quedará Transbank y los emisores. Con este ingreso, Multicaja deberá solventar sus gastos y generar las utilidades que toda empresa lucrativa desea. Además, Multicaja pagará a Transbank un costo fijo por transacción, el cual rondará los CLP \$40.

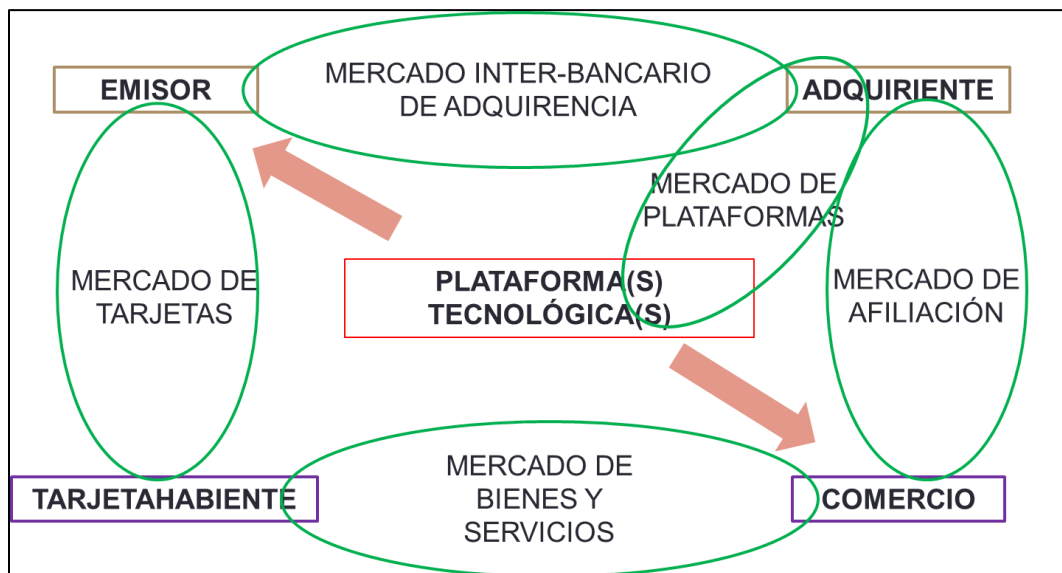
Es importante mencionar que el acuerdo no es exclusivo para ninguna de las dos partes, es decir, Transbank puede firmar convenios del mismo tipo con otras compañías, a su vez que Multicaja está en condiciones de firmar acuerdos bilaterales con bancos que accedan a delegar el rol adquiriente en ellos, para así no tener que procesar la transacción vía Transbank.

Asimismo, el acuerdo especifica que los comercios estarán facultados a demandar a Transbank en caso de que, por algún motivo, Multicaja no cumpla con las obligaciones de pago que le atañen. De esta forma, Transbank actuaría como una suerte de “aval” de Multicaja.

En las ilustraciones 8, 9 y 10 se pueden apreciar gráficamente los cambios que plantea el acuerdo de interconexión, comparando el estado típico de un mercado competitivo en todos los roles, y con la situación previa y posterior a la implementación y replicación del acuerdo en el mercado chileno.

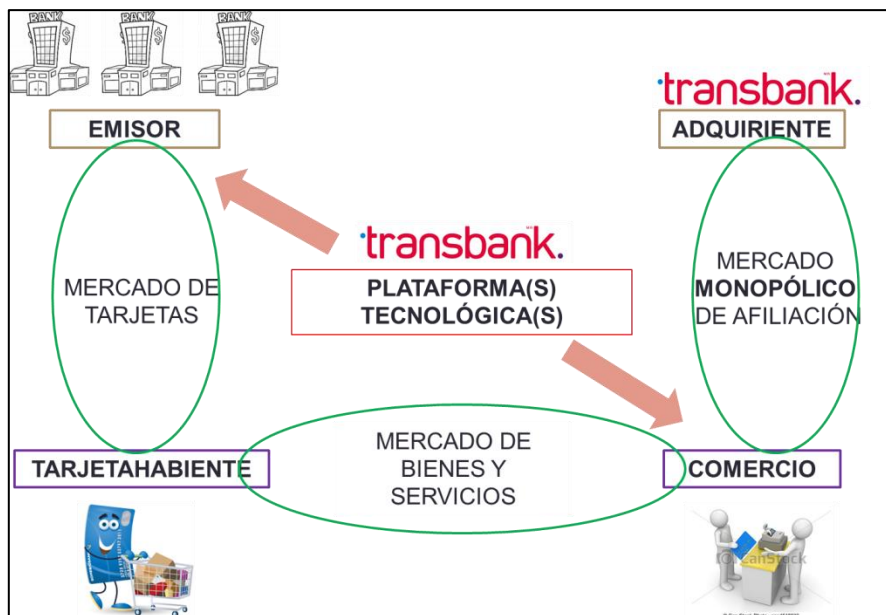
⁴⁵ Se definen como “grandes” como aquellos locales comerciales que superan la cantidad de 100.000 transaccionales anuales.

Ilustración 8: Mercado Tradicional de Tarjetas de Crédito y Débito en otros países



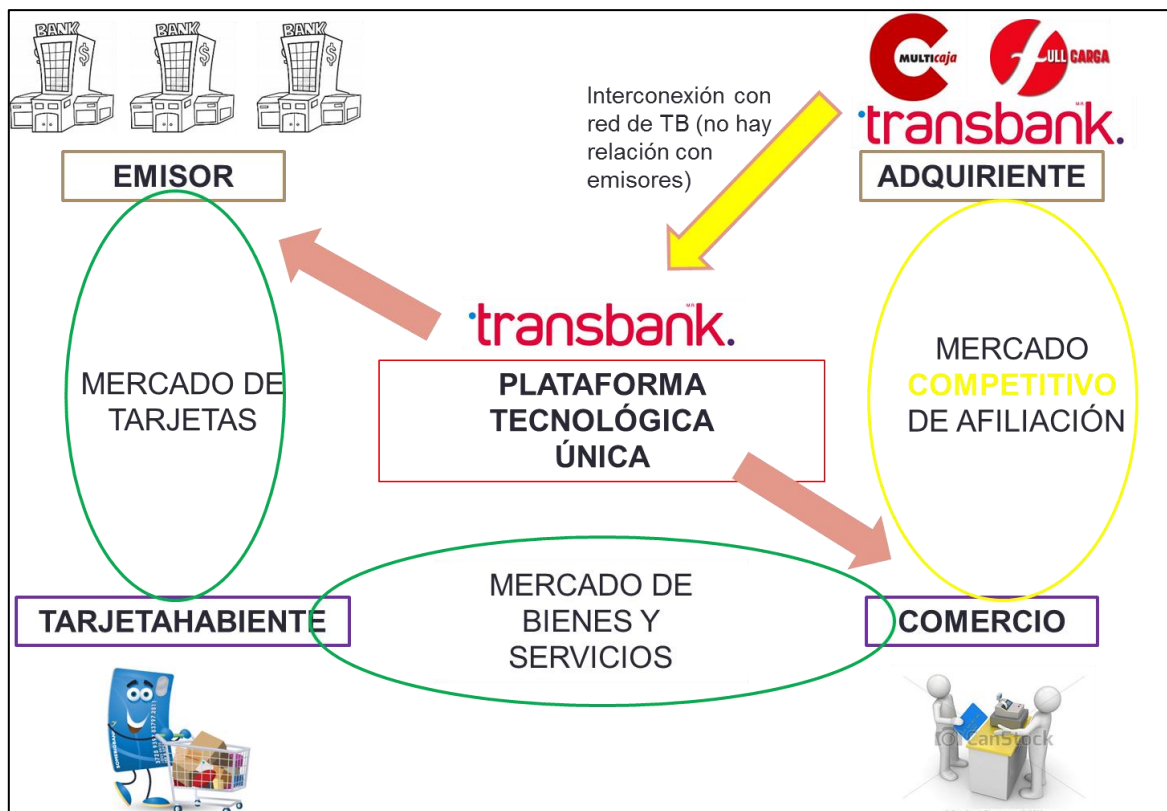
Fuente: Elaboración Propia, con base en Informe Organización Industrial PUC

Ilustración 9: Mercado Actual de Tarjetas de Crédito y Débito en Chile



Fuente: Elaboración Propia, con base en Informe Organización Industrial PUC

Ilustración 10: Futuro Mercado de Tarjetas de Crédito y Débito post Apertura de Lado Adquiriente



Fuente: Elaboración Propia, con base en Informe Organización Industrial PUC

5.1.3. Condiciones técnicas del Acuerdo de interconexión

El acuerdo suscrito detalla que la arquitectura tecnológica que se implementará en aquellos comercios que deseen contratar los servicios de pago electrónico con tarjetas de débito y crédito de Multicaja, deberán estar en posesión del terminal POS que facilitará Multicaja y de un terminal PIN-PAD⁴⁶ de propiedad de Transbank. De esta forma, se asegura que los estándares de seguridad de la empresa que hasta ahora ostenta el monopolio, sean los mismos para todos los usuarios del sistema, independiente de si el comercio fue afiliado por Multicaja o por Transbank.

Transbank cobrará a Multicaja un cobro fijo (0,2 UF) por el arriendo mensual del terminal PIN-PAD, el cual será traspasado al comercio de manera íntegra. Esto se verá compensado por el hecho de que el cobro por el POS de Multicaja será más bajo que el de Transbank, e incluso nulo en el caso de que el comercio registre un número mínimo de transacciones mensuales.

⁴⁶ El terminal PIN-PAD es un equipo que permite al tarjetahabiente confirmar el monto de la transacción y digitar su clave secreta.

5.1.4. Estrategias futuras de Multicaja

Multicaja no posee claridad en cuanto a si el foco en su estrategia comercial en la afiliación de comercios será la de seguirse ampliando en los comercios pequeños y periféricos a los que Transbank no ha llegado, o entrar a competirle directamente en los comercios pequeños y medianos que el incumbente ya tiene afiliados. Según palabras de su presidente, la empresa comenzará aplicando indicios de ambas estrategias, y luego de analizar su evolución en el tiempo, decidirá si su enfoque será alguno de los dos ya mencionados en particular o se mantendrá disputando ambos frentes.

Sin embargo, la empresa tiene puestas sus mayores expectativas en el desarrollo y comercialización de alternativas de pago que hasta ahora han sido poco explotadas en el país: el pago vía internet y los pagos móviles. Multicaja reconoce en este mercado un nicho en el que hay un gran espacio para la innovación tecnológica y la obtención de utilidades, además de lograr contribuir de manera positiva a la vida de muchos chilenos, haciéndoles más fácil y barato el pago de muchos bienes y servicios. Para esto, la firma ha invertido fuertemente en el desarrollo y estudio de aplicaciones tecnológicas que le permitan ingresar con una oferta atractiva al mercado una vez que el acuerdo se implemente⁴⁷.

5.2. Ronaldo Bruna (ex Fiscalía Nacional Económica)

El señor Ronaldo Bruna se desempeñó como Jefe de la División de Investigaciones de la Fiscalía Nacional Económica desde el año 2007 hasta el 2013. Anteriormente ocupó otros cargos en la misma fiscalía y actualmente trabaja como asesor jefe en el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

Al ocupar cargos importantes en la Fiscalía, el señor Bruna tiene un amplio conocimiento acerca de todas las investigaciones sobre libre competencia que se desarrollaron durante sus años de ejercicio, en particular, en el Caso Transbank y el mercado de medios de pago.

Por ende, esta entrevista tuvo por objetivo el recopilar la mayor cantidad de información posible, abarcando temas como el actuar histórico de la fiscalía, orientación sobre cuál es el mercado internacional que más vale la pena estudiar en profundidad, consultas específicas sobre la regulación actual y contrastar con un experto en el tema algunas de las hipótesis que se manejan sobre la situación actual del mercado, y los efectos que se tendrán luego de implementado el acuerdo con Multicaja que genera la apertura, en algún grado, del mercado de la adquirencia.

⁴⁷ Una de las innovaciones que quiere ofrecer Multicaja es el sistema de “One click to buy”, el cual consiste en una patente desarrollada por Amazon, en que sus clientes virtuales puede acceder a la compra de sus productos con sólo un click, previo registro de su tarjeta de crédito.

A continuación se exponen las principales conclusiones extraídas de esta entrevista realizada el día 9 de mayo de 2014. La transcripción completa puede revisarse en el Anexo 11.4.

5.2.1. Caso internacional a estudiar en profundidad

En opinión del experto, uno de los casos que más vale la pena estudiar en detalle es el de Brasil. En primer lugar porque guarda cierta similitud con el caso chileno, y además porque se trata de un caso emblemático por cuanto los resultados esperados a las políticas aplicadas fueron similares a las consecuencias reales que se obtuvieron.

Es un caso que además ha sido ampliamente abordado en la literatura y que, por ende, no debería ser complejo acceder a la información.

Otros casos que tiene mayor similitud con el caso local, como el de Portugal u Holanda, fueron descartados por el experto, debido a que su relevancia no es lo suficientemente amplia como para ser útil en este análisis. En su opinión, los análisis siempre se deben enfocar en los países más “emblemáticos”, como lo son Estados Unidos, las potencias europeas y Brasil, por su cercanía e importancia.

5.2.2. Complejidad del asunto

Otro punto importante abordando en la entrevista es la opinión del entrevistado sobre la alta complejidad que caracteriza a este mercado. En particular, la cantidad de agentes involucrados en los aspectos regulatorios y la lucha de poder que se genera entre ellos hace que involucrarse en esta área del problema no sea recomendable como alcance de este trabajo de título, por lo que recomendó enfocarse en los aspectos más competitivos y generales del mercado.

5.3. Raphael Bergoeing (Superintendencia de Bancos)

El señor Raphael Bergoeing es un economista, académico, investigador y consultor chileno. Durante el periodo de 2011 a 2014 se desempeñó como superintendente de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (SBIF). Actualmente trabaja como investigador en el Centro de Economía Aplicada (CEA) del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile.

La SBIF, en su calidad de organismo regulador encargado de velar por el buen funcionamiento del sistema financiero, juega un papel preponderante en lo que respecta al mercado de medios de pago, pues tiene a su cargo la fiscalización exclusiva de las SAG y está facultada para dictar las normas generales a que deberán sujetarse en sus operaciones, según el giro que realicen.

En este contexto, el principal objetivo de esta entrevista fue recabar la opinión general y especializada, para algunos temas específicos, del que por años recientes ocupó el máximo cargo en uno de los actores reguladores más relevantes en el tema.

A continuación se exponen las principales conclusiones extraídas de esta entrevista realizada el día 11 de junio de 2014. La transcripción completa puede revisarse en el Anexo 11.5.

5.3.1. Actores con intereses económicos

En opinión del experto, es cierto que están disponibles una gran variedad de informes y estudios al respecto de este mercado y sus problemáticas. Sin embargo, se debe tener cuidado especial con la neutralidad y objetividad de muchos de ellos, pues, en la gran mayoría de los casos, al ser un mercado donde hay cantidades importantes de dinero involucradas, existen intereses económicos que distorsionan y nublan el análisis, las conclusiones y las recomendaciones que exponen. Por ejemplo, algunos informes emitidos por consultoras privadas fueron encargados por “Multicaja”, quien obviamente está interesado en que este mercado se abra definitivamente, persiguiendo sus legítimos intereses económicos.

Al respecto, el ex superintendente evalúa a la Fiscalía Nacional Económica, y su documento de consulta sobre el caso Transbank, y el Informe de Inclusión Financiera publicado por el gobierno como las fuentes que, en su opinión, alcanzan los mayores índices de neutralidad en el actual escenario.

5.3.2. Opinión personal desempeño Transbank

El ex superintendente señala que para entender cómo se ha desenvuelto Transbank a lo largo de los años se debe hacer un seguimiento a la evolución que ha tenido la empresa desde su creación en los años 80. Las sociedades de apoyo al giro responden a la necesidad de los bancos, afectados brutalmente por la crisis financiera del 82, de

externalizar determinados servicios. Desde ese entonces, estas nuevas sociedades fueron creciendo y adquiriendo una relevancia que les ha permitido, por razones de mercado, erigir en barreras de entrada a otros actores. El experto aduce que si uno hace un estudio completamente objetivo y neutral, el monopolio de Transbank está lejos de haber confluído en una situación de ineficiencia y abuso de poder sobre las otras partes involucradas. Al respecto, opina que los precios han caído considerablemente y se sitúan en un nivel similar al de países desarrollados, el nivel de seguridad y de servicio es razonablemente alto y confiable. Incluso en cobertura, donde podría existir un retraso, el ex superintendente tiene sus dudas sobre la metodología ocupada para determinar los indicadores claves en este aspecto. El principal riesgo está, según Bergoeing, en lo dinámico que es el tema de los medios de pago y la posibilidad de que ocurra una revolución tecnológica importante a nivel mundial, para la cual, la actual configuración del mercado chileno no esté preparado y sea bloqueado por Transbank y sus dueños, los bancos.

5.3.3. Foco en estabilidad financiera y confianza en el sistema de BC y SBIF

El entrevistado menciona que existe un elemento que ha influenciado fuertemente en que el monopolio de Transbank haya perdurado en el tiempo, y éste es que, ante el buen desempeño general que ha tenido el único actor relevantes en medios de pago electrónico del país, tanto el Banco Central como la SBIF han avalado su actuar, pues su foco siempre está puesto en preservar la estabilidad financiera y la confianza en el sistema de los usuarios. Por ende, ambos organismos se pueden catalogar como “conservadores” en su actuar, pues prefieren tienden a no tomar posturas que pudiesen cambiar radicalmente en el actual escenario competitivo, como lo sería por ejemplo el ingreso de un nuevo operador o el término de la integración vertical de Transbank y los bancos. El riesgo es que se pudiese producir algún problema que haga caer la confianza de los tarjetahabientes en el sistema, y esto haga que se interrumpa la cadena de pagos, perjudicando de esta forma la estabilidad financiera del país.

6. EXPERIENCIA COMPARADA

Conocer la experiencia y la evolución que han experimentado otros países en este mercado es de vital importancia para distinguir cuáles han sido las tendencias mundiales y locales al respecto, así como también evaluar las consecuencias que han tenido las diferentes políticas aplicadas en estos mercados.

En los informes y documentos analizados en el marco de esta investigación existe bastante información concerniente a la experiencia internacional en el tema. A continuación, se expondrán los casos que mayor relevancia, de los cuáles se extraerán luego las principales conclusiones.

Para la selección de los casos a estudiar en profundidad, se valoró de en gran medida las opiniones entregadas por expertos en la materia, como es el caso del señor Ronaldo Bruna, ex miembro de la FNE, quienes emitieron sus juicios acerca sobre qué país vale la pena realizar un análisis más detallado, en el sentido de aquella nación que posea los atributos más similares a la realidad chilena o cuya experiencia sea más útil a la hora de comparar con el caso nacional. De esta forma, se busca hacer más eficiente la investigación.

En los casos seleccionados, se encuentran presente gran parte de los problemas que están presentes en el mercado nacional, como lo son la integración vertical en múltiples eslabones de la cadena de valor, altas barreras de entrada, rentas supracompetitivas en el sector y quejas de consumidores y comerciantes por precios abusivos. Sin embargo, es evidente que, tanto por lo forma en que se ha estructurado el mercado, como por la regulación aplicada, cada país presenta un caso único que dificulta una comparación directa con el escenario chileno.

6.1. Caso Internacional: Brasil

En el año 2005 existían en Brasil una serie de entidades que operaban individualmente como adquirientes exclusivos de cada una de las 6 marcas de tarjetas de tarjetas presentes en el país. Se distinguían esquemas de tres (American Express, Hipercard y Diners) y cuatro partes (Visa, Mastercard y Cheque-Electrónico). Al existir exclusividad entre las marcas y sus adquirientes, la estructura de mercado era de integración vertical total, lo que sumado a inexistencia de la interconexión entre redes, hacían que los costos para los comercios fueran elevados, pues frecuentemente debían contratar más de un adquiriente y disponer de múltiples POS.

El Banco Central de Brasil realizó en 2005 un estudio de toda la cadena de valor del mercado de medios de pago⁴⁸. Habiendo tomado conciencia de la situación que se registraba hasta ese entonces, el banco central decidió adoptar medidas para la apertura del mercado, poniendo fin a los contratos de exclusividad e imponiendo como

⁴⁸ Ver Banco Central do Brasil (2010), "Report on the Brazilian Retail Payment System"

obligatoria la interconexión de redes. Además, dictaminó que las tasas de intercambio son públicas y se determinan en base a estudios independientes supervisados por el Banco Central, los cuales se actualizan cada dos años.

Las consecuencias que trajo este dictamen se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Se registró una baja en los *merchant discount* promedios: los de tarjetas de créditos bajaron de un 3,15% a 2,85%, mientras que las de débito de 1.56% a 1.4%
- El arriendo del POS pasó a ser gratis en muchos casos, siendo que antes tenía un cargo de US \$60 mensuales en promedio
- Se redujo el número de adquirientes a 4, los cuales compiten en la adherencia de comercio, sin tener relación directa con los emisores. De hecho, son las marcas quienes registran los comercios con su bandera y luego los registran en el banco
- Los *merchant discount* varían según rubro y volúmenes

6.2. Caso Internacional: Colombia

En el año 2005 se reestructuró gran parte del sistema de medios de pago electrónicos en este país. Hasta esa fecha, existían en Colombia 4 redes de adquirencia/operación, cada una asociada a una marca de tarjeta de crédito en particular⁴⁹ y con muchos adquirientes finales distintos. Aquí encontramos las primeras diferencias con el caso chileno, pues, además de la evidente mayor cantidad de redes, se hace presente una diferenciación y competencia entre las marcas, la cual en Chile es inexistente en la actualidad y a lo largo de la historia. Por su parte, tanto los *merchant discount* como las tasas de intercambio interbancaria eran fijados por estas redes de manera independiente y no sujeto a regulación.

Todo el proceso de revisión y reestructuración del sistema comenzó con un reclamo propiciado por la Federación Nacional de Comerciantes, FENALCO, quienes acusaban a las redes adquirentes más importantes de colusión y prácticas anticompetitivas, que repercutían en *merchant discount* muy elevados para los comercios colombianos. A raíz de esto, la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, comenzó procesos investigativos contra estas redes, lo que derivó en la conformación de mesas de trabajo entre FENALCO, los bancos y el gobierno.

La negociación culminó con el acuerdo que los adquirientes finales serían desde ese momento quienes fijarían las comisiones a los comercios, abriendo de esta manera el abanico de posibilidades de los comerciantes, quienes poseerían muchas más opciones y ofertas que las pocas que antes disponían, que además estaban presuntamente coludidas. Además, la fijación de las tasas de intercambio quedaría todavía en manos de

⁴⁹ Las dos redes más importantes son Credibanco, de VISA; y Redebanc, de Mastercard. Entre ambas abarcan más del 80% del mercado en términos de transacciones. Las otras redes son las Diners y American Express.

las redes de adquirencia, sin embargo, éstas estarían sujetas a un estudio independiente de costos (que variarían por tipo de industria, monto y volumen de las transacciones) y deberían ser aprobadas por la SIC posteriormente.

Producto de estas reformas, se evidenció un crecimiento en la competencia en el sector adquirente, producido por el hecho de estos bancos estaban ahora facultados a fijar sus propias tarifas y competían por el enrolamiento de comercios de manera activa, mejorando progresivamente sus ofertas y servicios. Según un estudio del Centro de Investigación Fedesarrollo⁵⁰ en el año 2005, se observó que, posterior a la implementación de la reforma, las *merchant discounts* bajaron de 4,26% a 3,28% y de 1,92% a 1,7% para tarjetas de crédito y débito, respectivamente. De esta forma, se registra una caída superior al 31% en las tarjetas de crédito desde 1998 y en algunos casos la comisión a los comercios es del 0%.

En términos de cobertura, luego de la reforma existían en el año 2007 más de 74.000 locales enrolados al sistema de pago con tarjetas a lo largo del país, mientras que antes de esta implementación sólo existían 61.000 comercios, observándose un aumento porcentual del 12% en un plazo de menos de dos años, el cual se espera que haya seguido creciendo a lo largo de estos años⁵¹.

Finalmente, se destaca el hecho de que Colombia posee uno de los plazos de pago a los comercios más bajos de la región (24 horas), mientras que en otros países como Brasil o Argentina estos plazos pueden alcanzar los 14 o 30 días.

6.3. Caso Internacional: Portugal

La importancia de este caso, que inicialmente podría parecer no relevante por tratarse de un país pequeño y alejado de Chile, radica en el hecho de que, hasta el año 2005, su escenario en el mercado de pagos con tarjeta era bastante similar al caso nacional.

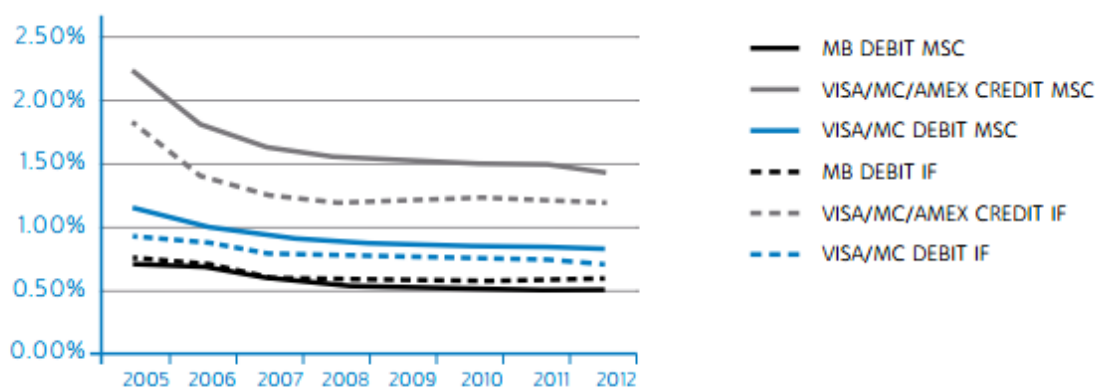
Los bancos emisores, que compiten en el lado emisor, se agruparon para formar una única red de operación/adquirente, llamada “Unicre”, la cual, al tener el monopolio en este lado del mercado, tenía la facultad de fijar unilateralmente las comisiones a los comercios, para luego traspasar gran parte de los ingresos (más del 80%) a los emisores, manteniéndose como una empresa sin grandes utilidades y al servicio de sus propietarios. Producto de acusaciones de abuso de poder dominante y de quejas de los bancos más pequeños sobre tasas de intercambio preferenciales entre bancos grandes y adquirentes de su propiedad, se optó, sin necesidad de una regulación estatal, el abrir el mercado de adquirencia y fijar las tarifas de intercambio mediante estudios independientes sin diferenciar entre los bancos más grande y el resto.

⁵⁰ Ver Arbaláez, M. A. y Nieto, A. (2006) “Mercado de Tarjetas en Colombia y el Debate sobre la Tarifa de Intercambio”

⁵¹ Ver “Los sistemas de pago de valor: algunas reflexiones acerca de su operación, regulación y supervisión” Semana Económica, Asobancaria, noviembre 2007

Como consecuencia de este cambio en el sistema, se observó que la cobertura del mercado (medida en función del número de POS por cada 100.000 habitantes), creció de manera significativa, alcanzando los 2.573 POS/100.000 habitantes en el año 2011, superando a países como Francia (2.215), Alemana (869) y Reino Unido (2.168) . La evolución es importante si se considera que en 2004 la cifra era de 1.500 POS/100.000 habitantes aproximadamente. De la misma forma, se observó un marcado descenso de todas las diferentes formas de *merchant discounts* (a tarjetas de crédito y débito), el cual se puede apreciar en el siguiente gráfico (Gráfico 7).

Gráfico 7: Tasas de Intercambio y Merchant Discounts en Portugal en el periodo 2005-2012



Fuente: “The economics and regulation of the portuguese retail payments systems” (2013)

6.4. Caso Internacional: Australia

El caso australiano genera interés principalmente por lo desarrollado de su economía y sistema de pago con tarjetas, lo que ha permitido que el debate por su optimización sea ampliamente debatido y estudiado. Como todo mercado desarrollado, Australia cuenta con más de 35 emisores y 5 grandes redes de adquirencia/operación.

Ya en el año 2001, se identificaron varios problemas con el sistema de tarjetas, incluyendo la integración vertical entre emisores y adquirentes, barreras de entradas al mercado de la adquirencia muy elevadas para nuevos entrantes y rentas supracompetitivas en la forma de elevadas tasas de intercambio que no se condecían con los costos y producían el aumento el sobreprecio en los *merchant discounts*, lo cual terminaba derivando en un costo elevado de uso de la tarjeta para los consumidores que hacía frenar su masificación y uso. Se determinó también que la regla NSR distorsionaba la elección de instrumento de pago en los consumidores.

Se produjo entonces una serie de reformas gestionadas por el Banco Central Australiano (RBA), con el objetivo de realinear los precios relativos con los costos de proveer los servicios transaccionales, ayudar al crecimiento económico de la nación e incentivar el uso de la tarjeta de débito por sobre la de crédito. Las reformas incluyeron el permiso de ingreso a nuevos adquirentes no bancarios, la fijación de un pago límite

para los entrantes que quieran interconectarse a una red ya instalada, la reducción obligatoria de las tasas de intercambio y su determinación basada en metodologías de estimación de costos reales, y la opción dada a los comercios de diferenciar precios según medio de pago.

La reforma tuvo variados efectos, dentro de los cuales destaca el hecho de que los *merchant discount* disminuyeron⁵², aumentaron las comisiones cobradas por uso de la tarjeta a los consumidores⁵³, y no se encontró evidencia significativa que argumente que bajaron los precios de los bienes ni disminuyera el uso de las tarjetas de crédito. Además, se registró un incremento importante en aquellos esquemas de 3 partes que quedaron fuera de la regulación (Amex y Diners).

Los autores Chang, Evans y Swartz (2005) concluyeron que la fijación de la tasa de intercambio es un proceso que debe ser tema central en el problema de competencia de mercado de tarjetas de pago, aunque se reconoció que no se ha podido esclarecer cuál es el valor óptimo de esta tasa. Al mismo tiempo, se afirma que la reducción de las tasas de intercambio no está directamente ligada a una mejora en el valor de las transacciones con tarjeta para los consumidores, pues no ven reducido el precio de los productos y en algunos casos aumenta la comisión que los emisores cobran por el uso de la tarjeta.

6.5. Caso Internacional: Estados Unidos

El caso estadounidense es uno de los más complejos, no sólo por lo vasto de su territorio y la cantidad de habitantes que posee (más de 308 millones), sino por su carácter de república federal, en la que cada estado tiene un alto grado de autonomía en lo que se refiere a sus leyes y organismos regulatorios. En el ámbito financiero, los servicios están regulados a nivel federal como estatal, lo que lleva a una interacción complicada entre un gran número de reguladores y supervisores.

En el caso específico del mercado de las tarjetas, se está en presencia de un país que posee más de 230 emisores de tarjetas y más de 50 redes de adquirencia⁵⁴. Dentro de este mercado, existen instituciones financieras y no financieras que ofrecen diferentes partes de la cadena de valor, existiendo integraciones verticales totales y parciales.

Por el año 2010, luego de la gran crisis económica que afectó al país en los años anteriores, tanto los comerciantes como los tarjetahabientes reclamaron por lo elevados que resultaban los *merchant discount* y las tasas de interés, respectivamente. Se determinó que esto se debía en gran medida a las elevadas tasas de intercambio que exigían los bancos más grandes a los más pequeños por el procesamiento de transacciones, y a las restricciones que imponían estos bancos sobre los comercios que

⁵² En promedio, esta tasa disminuyó de 1.41% al 0.99% en un plazo de 5 años posteriores a la reforma

⁵³ Ver Howard et al (2005)

⁵⁴ Fuente: Nilson Report

no permitían que estos últimos eligieran libremente el proveedor de red de su preferencia.

Esto produjo que el congreso norteamericano emitiera la llamada “Durbin Amendment” (Enmienda Durbin), la cual faculta a la Reserva Federal de fijar máximos de las tasas de intercambio para los bancos grandes, basándose en estudios de costos periódicos. De la misma forma, la legislación prohíbe a emisores y marcas de tarjeta el imponer restricciones que vayan en contra de la libertad de elección de proveedor de red del comerciante⁵⁵. De hecho, la ley obliga a que cada tarjeta debe poder ser procesada por al menos dos redes no relacionadas.

Los efectos de estas regulaciones fueron revisados por Hayashi (2013)⁵⁶, quien indicó que, si bien las consecuencias no son claras todavía, se aprecia que los incentivos y la naturaleza de la competencia han cambiado, produciendo que tanto las redes adquirientes como los bancos hicieran un mayor esfuerzo por defender sus cuotas de mercado. Esto ha permitido que las redes de adquirencia compitan por los comercios y se reduzcan los *merchant discount* en promedio, aun cuando algunos comerciantes argumentan que sus costos han crecido. En el ámbito de los consumidores, según Hayashi, el traspaso de los beneficios va a depender de cuánto traspasen los comerciantes los nuevos a beneficios que perciben al precio final de sus productos y servicios, y del actuar de los bancos, quienes podrían eventualmente aplicar nuevos cargos a sus clientes, para mitigar sus pérdidas⁵⁷. En ambos casos, la competencia (entre comercios y entre bancos) debería jugar un papel importante en la disipación de estas rentas. Finalmente, se reconoce que el mercado y sus agentes están todavía adaptándose a la nueva regulación, por lo que los efectos más significativos y duraderos están todavía por descubrirse, aunque se debe seguir de cerca este proceso para evitar que se produzcan efectos no deseados que afecten a la eficiencia del sistema.

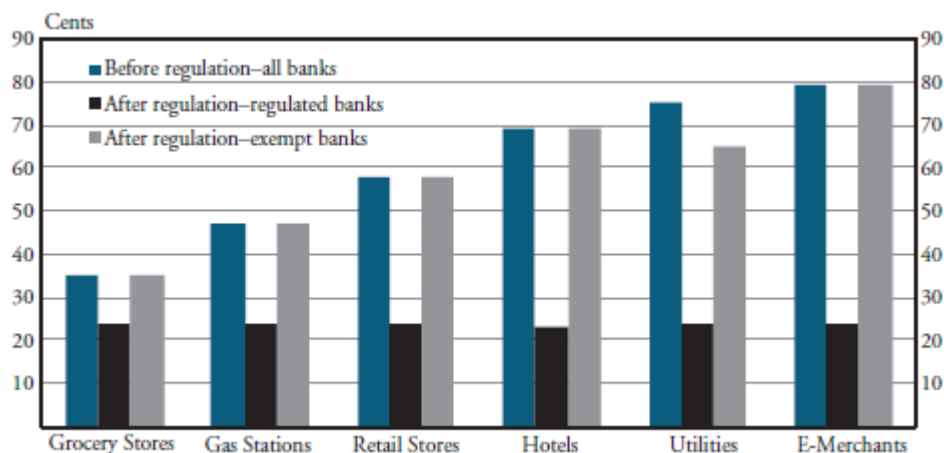
En el gráfico 8 se aprecia la significativa caída que tuvieron las comisiones de todos los rubros para el caso de los bancos que sí fueron regulados, mientras que las tarifas se mantuvieron relativamente estables para los bancos exentos de la regulación.

⁵⁵ Ver Getter (2011)

⁵⁶ Ver “The New Debit Card Regulations Effects on Merchant Consumers and Payments System Efficiency”, Hayashi (2013)

⁵⁷ De hecho, según Evans et al. (2011), los consumidores y pequeños comercios pierden en el lado emisor más de lo que ganan en el lado adquirente.

Gráfico 8: Merchant Discounts para tarjetas de crédito por rubro antes y después de la regulación



Fuente: Hayashi (2013), con datos de VISA Inc.

6.6. Conclusiones de Experiencia Comparada

Como se puede apreciar, a lo largo de la revisión de los distintos casos, cada mercado tiene características propias que lo hacen único, tanto por las arquitecturas que tienen, la posición que ocupan sus agentes, la regulación a la que están sujetos y las variables demográficas y socioeconómicas que los distinguen. Debido a esto, se reconoce como complejo el hecho de intentar reconocer un único modelo cuyo caso sea idéntico al vivido por nuestro país, tanto en el escenario histórico como en el que se ha de presentar una vez que el acuerdo de apertura de la red adquiriente se lleve a cabo.

De cualquier forma, la experiencia comparada aporta conclusiones que son valiosas para este trabajo de tesis, las cuales se describen a continuación:

- En primer lugar se evidencia que no existe un mecanismo regulatorio infalible que permite asegurar la eficiencia del sistema en el largo plazo. Casos como el de Australia dan fe muestra que la fijación de las *interchange fee*, que ha sido sindicado como el instrumento de mejor desempeño, pueden también tener consecuencias no deseada, como el aumento en las comisiones y costos a los tarjetahabientes. Sin embargo, este mecanismo sigue estando bien evaluado, por cuanto, en la materia de *merchant discount*, la tendencia es que ha logrado reducir estas comisiones, beneficiando a los comercios, mas no asegurando el traspaso de éstos a los precios finales de sus productos, y por ende, a los consumidores.
- Las regulaciones y reformas para mejorar la competencia en este sector (específicamente en el lado de las redes adquirientes) tienen efectos positivos en el servicio entregado y en la cobertura total alcanzada por los proveedores de red, pues éstos se ven forzados a hacerlo para defender sus cuotas de mercado y mantener sus rentabilidades positivas, a través de diferentes mejoras en el servicio (menores plazos de pago, innovaciones tecnológicas que hacen más

sencillo el pago vía tarjeta, mejores procedimientos de seguridad anti-fraude, entre otros) y de llegar a nuevos clientes, afiliando comercios ubicados en sectores en que antes no tenían presencia o densificando su red en sectores donde ya la tenían.

- Las características demográficas y socioeconómicas de cada país como lo son la bancarización y el ingreso per cápita, juegan un papel preponderante en el desarrollo e impacto que tienen las reformas. A saber, se observa que a mayor nivel de bancarización e ingreso per capita, mejor es el desempeño de las reformas en el aspectos como la cobertura, pues para que las redes adquirientes tengan incentivos a llegar a zonas más remotas o de menos recursos, tiene que existir una población objetivo que posea una tarjeta (y por ende una cuenta bancaria de algún tipo) y un nivel de ingreso que le permita hacer uso efectivo del pago electrónico en el comercio enrolado.

En la Tabla 6 a continuación, se puede observar el cuadro resumen del análisis de experiencia comparada.

Tabla 6: Cuadro Resumen Experiencia Comparada Mercado de Medios de Pago Electrónicos

| País | Indicadores Socioeconómicos | | | Desarrollo del Mercado | | | Consecuencias | | | |
|-----------|-----------------------------|----------------|---------------|--|---|--|--|---|------------------------|--|
| | Población | PIB per capita | Bancarización | Problema | Medidas de la Reforma | Cobertura | IFG/MDS | Innovación y Servicios | Numero de Redes Actual | Otras |
| Brasil | 198,7 | 11.399,52 USD | 56% | Contratos de exclusividad entre marca y adquirentes, inexistencia de interconexión | Fin de los contratos de exclusividad, interconexión de redes obligatoria | | Caida (3,15% a 2,9% en TCS y 1,56% a 1,4% en TDS) | Creación de un operador móvil que se especializa en pagos móviles | | Reducción significativa en el costo del arriendo de POS |
| Colombia | 47,7 | 7.752,17 USD | 30,40% | Redes adquirentes principales coludidas en la fijación de Merchants Discounts muy elevados | Fijación de los MDS por parte de adquirentes finales, tasas de intercambio determinadas por estudio de costos independiente | Aumento en cobertura, pasando en 2 años de 61.000 a 74.000 comercios afiliados | Caida significativa (4,26% a 3,28% en TCS y 1,92% a 1,7% para TDS) | Plazos de pago a comercios muy bajos y desarrollo independiente del pago móvil dentro del ámbito bancario | | 4 |
| Portugal | 10,6 | 15.363,10 USD | 81,20% | Agrupación de los bancos en el mercado adquirente (monopolio) | Apertura del mercado adquirente, fijación de tasas de intercambio con base a estudio independiente | Aumento significativo en cobertura, situándolo por encima de potencia en el índice de POS/100.000 habitantes | Caida y estabilización de los Merchant Discounts | Retraso con respecto a nuevas tecnologías (pagos móviles, pagos sin contacto, etc.), aunque estos también puede ser atribuible a las crisis financieras que atraviesa el país | | 6 |
| Australia | 22,3 | 20.182,40 USD | 99,10% | Integración vertical de emisores y adquirentes, barreras de entrada muy elevadas en el lado adquirente, tasas de intercambio no asociadas a costos, NSR distorsiona la elección del consumidor | Ingreso de nuevos adquirentes no bancarios, fijación de pago límite de interconexión a redes entrantes, reducción obligatoria de las IFs, levantamiento de la NSR | | Reducción en MDS promedio, | | | Aumento en las comisiones a tarjetahabientes, crecimiento de las redes con esquemas no regulados |
| EEUU | 313,9 | 67.035,57 USD | 88,00% | Tasas de intercambio muy elevadas, abuso de poder por parte de los bancos más grandes a los más pequeños y a los comercios, contratos de exclusividad entre emisores y adquirentes | Fijación de tasas de intercambio con base a estudio de costos independiente, obligación a que cada tarjeta deber poder ser procesada por al menos dos redes | | Reducción en MDS promedio, | | | No se han observado cambios en los precios que enfrentan los consumidores (no hay traspaso) |
| Chile | 17,1 | 49.965,27 USD | 42,40% | | | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

7. ENCUESTA PILOTO A COMERCIOS

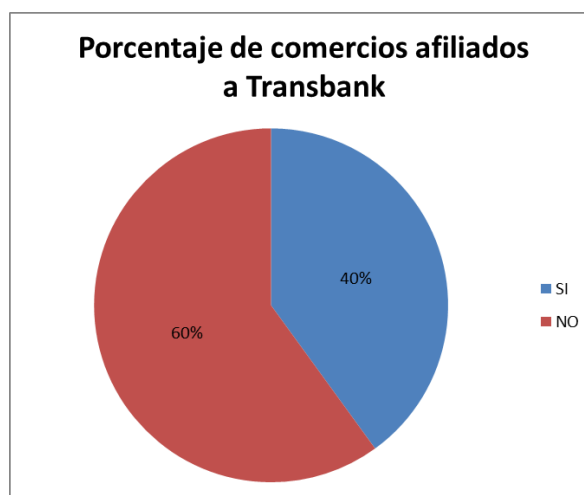
Con el objetivo de conocer la opinión puntual de los comercios sobre cuál es el principal motivo por el que no están afiliados actualmente a la red Transbank de pago con tarjeta y la evaluación general que hacen de los servicios prestados los comercios sí enrolados, se realizó una *encuesta piloto*⁵⁸⁵⁹ a unos 75 dueños de establecimientos comerciales pequeños ubicados en diferentes comunas de la capital (Maipú, Estación Central, La Reina, Pudahuel y Santiago).

Es importante destacar el carácter exploratorio y no concluyente que posee esta encuesta, por cuanto sus alcances son los de tener un primer acercamiento al uso de este tipo de herramientas como método de evaluación de las redes de medios de pago y brindar información complementaria a la que ya se ha detallado a lo largo de este trabajo.

Los principales resultados obtenidos a partir de la aplicación de esta encuesta piloto se muestran a continuación:

- Como se aprecia en el gráfico 9, del total de la muestra de 75 comercios, un 60% manifestó no estar afiliado a la red Transbank, mientras que el restante 40% sí lo estaba. Si bien este es un indicador muy básico que debe ser analizado con mayor profundidad para obtener mejores conclusiones, se hace notar que existe una parte importante de locales comerciales que no disponen de la opción de pago con tarjeta a sus clientes.

Gráfico 9: Porcentaje de afiliación a Transbank



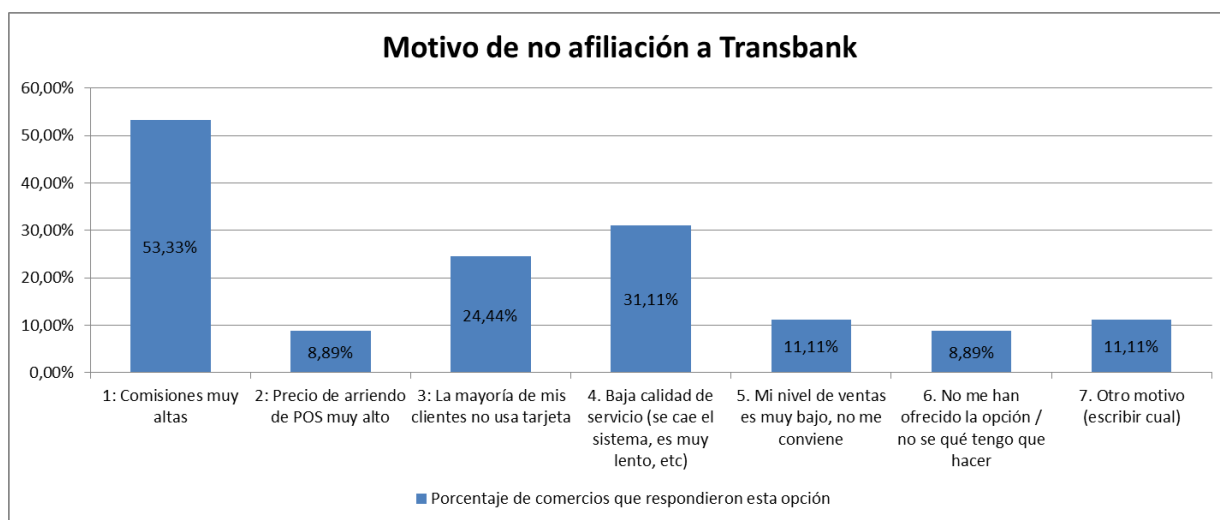
Fuente: Elaboración Propia

⁵⁸ Una encuesta piloto es una indagación previa a la aplicación de una encuesta formal en la que se intenta validar metodologías o identificar tendencias no recogidas durante el diseño de las preguntas y las mismas metodologías.

⁵⁹ Las preguntas y alternativas que compusieron la encuesta piloto pueden observarse en el Anexo 11.6.

- En el gráfico 10, se muestran los motivos que señalaron los comercios que no están afiliados a Transbank para tomar esta decisión. Cabe mencionar que se ofreció la opción de escoger más de una alternativa. Como se puede apreciar, más de la mitad mencionó a los cobros de comisiones muy altas como la principal causa de su no afiliación. También destaca la opción de “Baja calidad en servicio”, donde se agrupan los comercios que denunciaron inestabilidad del sistema, plazos de pago muy grandes, entre otros problemas. La alternativa “La mayoría de mis clientes no usa tarjeta” también fue escogida en varias oportunidades, mostrando que la costumbre de los consumidores a usar efectivo en sus compras diarias a pequeños comercios sigue estando muy presente.

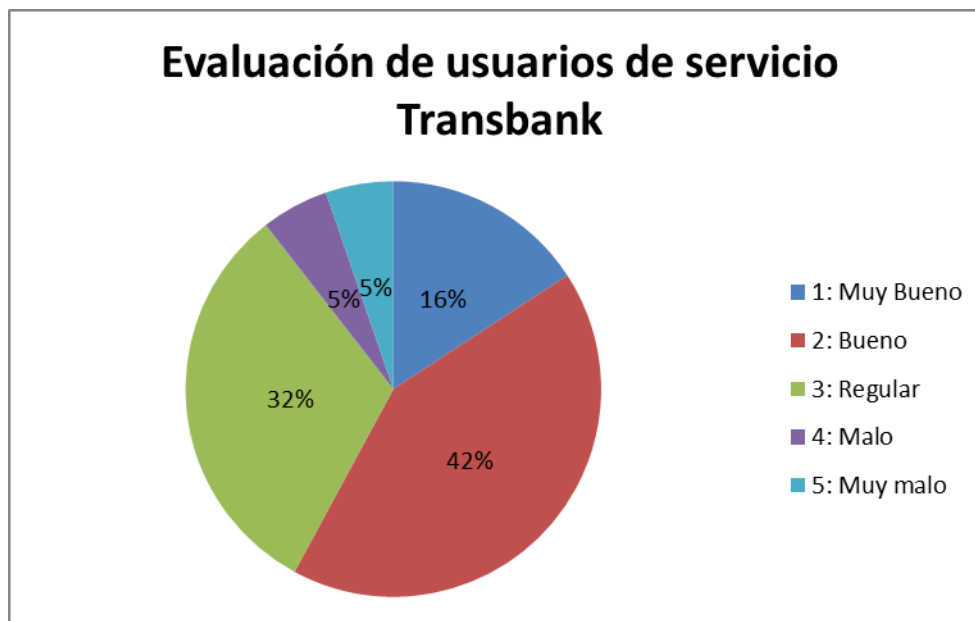
Gráfico 10: Motivo de no afiliación a Transbank



Fuente: Elaboración Propia

- Finalmente, se consultó a los comercios que sí tenían el sistema de pagos con tarjeta disponible cómo evaluaban el servicio entregado por Transbank. Como se observa en el gráfico 11, la mayoría de los usuarios evalúa de forma positiva a la empresa, aunque de todas formas existe un porcentaje importante que no está del todo conforme con el servicio recibido, aduciendo problemas de caídas en el servicio, tasa de fallo muy alta, entre otros.

Gráfico 11: Evaluación de usuarios de servicio Transbank



Fuente: Elaboración Propia

Se concluye que la aplicación de esta encuesta brinda información que sirve para complementar el análisis efectuado, aunque carece de la robustez metodológica y la profundidad necesaria para calificarla como concluyente. De esta forma, se reconoce que, en caso de que se desee hacer uso de esta herramienta para la confección de políticas públicas o estrategias comerciales privadas, se requiere de un trabajo previo relevante que logre crear una metodología consistente, que identifique las variables claves a estudiar, la forma en que deben ser consultadas, y que genere resultados estadísticamente significativos, lo cual escapa a los alcances de este trabajo de título. Sin embargo, los resultados obtenidos sí permiten plantear algunos lineamientos generales que se estima debería poseer una encuesta formal masiva que intente servir como base para esclarecer la opinión de los comerciantes en lo que respecta al funcionamiento actual (y en un eventual futuro) de las redes electrónicas de pago en Chile. Estos aspectos son:

- Los resultados obtenidos (tanto en porcentaje de afiliación, motivo de no afiliación y evaluación de la red) varían drásticamente según el lugar geográfico donde se efectúe la encuesta, por lo que cualquier encuesta masiva debería tomar en cuenta la sectorización que caracteriza a este mercado, y, en el caso de la confección de políticas públicas, enfocar el estudio en las zonas urbanas periféricas, donde la penetración de Transbank ha sido muy baja.
- El diseño de las preguntas debe ser tal que logre superar la reticencia y rechazo total que produce en muchos comerciantes no afiliados (en especial los más pequeños y con dueños de avanzada edad) la idea de pagar por una red de pago electrónicos para su local comercial, lo cual genera que no se pueda identificar de

manera correcta el motivo por el cual no se ha enrolado a Transbank⁶⁰. En el caso de la encuesta piloto, se pudo ser más inquisitivo y sortear estas barreras con cierto éxito, pero esto no se podría aplicar en una encuesta masiva y con preguntas estandarizadas.

- Existen otras materias en las que sería importante conocer la opinión de los comercios, y que en el caso de una encuesta masiva deberían ser añadidas con una metodología de consulta consistente y objetiva. Entre estas materias se encuentran: conocimiento cabal de los beneficios que trae para el comerciante la aceptación de tarjetas como medio de pago, disposición a pagar por este servicio, conocimiento sobre otros medios de pago, porcentaje de transacciones realizadas con tarjeta de débito o crédito, entre otros.

⁶⁰ Se recopiló en muchos casos respuestas del tipo “No estoy interesado” o “Simplemente no quiero”, a la consulta sobre el motivo de no afiliación.

8. ANÁLISIS DE CONSECUENCIAS DEL ACUERDO DE INTERCONEXIÓN

Conocidos los detalles del acuerdo entre estas entidades y las futuras estrategias del entrante principal, es posible realizar un análisis sobre las eventuales consecuencias que tendrá en el mercado la implementación de este acuerdo. Para esto se utilizarán los efectos y riesgos causados por el monopolio identificados por la fiscalía en su consulta al TDLC realizada en diciembre de 2014, verificando para cada uno de ellos cuáles son las repercusiones esperadas, basándose en la bibliografía especializada, la experiencia internacional y los comportamientos competitivos esperados para todos los *stakeholders*. Posteriormente, se expondrán algunos de los riesgos en que se incurre con la implementación y replicación de este acuerdo.

8.1. Consecuencias del acuerdo de interconexión en los efectos anticompetitivos producidos por el monopolio de Transbank

8.1.1. Condiciones únicas de comercialización y rentas supra competitivas

Dentro de las estipulaciones del acuerdo de interconexión que fueron facilitadas por el presidente de Multicaja, se especifica el hecho de que la firma entrante tendrá la libertad para definir las condiciones comerciales que ofrecerá a los comercios que intente adquirir. Esto incluye la fijación de las estructuras de precios de las *merchant discount*, el cobro por arriendo de los terminales POS, los plazos de pago, entre otros detalles.

Si estas atribuciones son aplicadas en la práctica y se extienden también a los otros acuerdos de interconexión que suscriba Transbank con empresas interesadas, entonces los comercios tendrán por primera vez la opción de decidir entre al menos dos proveedores diferentes con condiciones comerciales independientes entre cada uno. De esta forma, los comerciantes poseerán un poder de negociación sin precedentes en el mercado chileno, que debería forzar a los competidores a hacer más atractiva su oferta, ya sea mediante la reducción de sus tarifas, o la mejora en la calidad de sus servicios.

No obstante, la eventual competencia sólo se produciría en un sector del mercado: los pequeños y medianos comerciantes⁶¹. El acuerdo es tajante en conceder a Transbank la exclusividad en lo que se refiere a la afiliación de grandes comercios. Es evidente que para Transbank, o sus propietarios, son este tipo de negocios los que le generan el mayor beneficio, debido a la cantidad de transacciones que se procesan. Sin embargo, son los grandes comercios los que disponen actualmente de los menores precios, por lo que la competencia arribaría precisamente al sector del mercado que mayores quejas ha

⁶¹ Al no ser aún públicos los contratos formales, es imposible estudiar la legalidad de esta medida. Tentativamente, la partición del mercado podría tener la forma de contratos de exclusividad entre Transbank y los grandes comercios.

presentado sobre las altas comisiones cobradas por Transbank, como se refleja en los resultados de la encuesta a comercios realizada⁶², lo cual se puede evaluar como positivo.

Así, se puede concluir que las condiciones únicas de comercialización serán un efecto negativo del monopolio que será efectivamente suprimido por el acuerdo de interconexión para los pequeños y medianos comercios, aunque seguirá estando presente en lo que respecta a los grandes comercios.

Con este nuevo escenario competitivo, las rentas supracompetitivas que actualmente ostenta Transbank deberían tender a disiparse, al menos en el sector donde los pequeños y medianos comercios se desempeñan.

La revisión de la experiencia internacional también aporta argumentos en esta dirección, por cuanto se observó que el fomento de la competencia en el lado adquirente del mercado (las cuales han tenido modelos de aplicación variada) ha traído como consecuencia para todos los países una caída en sus *merchant discount* promedio, lo cual no debería ser distinto para el caso chileno.

Finalmente, la revisión bibliográfica del análisis teórico de esta problemática, la cual se sabe tiende a analizar el efecto de distintos escenarios en la tasa de intercambio entre bancos, reconoce que los niveles muy elevados de concentración en el lado adquirente (o monopolios directamente) llevan a la fijación de tasas de intercambio superiores a las socialmente óptimas, lo que redundaría en altos *merchant discount* y rentas supracompetitivas para las plataformas operadas.

De esta forma, habrían motivos para afirmar que el primer efecto negativo del monopolio identificado por la fiscalía, que corresponde a las condiciones únicas de comercialización y rentas supracompetitivas, se atenuaría de forma importante para los pequeños y medianos comercios. Para el caso de los grandes comercios, éstos no dispondrán de nuevos posibles proveedores, pero se sabe que, debido al modelo de negocios de Transbank, ellos ya disponen de tarifas “preferenciales”, basadas en descuentos por volumen, lo que puede ser el motivo de que no hayan tenido, a lo largo de los años, un rol importante en lo que se refiere a medios de pago. Esto sumado al hecho de que se sabe que este tipo de comercios (*retails*) han puesto todos sus esfuerzos en masificar sus tarjetas de crédito no bancarias propias, con el objetivo de fidelizar y darle acceso al crédito a sus clientes.

8.1.2. Efectos en los Consumidores

En un mercado perfectamente competitivo, las eventuales disminuciones en las comisiones que deben pagar los comercios a los adquirentes deberían traspasarse en

⁶² Más del 50% de los comercios no afiliados a Transbank manifestaron que el motivo de esto era las elevadas comisiones que se les cobraban por cada transacción, las cuales, para los volúmenes que ellos manejan, hacía que el afiliarse a la red no les fuera rentable.

gran medida a los precios finales de los bienes y servicios que ofrecen los primeros, pues el no hacerlo los dejaría en desventaja respecto a sus competidores.

Sin embargo, tanto la experiencia internacional como lo ocurrido en Chile con las rebajas obligatorias que han tenido *las merchant discount*, hacen pensar que los comercios optarán por no traspasar este nuevo excedente a los consumidores, pues no existe ninguna regulación que los obligue, y también está la argumentación lógica que las reducciones en las comisiones no es significativa como para bajar las tarifas de sus productos.

Un caso ilustrativo resulta ser el de Australia, en el cual se tenía como objetivo de sus reformas el descenso en los precios que pagan los consumidores, sin embargo el efecto fue el contrario, pues no se observaron caídas en los precios de productos y servicios, e incluso se registraron alzas significativas en las comisiones cobradas a los tarjetahabientes por el uso de tarjetas como medio de pago.

Se concluye que el acuerdo de interconexión tendrá un impacto indeterminado, aunque probablemente despreciable, en lo que respecta a los precios de productos y servicios a consumidores finales (tarjetahabientes).

Sin embargo, se puede esperar que los consumidores dispongan de servicios financieros más completos que los que ofrece Transbank en los locales comerciales que afilie Multicaja u otro proveedor, pues, como se mencionado en varias oportunidades, éstos entrantes ofrecen un paquete de servicios entre los que se incluye el pago de cuentas, la recarga de celulares, pago con tarjetas de retail o juegos de azar, lo cual beneficiaría de alguna forma a los consumidores, aunque en el último caso (juegos de azar) esto no es claro, debido a que se conoce el efecto adictivo que puede tener este tipo de juegos en las personas.

8.1.3. Efectos en Cobertura

Es en el ámbito de la cobertura donde se pueden esperar los mayores impactos positivos como consecuencia del acuerdo de interconexión.

Inicialmente, se podría esperar que todos o la mayoría de los locales que son actualmente clientes de Multicaja⁶³ y no están adheridos a la red de Transbank (no aceptan pagos con tarjeta de aceptación universal, pero disponen de la infraestructura POS y tienen una relación contractual con Multicaja), se vean altamente atraídos por la idea de añadir a los servicios que obtiene de su proveedor de red el pago con tarjetas, pues el costo por arriendo del POS adicional requerido (PIN-PAD) debería ser más bajo que afiliarse a Transbank de manera separada, y los beneficios que obtiene el comercio a

⁶³ Se menciona Multicaja por ser la primera empresa en cerrar el acuerdo de interconexión, pero evidentemente esto aplica a todas las redes que se interconecten a Transbank para competir en la adquisición.

partir de este nueva opción de pago son amplios. Sin embargo, éstos deben ser explicitados por el adquiriente, ya que se sabe que muchos comercios son reacios a innovar, ante la costumbre del pago en efectivo y la percepción de que las comisiones son dinero “que sólo pierden”. Esta hipótesis pudo ser comprobada en la encuesta a comercios efectuada durante el desarrollo de este trabajo, donde se constató que parte importante de los comercios que no tienen habilitado el pago con tarjeta, adjudicaron a la costumbre de pago con efectivo de sus clientes como la causa de esta situación.

Mediante un cálculo simple, se puede estimar el máximo aumento posible en el indicador de POS/100.000 habitantes para el país, el cual, como se mostró anteriormente se ubica alrededor de los 450 POS/100.000 habitantes, según información del Banco Mundial. En este punto se debe hacer una salvedad: a sugerencia del entrevistado Raphael Bergoeing, quien aseveró que existieron errores en la medición de este indicador, se hizo una revisión sobre el real nivel del mismo. Basándose en información del mismo documento de consulta publicado por la FNE y en datos demográficos del Banco Mundial y el Censo 2012, se logró obtener un nuevo valor para este indicador, el cual se puede apreciar en la Tabla 7.

Tabla 7: Indicador de POS/100.000 habitantes “corregido”

| Indicador | Valor |
|--|----------------|
| Número de locales afiliados a Transbank en 2013 | 130.729 |
| Población en Chile según Censo 2012 | 16,63 millones |
| Población en Chile según proyección Banco Mundial | 17,46 millones |
| POS/100.000 habitantes Chile “corregido” (con población Censo 2012) | 785,8 |
| POS/100.000 habitantes Chile “corregido” (con población proyección Banco Mundial) | 748,7 |
| POS/100.000 habitantes Chile “corregido” promedio | 767,31 |

Fuente: Elaboración Propia con datos de Consulta FNE Transbank, INE y Banco Mundial

De esta forma, el nuevo indicador sitúa a Chile en una mejor posición que la que se mostraba anteriormente, al superar el promedio de países de ingreso medio superior de manera significativa (767,7 versus 455). Sin embargo, como se aprecia en la Tabla 5, se sigue estando por detrás de países como Brasil (1.471) e Irán (1.353), y muy alejado del promedio de países desarrollados (2.022). Por lo tanto, el cambio no es significativo si se quiere comparar con países que poseen un sistema de medios de pago electrónico más

masificado, que es a lo que Chile debe apuntar, y el análisis realizado no pierde validez alguna.

Como se aprecia en la Tabla 8, el aumento en el número total de POS es del 10,71% si se utilizan los datos del Banco Mundial, mientras que si se toma como base el indicador corregido, el aumento sería del 5,4%. El indicador neto de cobertura seleccionado queda en 492 POS/habitantes (Banco Mundial) y en 828 POS/habitantes (corregido). Si bien no son cifras que sugieran que el país solucionará sus problemas de cobertura apenas implementado el acuerdo de interconexión, se puede esperar que este indicador vaya al alza una vez que la competencia en el lado adquiriente sea real y con más actores en la escena, para así alcanzar en el mediano plazo los niveles de cobertura de los países desarrollados.

Tabla 8: Estimación de Variación en indicador de POS/100.000 habitantes post-acuerdo de interconexión

| Indicador | Banco Mundial | Corregido |
|--|----------------------|------------------|
| POS/100.000 habitantes Chile pre-acuerdo | 450 | 767,31 |
| POS Multicaja Total | 43.833 | 43.833 |
| % POS Multicaja Total sin Transbank | 15,8% | 15,8% |
| POS Multicaja añadidos a la red | 6.934 | 6.934 |
| Población Total | 16.5 millones | 16.5 millones |
| Aumento porcentual en número de POS | 10,71% | 5,4% |
| POS/100.000 habitantes Chile post-acuerdo | 492 | 828 |

Fuente: Elaboración Propia con datos de INE y Banco Mundial

La condición de exclusividad que mantiene Transbank sobre los servicios de adquierecia y operación de los grandes comercios, no tiene gran impacto en el aspecto de la cobertura. Esto es debido a que para este tipo de negocios, la presencia de la red de pagos con tarjeta dominantes es total, ya que estos comercios no pueden darse el lujo de no proveer a sus clientes de la posibilidad de pago con tarjeta, especialmente si se trata de transacciones de volumen elevado o de pago con cuotas. De esta forma, la porción del mercado en el que sí podrán competir los nuevos entrantes (pequeños y medianos comercios) es exactamente la que aún no le permite al país alcanzar los niveles de

cobertura deseados, por lo que el efecto del acuerdo de interconexión es positivo en el sentido de que lograría incentivar a la adquirencia de pequeños y medianos negocios.

En la misma línea, la afiliación a redes de pago electrónico de comercios ubicados en sectores urbanos periféricos, también debería verse positivamente afectado por este acuerdo. De hecho, la estrategia comercial del eventual competidor principal, Multicaja, ha sido la de intentar llegar a aquellos comercios dejados de lado por Transbank⁶⁴, por lo que la perspectiva de que muchos de estos comercios se unan a la red y densifiquen la oferta de pagos con tarjeta en sectores geográficos que antes mostraban pobres índices de cobertura, es real y esperable. Es relevante en este caso explorar cuáles serán las estrategias de negocio futuras de Multicaja. Al respecto, su director de Multicaja señaló que como empresa no tienen todavía claro cuáles serán las estrategias comerciales para competirle a Transbank, pero sin duda se tiene en cuenta la opción de intentar enfocarse en el nicho de pequeños y medianos negocios periféricos.

Los resultados de la encuesta a comercios también dan sustento a esta hipótesis, por cuanto se observó que para comunas más alejadas de los sectores de altos ingresos o urbanos céntricos, menor es la penetración alcanzada por Transbank.

La experiencia extranjera también aporta argumentos para pensar que el acuerdo de interconexión tendrá consecuencias positivas en el aspecto de cobertura. En efecto, casos como el de Portugal o Australia, en el que ante un aumento de la competencia en el lado adquirente (propiciado de distintas formas) se produjo una mejora significativa en lo que respecta a la cobertura total del sistema.

De este modo, se puede concluir que las consecuencias esperadas del acuerdo de interconexión en el aspecto de cobertura del sistema son netamente positivas, pues se estima que tanto los indicadores generales como la capilaridad se incrementarán paulatinamente, de forma más acelerada que lo harían de no concretarse este acuerdo y sus replicaciones.

8.1.4. Efectos en Innovación y Servicios

Las perspectivas de las consecuencias del acuerdo de interconexión en los aspectos de innovación y servicios son, al igual que en el punto anterior, positivas. En primer lugar se destaca el hecho de que está demostrado que la competencia, cualquier sea el mercado, genera en los participantes un incentivo a diferenciarse de sus competidores, y una de las principales herramientas para lograrlo es la innovación tecnológica. A través

⁶⁴ Aun cuando Multicaja no estaba capacitada para competir con Transbank en la adquirencia de comercios para pago con tarjeta, la decisión de su directiva fue la de enfocarse en estos sectores, en parte por el hecho de que se esperaba que en algún momento, ya sea vía regulatoria o natural, se abriera la competencia en este lado de la plataforma, y, en ese punto, la empresa ya contaba con una red tecnológica instalada y un registro de comercios afiliados a sus otros servicios que le permitiera competir en mejores condiciones iniciales.

de ésta, las firmas desarrollan nuevas y mejores ofertas de productos o servicios enfocados en el espectro total o parcial (especialización) de los clientes de ese mercado.

En efecto, para el mercado en estudio podemos apreciar el comienzo de esta tendencia en las palabras del presidente de Multicaja, quien aseveró que la firma reconoce en los medios de pago de última generación (pagos móviles, pago vía web, tarjetas de prepago) un mercado no explorado en el país, por lo que ellos pretenden ser pioneros en la explotación del mismo, mediante la innovación y el desarrollo de herramientas de software y hardware novedosas para el mercado local, que tienen el potencial de generar un alto interés en una población cada vez más familiarizada en lo que respecta al manejo de nuevas tecnologías. La replicación del acuerdo de interconexión con otras redes no relacionadas no hace más que mejorar las expectativas en cuanto al nivel de innovación, al esperar que éstas firmas busquen también nichos no explorados en los que puedan desarrollarse y ofrecer a sus clientes soluciones tecnológicas más apropiadas y avanzadas, siempre a través de la práctica de la innovación.

La revisión de la experiencia extranjera también apoya la tesis de que el acuerdo de interconexión tendrá efectos positivos en los aspectos de innovación y servicios. Los casos de países como Brasil y Colombia, países con los que además se cuenta con indicadores de PNB per cápita y bancarizaciones similares, son ilustrativos en cuanto a que son dos de los países de la región en que se intervino más fuertemente el mercado de medios de pago vía regulación⁶⁵ y en ambos se ha progresado en lo que respecta a la innovación tecnológica, prueba de lo cual es el desarrollo del pago móvil a través de un modelo cooperativo entre la banca, operadores móviles, integradores de servicio y órganos reguladores⁶⁶. Asimismo, en Colombia se registran mejoras en el servicio tales como plazos de pago a comercios muy bajos (menores a 24 horas). Al respecto, una señal positiva es la ya conocida negociación de Transbank con GetNet para replicar el acuerdo de interconexión, lo cual permitiría a la empresa (una de las más grandes de Brasil) potenciar su presencia en el mercado nacional mediante la inserción de tecnologías que ya están presentes en su país de origen.

La mayoría de las mejoras esperadas van en línea con lo denunciado por la ASECH en su documento de trabajo en términos de la mala calidad del servicio y la falta de innovación, así como también por los resultados propiciados por la encuesta a comercios realizada, donde se constató que más del 30% de los comercios no afiliados a Transbank mencionaron la baja calidad del servicio, manifestada en caídas del sistema, lentitud del procesamiento de transacciones y plazos de pago muy elevados, como la principal causa de su no adherencia a la red de pagos.

⁶⁵ Si bien las reformas apuntaron a medidas regulatorias distintas a las que lograría la implementación del acuerdo de interconexión (fijación de tasas de intercambio a partir de estudios de costos, fin a contratos de exclusividad), en último término también se logró aumentar la competencia en el sector.

⁶⁶ Informe de Inclusión Financiera, p.70

Ahora bien, cabe mencionar que todos los posible avances en materia de innovación y calidad de servicios encuentran un obstáculo importante en la alta dependencia que tendrá Multicaja (y por consecuencia todos los eventuales entrantes) sobre el buen funcionamiento operativo de la red transaccional de Transbank. Al acogerse a la figura de un “facilitador”, todos los entrantes tendrán que estar sujetos a la estabilidad y la eficiencia que presente la red que interconectará sus propias redes con la de los bancos emisores, así como también al correcto funcionamiento de los terminales PIN-PAD, los cuales serán propiedad de Transbank y se ubicarán en todos los comercios afiliados por las redes no relacionadas. Esto coarta parte importante de la libertad de las mismas para ofrecer a sus clientes productos innovadores (pago móvil, pago en línea) o mejoras en el servicio entregado (menores plazos de pago, mayor rapidez en la transacción, estabilidad asegurada del sistema, entre otros).

Se puede concluir entonces que el acuerdo de interconexión debería conllevar una mejora en la falta de innovación y calidad de servicio deficientes identificados por la fiscalía como consecuencias del monopolio, aunque esta mejora está sujeta al buen desempeño operacional y tecnológico de Transbank, lo cual limita el desarrollo de una real competencia.

8.2. Consecuencias del acuerdo de interconexión en los riesgos anticompetitivos generados por el monopolio de Transbank

8.2.1. Riesgos de Colusión e Intercambio de Información

Como se detalló anteriormente, el acuerdo de interconexión tiene carácter bilateral entre Transbank y las empresas de empresas que deseen competir con el mismo Transbank en la adquisición de comercios medianos y pequeños. Esto tiene como consecuencias que los bancos emisores no tengan ningún contacto con los nuevos entrantes, y que mantengan sus ingresos por conceptos de la tarifa de intercambio implícita inalterables, a no ser que Transbank reduzca el pago a los emisores al recibir una comisión disminuida por parte de las otras redes. En cualquier caso, los bancos continúan estando agrupados al ser propietarios de Transbank y siguen delegando a esta empresa la totalidad de los servicios operación y adquisición para tarjetas de pago, lo que no hace más que reafirmar la evidente colusión que evita que algún banco utilice otra red de adquisición. De hecho, se puede decir que este riesgo podría aumentar, en el sentido de que en el escenario post-acuerdo los bancos estarían coludidos en competencia con otras firmas, mientras que antes actuaban sin ese apremiante, lo que podría aumentar el contacto entre los bancos propietarios de Transbank (para el diseño de estrategias comerciales u otros), y creciendo de esta forma también el riesgo de intercambio de información valiosa (incluso para el lado emisor).

De la misma forma, el riesgo de intercambio de información valiosa entre bancos que repercute en problemas competitivos (colusión u otros) en el lado emisor de la

plataforma sigue estando presente debido a esta misma asociación interbancaria que no sufre modificaciones con el acuerdo de interconexión.

8.2.2. Riesgo de abuso en mercados conexos

Los riesgos de abuso en mercados conexos identificados por la fiscalía parecen estar “hechos a la medida” para el escenario competitivo que se debería presentar una vez que se implemente el acuerdo de interconexión.

En efecto, se da cuenta de un eventual contexto en el que exista competencia en la adquisición, pero en el que Transbank obligue, mediante vías contractuales o prácticas, a que estos competidores se conecten a su plataforma y sea a través de ella que se sigan realizando todos los procesos transaccionales de operación y de conexión con los emisores.

Esta situación es, en términos generales, idéntica a la que se espera que exista cuando el acuerdo de interconexión entre en funcionamiento. Por ende, los riesgos asociados al abuso en el mercado conexo de operación de las tarjetas son latentes y pueden considerarse los más importantes en el escenario competitivo post-acuerdo.

En esta configuración, Transbank tiene la facultad de seleccionar sus competidores, a través de la negación de la interconexión entre plataformas para redes de adquisición (basado en criterios técnicos, legales, comerciales o de seguridad que puede definir arbitrariamente) o la fijación de tarifas a adquirientes no relacionados muy altas que no permitan que el negocio alcance la rentabilidad.

De la misma forma, la empresa estará en condiciones de llevar a cabo acciones de boicot (menor velocidad de transacción, fallos en los procedimientos de aprobación) a los nuevos entrantes, que mermen la calidad de servicio ofrecida por éstos últimos, haciendo que para los comercios la opción de Transbank sea la única que les asegure una calidad de servicio aceptable.

Se podría argumentar que Transbank no estaría dispuesto a asumir el riesgo de incurrir en prácticas tan abiertamente anticompetitivas, pero lo cierto es que la completa dependencia de Transbank de los eventuales competidores, no permite calificar el escenario competitivo post-acuerdo como uno de competencia real en el lado adquirente, sino como uno de competencia parcial con riesgos de abuso de poder latentes.

8.3. Riesgos en la implementación del Acuerdo de Interconexión

Cualquier modificación importante que se aplique a un sistema determinado, tiene también riesgos asociados que deben ser estudiados para analizar si es que éstos amenazan con ser muy elevados y conllevar a un empeoramiento de la situación previa.

8.3.1. Perjudicar estabilidad financiera y confianza en los consumidores:

Un cambio importante en la regulación o la configuración del actual sistema de medios de pago, que si bien presenta problemas, en ningún caso se podría evaluar como “en crisis” ni mucho menos, podría llevar a perjudicar a la estabilidad financiera, el cual es el máximo objetivo de organismos como la SBIF y el Banco Central.

Por ejemplo, el ingreso de un nuevo actor a los mercados de operación podría, de no tener la supervisión y regulación estricta que se tiene hasta ahora, derivar en el mal manejo de los depósitos o de la información sensible de los consumidores, lo que produciría, al hacerse público, una caída en la confianza de los consumidores en el sistema de medios de pago electrónico, debilitando el consumo e incluso derivando en una pérdida de confianza en el sistema bancario en general que origine corridas bancarias, afectando finalmente a la estabilidad financiera del país, y creando un escenario evidentemente inferior en términos socioeconómicos que el que se tenía inicialmente.

Habiendo dicho esto, se evalúa que el acuerdo de interconexión en su propuesta actual, no conlleva riesgos de este tipo, debido a que la SBIF ha sido estricta en exigir a los entrantes requisitos de capital y de operación estrictas que permitan asegurar que los estándares de seguridad que se manejan con Transbank, se mantengan inalterables. Además, el hecho de que la parte importante de la operación siga siendo ejecutada exclusivamente por Transbank, es otro aliciente que disminuye la potencialidad de este riesgo.

8.3.2. Fragmentación de Mercado

Este riesgo hace referencia al problema que ha surgido en mercados de medios de pago más desarrollados, donde la gran variedad de redes y de nuevas formas de pago como lo es el pago móvil, se ha convertido en un problema para los comerciantes, quienes se ven obligados a invertir fuertemente y tienen dificultades a la hora de elegir los servicios de adquirencia que son más adecuados para cada uno⁶⁷.

En el caso del acuerdo de interconexión, este riesgo es, por ahora, inexistente, debido a que es la interconexión entre redes lo que logra que este fenómeno no se haga presente, y, por lo tanto, no se obligue a los comerciantes a invertir más de lo que deberían.

⁶⁷ Ver Hayashi et al. “Mobile Payments: Merchants’ Perspectives” 2014.

8.4. EVALUACIÓN

Una vez analizadas las consecuencias esperadas y los riesgos asociados a la implementación y replicación del acuerdo de interconexión, se está en condiciones de emitir un juicio cualitativo acerca de si esta nueva estructura competitiva se puede evaluar como una solución definitiva y socialmente óptima para el país.

Al respecto, se considera que el acuerdo de interconexión suscrito entre las empresas Transbank y Multicaja, el cual también es replicable para otras eventuales redes de adquirencia que estén interesadas, **no** es la solución definitiva para las problemáticas que enfrenta actualmente el mercado de medios de pago en Chile. Esto se debe a que, si bien el análisis realizado permite prever que ciertos aspectos del sistema mejorarán en cuanto a su condición inicial, como lo son la cobertura total y la variedad de oferta en los servicios de adquirencia para los comercios, aún siguen existiendo variables de desempeño del mercado en que las consecuencias del acuerdo son positivas en la teoría, pero indeterminadas en la práctica (innovación, calidad de servicios y efectos en el bienestar de los consumidores), debido principalmente a la continuidad de la presencia de los principales riesgos asociados al monopolio de Transbank, los cuales lejos de ser mitigados, toman una mayor dimensión con la implementación de este acuerdo.

Tanto las condiciones generales y comerciales del acuerdo de interconexión, como la revisión de la experiencia internacional permiten esperar que la cobertura total del sistema mejore con respecto a la situación pre-acuerdo. En efecto, se espera que los entrantes se focalicen en explotar aquellas porciones del mercado que han sido más dejado de lado por Transbank, como lo son los pequeños y medianos comercios en sectores urbanos periféricos y de bajos ingresos, aumentando de esta forma gradualmente el nivel de indicadores como el de POS/100.000 habitantes, el cual el país se encuentra atrasado con respecto a otras naciones de similar situación socioeconómica. Incluso uno de los puntos que se puede considerar más polémico en el acuerdo, la exclusividad asegurada en la adquirencia de grandes comercios para Transbank, no tiene mayor efecto en esta variable, por cuanto estos comercios ya tienen asegurada su cobertura hoy en día.

Por otra parte, se espera que el arribo de la competencia, aun cuando pueda considerarse parcial, al lado adquirente de la plataforma, repercuta en una mayor variedad en los servicios y las tarifas ofrecidas por las distintas redes que decidan ingresar a este mercado. Este es un efecto natural de la competencia en cualquier sector, y tanto la experiencia internacional como la literatura especializada lo validan para la particularidad del caso de tarjetas de pago. La libertad en la fijación de tarifas (tanto por arriendo de POS como *merchant discount*) que dispondrán los entrantes es clave en este punto, aunque, al tener que interconectarse a las redes de Transbank, siempre estarán sujetos a los costos y cobros de este último.

Pasando a los elementos que hacen catalogar a este acuerdo como una solución no definitiva, el análisis arrojó como resultado que los riesgos anticompetitivos que ya estaban presentes en el monopolio, no hacen más que hacerse más evidentes una vez implementado el acuerdo. De esta forma, los riesgos de colusión e intercambio de información y, sobre todo, el riesgo de abuso en mercados conexos como lo es la operación, están más presentes que nunca en esta eventual nueva configuración.

El riesgo de intercambio de información valiosa de los tarjetahabientes y de colusión se puede ver potenciado ante el ingreso de competencia que haga que Transbank deba ajustar sus estrategias con el fin de sufrir una pérdida en su cuota de mercado muy grande, lo que necesariamente requiere de la aprobación de sus propietarios, es decir, los bancos emisores.

El riesgo que la fiscalía definió en su consulta al TDLC como “riesgo de abuso en mercados conexos” es el que aumenta más notoriamente, debido a la estructura legal, comercial y técnica del acuerdo. En efecto, ésta es tal que confiere a Transbank la exclusividad en lo que respecta a la parte del rol operador que se conecta con los emisores, dando la posibilidad a las redes adquirientes entrantes de interconectarse a esta red principal, previa aprobación de los requisitos que son fijados unilateralmente por Transbank (además de las exigencias de los organismos reguladores, por supuesto). Esto, en la práctica, puede ser entendido como que el actual monopolio tiene la facultad de “seleccionar a sus competidores”, al poder fijar arbitrariamente tarifas que no le permitan a las nuevas redes no relacionados alcanzar niveles de rentabilidad aceptables, sacándolas del negocio prematuramente. Además, los detalles de que todas las transacciones (cualquier sea el adquiriente) deban ser procesadas por las redes operacionales de Transbank y que la infraestructura técnica montada en todos los comercios afiliados tenga como parte esencial un equipo tecnológico propiedad de la sociedad de apoyo al giro (PIN-PAD), confluyen en una alta dependencia técnica y operacional de los entrantes sobre el correcto desempeño de la plataforma tecnológica de Transbank. Incluso esta configuración, permite que la SAG pueda incurrir en acciones de *boicot* o sabotaje a las otras redes, al brindar deliberadamente un servicio de menor calidad a los comercios afiliados por ellos. Esto obviamente en un escenario radical donde Transbank se vea obligado a tomar medidas más drásticas y abiertamente anticompetitivas, pero el riesgo existe, no así para los mercados realmente competitivos.

Esta dependencia en el buen funcionamiento de Transbank es lo que pone en duda las consecuencias positivas esperadas del acuerdo en los aspectos de innovación tecnológica y calidad de servicio. Si bien el análisis económico basado en la experiencia internacional y en los estudios teóricos hace pensar que el ingreso de competencia al rol adquiriente derivará en la proliferación de más y mejores innovaciones tecnológicas, destacando la masificación de nuevos medios de pago, como lo son el prepago y el pago móvil, y en una mejora progresiva en la calidad de servicios ofrecidos a los comercios, con menores plazos de pago, transacciones más rápidas y seguras, y estabilidad del servicio, lo cierto

es que para que esto ocurra las redes entrante estarán sujetos a que la plataforma de Transbank tenga una estabilidad y, sobre todo, un alto grado de flexibilidad y compatibilidad para que las innovaciones y cambios que deseen hacer los nuevos entrantes puedan llevarse a cabo con éxito. De nuevo, es clara la diferencia con mercados realmente competitivos, donde los actores tienen independencia total de sus operaciones con respecto a sus competidores.

En cuanto a los nuevos riesgos que se pudieran generar como consecuencia de la apertura de la competencia en el lado adquirente, se constató que la mayoría no son aplicables, debido nuevamente a la arquitectura del acuerdo. Esto se refleja en que, por ejemplo, se mantienen los estándares de seguridad de Transbank, los cuales son comparables con los de países desarrollados, y se eviten problemas propios de aquellos mercados donde no existe la interconexión de plataformas, como lo es la fragmentación de mercado. El único posible riesgo detectado es el relacionado a la fiscalización de los nuevos entrantes, lo cual atribuirá una nueva carga de trabajo a los organismos reguladores como lo son el Banco Central y la SBIF, los cuales antes podían ejercer de forma más directa y efectiva esta labor, al ser sólo uno el actor a fiscalizar.

En definitiva, este acuerdo de interconexión logra mejorar algunos de los aspectos problemáticos del mercado de medios de pago electrónicos del país y su implementación conllevaría beneficios para el bienestar social, al mismo tiempo que los riesgos serían mínimos. Sin embargo, existe aún una fuerte dependencia de los entrantes hacia Transbank, lo que limita su poder de acción y hace que el eventual escenario sólo alcance el nivel de mercado parcialmente competitivo, con lo que el perfeccionamiento de las variables de desempeño claves sigue siendo una incógnita.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones derivadas del estudio realizado son las siguientes:

Los mercados de medios de pago electrónicos cuentan con una complejidad y propiedades únicas para cada país que hacen que la creación de un modelo infalible y aplicable a la realidad de todas las naciones. A pesar de esto, existe consenso en que el aumento en el uso responsable de los medios de pago electrónicos trae beneficios importantes al bienestar social, en la forma de reducción de costos de transacción, aumento en la seguridad, promoción del comercio electrónico y del turismo, facilidad en la distribución, pago y seguimiento de beneficios sociales, y el fomento del consumo en negocios formales. Por esto es que a nivel global ha existido una tendencia a fomentar el uso de estos medios de pago, a través de diferentes reformas que varían su contenido y los resultados obtenidos según sea el país en que se apliquen.

Chile no ha sido la excepción en lo que respecta a lo excepcional (no similar a ningún otro caso) de su sistema de medios de pago electrónicos. Desde sus inicios, en los años 90, luego de que muchos de los bancos chilenos quebraran o fueran intervenidos, los roles de operación y adquirencia fueron relegados por la totalidad de los bancos en la sociedad de apoyo al giro bancario Transbank. En ese entonces, dado lo incipiente del negocio y la existencia de externalidades de red en el mercado, la creación de una única red de afiliación y pagos era lo más eficiente, y fue también el caso en algunos mercados de similares dimensiones al chileno.

Desde ese entonces, el mercado a nivel nacional y global ha sufrido cambios radicales, principalmente debido a los enormes avances tecnológicos que han permitido masificar estos medios de pago y aumentar los volúmenes de transacciones exponencialmente. Durante estos años, Transbank ha tenido lo que se puede catalogar como una “evolución natural”, expandiéndose fuertemente, asimilado nuevas tecnologías y alcanzado estándares de seguridad de países desarrollados. Sin embargo, se ha arribado a un escenario donde, con un alto nivel de certeza, se puede asegurar que el monopolio que opera Transbank está siendo un obstáculo para que el país alcance el nivel de desarrollo en este tipo de mercados que ostentan los países desarrollados, por lo que se requiere de modificaciones que permitan lograr este objetivo.

El acuerdo de interconexión que Transbank pretende firmar con varias redes adquirentes no relacionadas es una de las posibles reformas, en este caso sin necesidad de la intervención de organismos reguladores, que introduce cambios significativos a la configuración competitiva actual del lado adquirente, al permitir que otras redes pueden afiliar comercios para el pago con tarjetas de crédito o débito bancarias.

El presente análisis permitió concluir que este acuerdo no logra solucionar de forma efectiva todos los problemas que están presentes actualmente en el mercado, ni tampoco es una configuración adecuada para los cambios que podrían producirse en un futuro

cercano, los cuales son muy esperables debido al nivel de innovación tecnológica en nuevos medios de pago que se ha hecho presente alrededor del mundo.

A partir de la implementación y replicación del acuerdo, se esperan mejoras en los niveles de cobertura total del sistema, y en la variedad de la oferta en términos de tarifas y servicios hecha por los adquirientes a los comercios. Por otro lado, los efectos positivos en innovación y en calidad de servicios que se podrían esperar a partir de lo estudiado en la literatura y en la experiencia internacional, quedan en duda debido a la alta dependencia operacional y técnica que tendrán los nuevos competidores sobre Transbank. No se detectaron nuevos riesgos significativos.

En definitiva, el acuerdo de interconexión es positivo para el país a nivel general, pero para que se establezca un escenario realmente competitivo en todos los estamentos de la cadena de valor de este mercado, son necesarias regulaciones e intervenciones más profundas.

Es pertinente realizar también una reflexión final sobre la necesidad de que los organismos competentes (SBIF y BC, entre otros) reconozcan en los medios de pago de reciente desarrollo tecnológico, como lo son el pago por internet y, en especial, el pago móvil y el prepago, una oportunidad de seguir fortaleciendo los medios de pago electrónicos en desmedro de los tradicionales (más inseguros), por lo que es recomendable que se acelere el proceso de creación un marco legal (nueva línea de investigación) específico que permita que otras empresas (internacionales o nacionales) se interesen por ingresar en el mercado chileno con productos innovadores y útiles para el consumidor. Al mismo tiempo, se deben crear los mecanismos de difusión y promoción de este tipo de medios de pago en los consumidores, en especial del pago móvil, el cual conlleva beneficios que incluyen la independencia de lugar y tiempo (no se necesita estar físicamente en el lugar para realizar el pago), posibilidad de compras remotas, evitar colas y tiempos muertos, entre otros. Todos estos beneficios deber ser comunicados a los consumidores con el fin de promover el uso de este tipo de medios de pago, una vez que los canales y redes de pago estén aptos para procesar las transacciones de manera segura y rápida.

Para culminar, y en línea con lo expuesto a lo largo del trabajo, se pueden efectuar las siguientes recomendaciones:

- La implementación efectiva y posterior replicación del acuerdo de interconexión debe llevarse a cabo en el mínimo de tiempo posible, siempre respetando los procesos de autorización de la SBIF que aseguren que la seguridad del sistema esté certificada. Esto permitiría iniciar un proceso de control y evaluación para determinar cómo se comportará el mercado luego de estos cambios, y establecer cuáles son los puntos en que el modelo sigue flaqueando, para atacarlos con mayor eficacia en las eventuales regulaciones posteriores que se apliquen.

- La experiencia internacional indica que cualquier reforma radical al mercado, como puede ser el fin por decreto de la integración vertical conjunta de los bancos hacia Transbank, debe ser estudiada con detalle por los organismos competentes, por cuanto sus consecuencias pueden poner en riesgo la estabilidad financiera y el nivel de confianza que tiene los usuarios en el sistema (eventuales caídas en los estándares de seguridad promedio, por ejemplo), perjudicando finalmente al consumo. Al mismo tiempo, una separación de la acción conjunta de los bancos abriría paso a una problemática que había sido evitada hasta el momento en Chile: la fijación de la tasa de intercambio. Esta coyuntura ha sido ampliamente debatida y revisada en otros países, sin aún tener resultados completamente esclarecedores. Por lo mismo, se recomienda que se inicien estudios formales para la fijación de una tasa de intercambio eficiente en Chile, reconociendo que la apertura total del mercado será tarde o temprano una realidad para el país.
- En cualquier reforma aplicada, la interconexión de las redes adquirientes debe ser un elemento asegurado y no transable, pues de otra forma no se aprovechan de manera eficiente las economías de escala, inhibiendo el interés de los comercios de afiliarse a alguna red o de eventuales nuevos entrantes a participar en el mercado chileno.
- La creación de una mesa de trabajo entre los diferentes actores, principalmente los reguladores (BC, SBIF y FNE) y el gobierno, donde se logren alinear los objetivos que tiene cada uno de los agentes (estabilidad financiera para el FC y SBIF, competitividad para la FNE y bienestar social para el gobierno), con el objetivo de construir la solución que se acerque lo más posible al óptimo en este tema.
- Como una posible nueva línea de investigación que profundice los resultados y conclusiones alcanzados por este estudio, se sugiere un el desarrollo de un estudio económico/legal que determine cómo se podría transformar de manera eficiente y segura la red de Transbank a una infraestructura de carácter realmente neutro, en el sentido de poseer independencia de los intereses de los bancos. Para esto se puede estudiar la experiencia internacional, o hacer un estudio de impacto objetivo que identifique, y en lo posible cuantifique, los riesgos y los beneficios que esta medida conllevaría. Se estima que un trabajo de este tipo debe ser llevado a cabo por un equipo de profesionales multidisciplinario que incluya ingenieros, abogados y expertos en el tema.

10. BIBLIOGRAFÍA

Publicaciones e Informes:

- Abeláez, M. A. y Nieto, A.; “Mercado de Tarjetas en Colombia y el debate sobre la Tarifa de Intercambio”, Mayo 2006
- Arenas, G.; “Denuncia contra Sociedad de Apoyo al Giro Bancario Transbank y Redbanc”, Julio 2011
- Armstrong, M.; “Competition in Two-Sided Markets”, Econ WPA, 2005.
- Arrau P.; “Análisis de la falta de Competencia en el Mercado de adquirientes de Tarjetas de Crédito y Débito Bancarias”, Informe Final, Enero 2012.
- Asociación de Emprendedores de Chile (ASECH), “Documento de Trabajo N°1, Medios de Pago en Chile: El Monopolio en la Operación y la Adquirencia”, 2012
- Banco Central do Brazil, “Report on the Brazilian payment card industry”, 2010
- Banco Mundial, “The Little Data Book on Financial Inclusion”, World Development Indicators, 2012
- Bitrán E.; “Análisis del Mercado Chileno de la Operación de Tarjetas de Crédito y Débito Bancarias”, Informe Económico, Julio 2013.
- Borestram, A. y Schmiedel, H.; “Interchange Fees in Card Payments”, Occasional Paper Series N°131, European Central Bank, Septiembre 2011
- Capgemini y RBS; “World Payments Report 2013”; 2014
- Carbó, Chakravorti y Rodríguez, “Regulating Two-Sided Markets: An Empirical Investigation”, 2010
- Consultora Gemines; “Estudio de Medios de Pago en Chile: Uso, Preferencia y Percepciones de los consumidores”, Junio 2012
- Evans, D. y Abrantes-Metz, R. “The Economics and Regulation of the portuguese Retail Payments System”, Noviembre 2013
- Evans, D. y Schmalensee, R.; “Industrial Organization of Markets with Two-Sided Platforms”, Competition Policy Internacional, 2007
- Fiscalía Nacional Económica; “Asunto de carácter no contencioso Caso Transbank”, Diciembre 2013
- Gans, J. S. y King, S.; “Approches to Regulating Interchange Fees in Payment Systems”, Review of Network Economics, 2003
- Guthrie, G. y Wright, J.; “Competing Payment Schemes”, Departamental Working Papers, National University of Singapore, Department of Economics, 2005
- Harrison, R. y Muñoz R.; “Organización Industrial de la Industria Bancaria en relación a las Sociedades de Apoyo al Giro en Chile”, PUC, Julio 2013.
- Hayashi, F.; “Mobile Payments: What’s in It for Consumers?”, 2012

- Hayashi, F.; “The New Debit Card Regulations: Effects on Merchants, Consumers, and Payments System Efficiency”, 2013
- Levine, “Bank Concentration: Chile and International Comparisons”, Banco Central, Enero 2000.
- Ministerios de Desarrollo Social, Economía, Hacienda y Transporte y Telecomunicaciones, “Informe Inclusión Financiera y Medios de Pago Electrónicos”, Abril 2013.
- Morandé, F. y Doña J.E.; “Análisis económico de la denegación de Banco Estado de contratar a Multitarjeta”, Septiembre 2013
- Rochet, J. y Tirole, J.; “Platform Competition in Two-Sided Markets”, *Journal of the European Economic Association*, 2003.
- Rochet, J. y Tirole, J.; “Two-Sided Markets: A progress Report”, *RAND Journal of Banking and Finance*, 2006
- Rochet, J; y Wright, J; “Credit Card Interchange Fees”, *Journal of Banking and Finance*, 2010
- Tribunal de Defensa de la Libre Competencia de Chile, “Sentencia 29-2005” Caso Transbank, Septiembre 2005

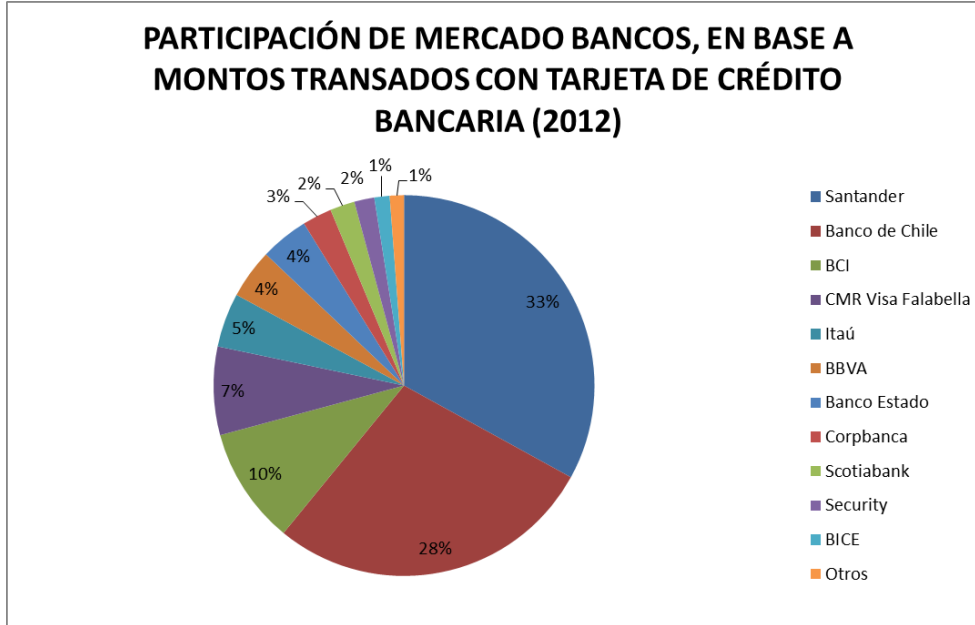
Sitios Web:

- Agenda de Impulso Competitivo de Chile, <http://www.impulsocompetitivo.gob.cl/>
- Center for Financial Inclusion, <http://www.centerforfinancialinclusion.org/>
- Instituto Nacional de Estadísticas, <http://www.ine.cl/>
- Sitio Oficial de Multicaja, <http://www.multicaja.cl/>
- Sitio Oficial de PayPal, <http://www.paypal.com/>
- Sitio Oficial de Transbank, <http://www.transbank.cl/>
- Sitio Oficial de Webpay, <http://www.webpay.cl/>
- Subsecretaría de Telecomunicaciones, <http://www.subtel.gob.cl/>
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras en Chile, <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Portada?indice=0.0>

11. ANEXOS

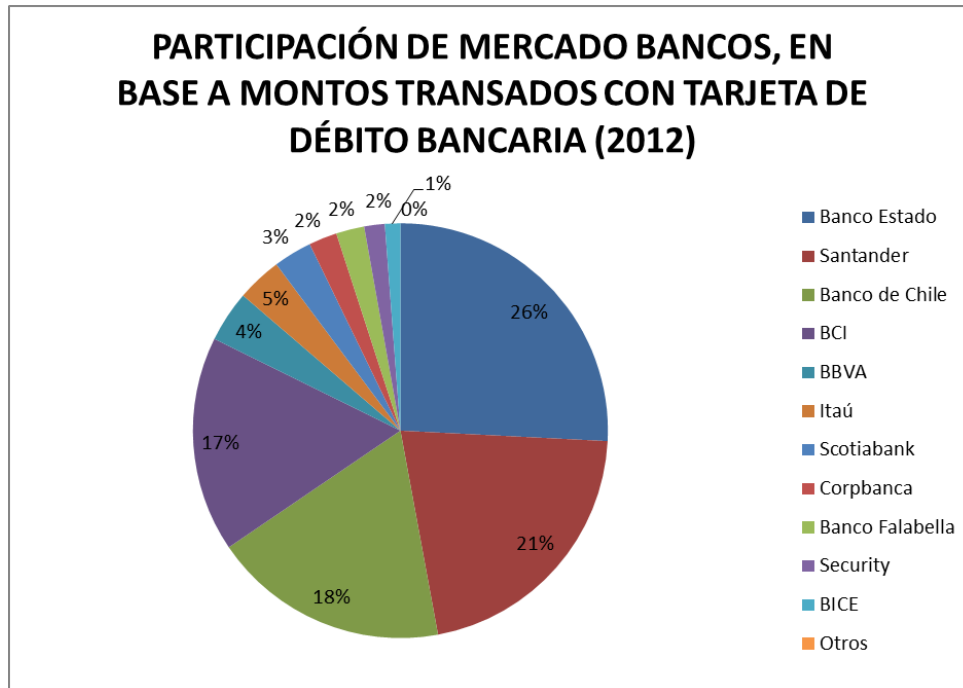
11.1. Participación desagregada de bancos por tarjeta

Gráfico 12: Participación en Propiedad de Transbank y en Mercado de Tarjetas de Crédito de aceptación universal de bancos en 2012



Fuente: Elaboración Propia con base en datos SBIF

Gráfico 13: Participación en Propiedad de Transbank y en Mercado de Tarjetas de Débito de aceptación universal de bancos en 2012



Fuente: Elaboración Propia con base en datos SBIF

11.2. Proyecto de Ley

A fines de mes de octubre de 2013 se dio a conocer la intención del Ministerio de Economía de enviar al congreso en el corto plazo (antes de que finalice el año 2014) un proyecto de ley⁶⁸ cuyo principal objetivo es la ya mencionada inserción de mayor competencia al mercado en cuestión. Si bien los detalles del proyecto aún no son conocidos por la opinión pública, se sabe, en base a declaraciones realizadas por el ministro de la cartera, que serán tres las grandes reformas que conformarán el plan.

En primer lugar se ampliará el espectro de instituciones facultadas para emitir tarjetas de prepago. De esta forma, comercios como *retailers*, firmas de telecomunicaciones, cajas de compensación, bencineras, firmas como PayPal, entre otros; podrán ofrecer a sus clientes tarjetas de prepago que utilizarán los consumidores para comprar los bienes y servicios que deseen de forma simple y segura. Esta reforma considera una modificación a la Ley General de Bancos, pues la SBIF deberá supervisar a estos nuevos emisores, los que a su vez deberán cumplir con una serie de requisitos técnicos y legales que aseguren el buen funcionamiento del servicio.

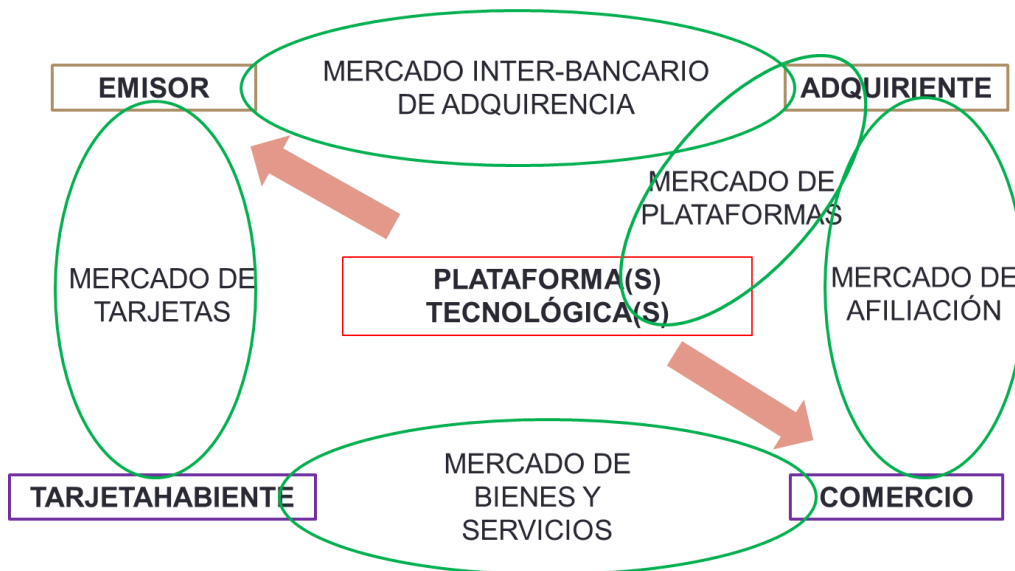
El segundo eje del proyecto guarda relación con el procesamiento y operación de las transacciones. Amparado en la resolución de 2005 del TDLC, en el que se declaró a Transbank como una “facilidad esencial”, por sus economías de escala y altos costos de replicación, el proyecto pretende convertir a Transbank en una plataforma abierta, en la que cualquier interesado, pueda acceder a ella, previo pago de una tarifa no discriminatoria con programas de descuento por volumen. Se busca que cualquier actor, ya sea un banco pequeño, otra operadora (como Multicaja) o un negocio que quiere utilizar el pago vía teléfono móvil, disponga de la plataforma y no pague más que, por ejemplo, los bancos accionistas mayoritarios de Transbank.

Finalmente, la tercera parte de este proyecto apunta a abrir el mercado de adquirencia, obligando a Transbank a renunciar este lado del mercado, de tal forma que ahora será cada emisor por separado (cada banco) quien tenga la facultad de negociar y afiliarse a comercios. Este cambio propiciará la competencia entre bancos por la afiliación de comercios, lo cual se espera que repercuta en una disminución de la *merchant discount* promedio y un mejor servicio en general para los comerciantes.

En las ilustraciones 11, 12 y 13 se pueden apreciar gráficamente los tres grandes cambios que plantea el proyecto de ley, comparando el estado típico de un mercado competitivo en todos los roles, con la situación de Chile del mercado antes y después de la eventual aplicación de las reformas.

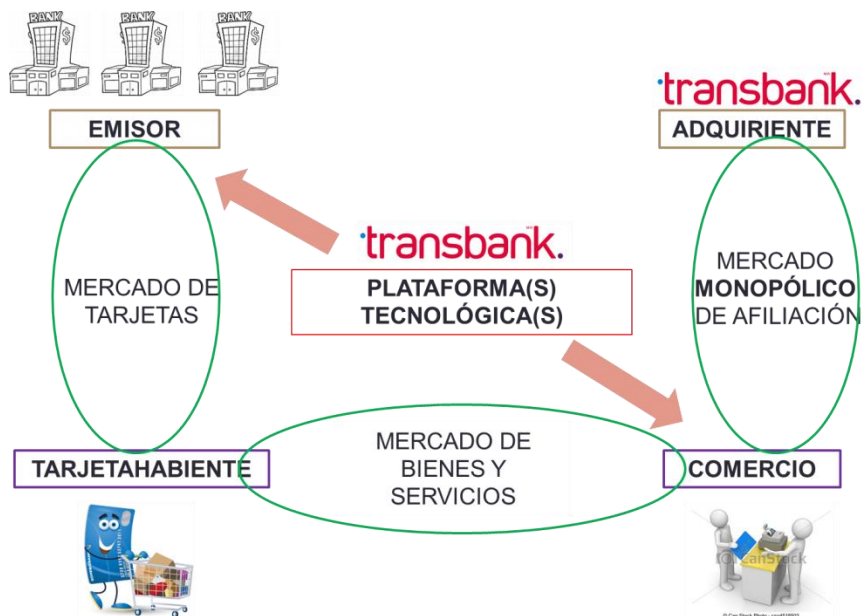
⁶⁸Fuente: <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=113700>

Ilustración 11: Mercado Tradicional de Tarjetas de Crédito y Débito en otros países



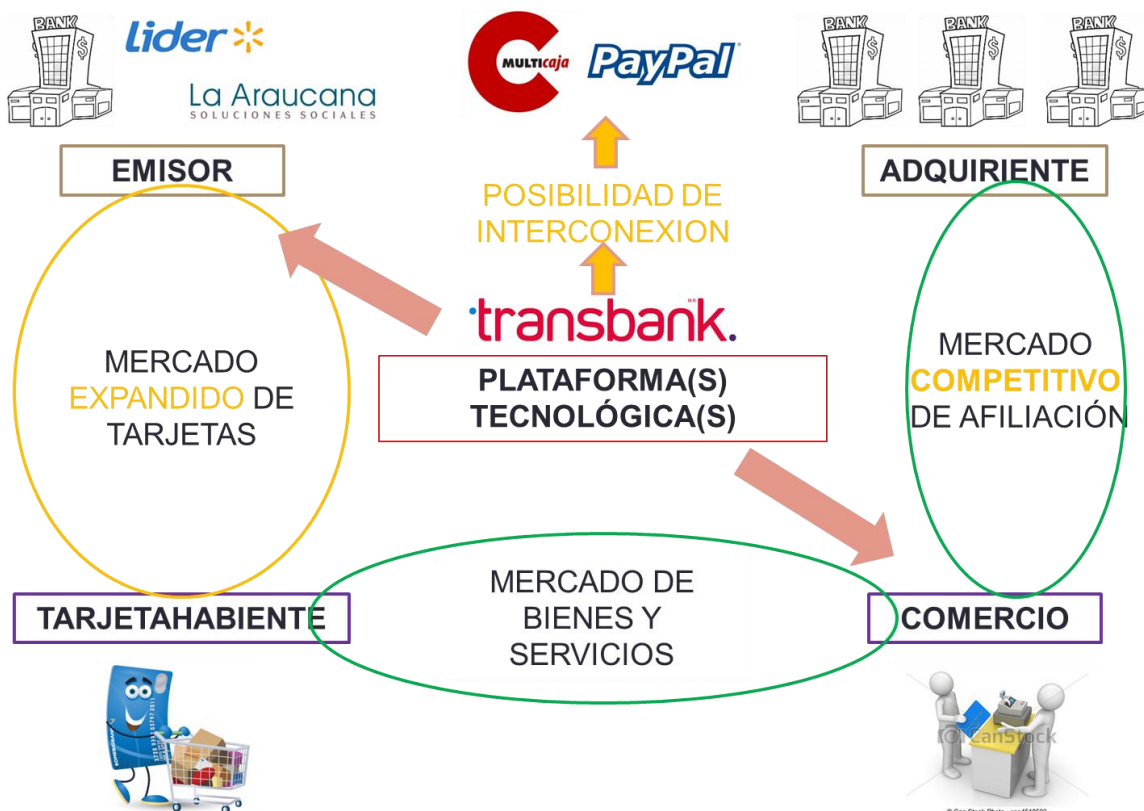
Fuente: Elaboración Propia, con base en Informe Organización Industrial PUC

Ilustración 12: Mercado Actual de Tarjetas de Crédito y Débito en Chile



Fuente: Elaboración Propia, con base en Informe Organización Industrial PUC

Ilustración 13: Eventual Mercado de Tarjetas de Crédito y Débito post-aprobación de Proyecto de Ley



Fuente: Elaboración Propia, con base en Informe Organización Industrial PUC

11.3. Transcripción Entrevista Javier Echeverry

DM: Multicaja ha tenido un papel bastante activo en la polémico asociada al mercado de medios de pago en Chile, ¿Cuáles han sido las principales iniciativas que ha tenido la empresa para estudiar este tema?

JE: Hemos encargado varios informes a consultores independientes reconocidos, como lo son Eduardo Bitrán, Patricio Arrau y Felipe Morandé, los cuales nos ayudaron a validar nuestras hipótesis sobre el monopolio que tiene actualmente TB y los problemas que esto conlleva. Además existen otros informes, como los de la PUC y Gobierno (Inclusión Financiera). También tenemos algunos estudios que son secretos, en el que destaca nuestra demanda contra el banco estado por el tema de la Cuenta RUT, y que prontamente serán liberados. Estamos también en permanente contacto con la FNE y la SBIF, con el fin de mantenernos actualizados sobre cualquier información que ellos requieran de nuestra parte para contar con todos los permisos y cumplir con los requisitos que estos entes reguladores exigen

DM: ¿Cuál es su opinión general, siendo un experto y un actor principal en este mercado, sobre el mercado de medios de pago en Chile?

JE: En primer lugar, déjame darte un contexto global que ayuda a entender este problema de mejor forma. Estamos en presencia de un mercado complejo, en el que participan muchos actores, y en el que mucha gente opina sin tener un conocimiento acabado sobre el tema. Dentro de este mercado, existen los actores que todos conocen, como lo es Transbank, los tarjetahabientes, los comerciantes, nosotros y los reguladores, pero hay un actor que tiene gran importancia y que ha sido omitida de la discusión: las marcas de tarjetas de crédito. No se entiende, en la época actual, que estas marcas no estén interesadas en que existan los medios para que los chilenos puedan utilizar sus tarjetas de crédito en el extranjero y viceversa (extranjeros en Chile).

Otra opinión personal que me parece relevante contarte es que considero un grave error intentar comparar este mercado con otros mercados “similares” del tipo de monopolio natural, como lo son las telecomunicaciones, pues en realidad no lo son (no son mercados internacionales, no existen las marcas, además la regulación realizada por la SBIF y el BC es mucho más importante y “poderosa”, cualquier cosa que hagan los bancos tiene que estar aprobada por la SBIF). Es mucho más recomendable comparar con otras realidades en el mundo (experiencia en el extranjero).

DM: En la noticia publicada en el sitio oficial de Multicaja sobre la firma de este acuerdo de interconexión no se mencionan las especificaciones que posee el mismo, ¿podría detallar algunos aspectos que tendrá este convenio, como lo son las condiciones comerciales y técnicas?

JE: Dentro de las estructuras o formas que hay en el mundo para conformar este mercado, existe la figura del “facilitador”. Nosotros (MC) nos acogimos a esa figura. El facilitador se conecta con una red grande que funciona como mayorista (Network Service Provider), la cual a su vez se conecta a los emisores y autoriza las transacciones según corresponda. A los emisores, por lo tanto, les da lo mismo que los comercios se afilien a través de una o de otro adquiriente a su red. Esta figura del facilitador, nos permite fijar libremente el *merchant discount*, nos permite pagarle directamente al comercio, y afiliamos al comercio que queremos. Sin embargo, Transbank es responsable legal del pago último al comercio, por lo que si nosotros, por algún motivo, dejamos de pagar al comercio, éste tiene la facultad de demandar a TB, pues es éste el responsable final (actúa como una especie de aval). De algún forma, actuamos como subcontratados de TB, para llegar a comercios más pequeños y periféricos.

En términos comerciales, TB nos cobra a nosotros el 80% de la cuota que cobra a los comercios, según rubro. Por ejemplo, si TB cobra un 2% en comisión en un determinado rubro, a nosotros nos cobra 1.6% y nos queda el 0.4%, con lo cual tenemos que financiar los gastos y nos deja algo en utilidad. Este cobro está dentro de los rangos que se manejan en los mercados extranjeros para esta figura mencionada, el facilitador. Las tarifas seguirán siendo fijadas por rubro, como siempre ha pasado. El volumen, en este caso, no será una variable en este caso, lo cual para nosotros es una muy buena noticia, pues en nuestros almacenes más pequeñas, probablemente se registran compras de

montos muy bajos. Se tiene un costo fijo de 40 o 45 pesos por transacción, más un variable proporcional para todos los casos.

Pasando a un aspecto más técnicos del acuerdo, la forma de conexión será la siguiente: el PIN-PAD (aparato donde, en locales comerciales pequeños, se pasa la tarjeta y se digita la clave) seguirá siendo de TB, y será éste el que se conectará al POS de MC. Es decir, la seguridad de las transacciones (al menos en lo que respecta al proceso de confirmación de monto y de ingreso de clave) seguirá estando a cargo de TB, pues tendrá su tecnología de hardware y software.

En conclusión, nosotros tenemos un grado de “autonomía” suficiente, creemos, para competir con TB, pues podemos ir a un local que está afiliado a TB y ofrecerle nuestros servicios, que son muchos más completos (recarga celulares, pago de cuentas, loterías, otros), para que deje de estar afiliado a Transbank y se quede sólo con el terminal de MC. Además, podemos cobrar menos por arriendo de POS (incluso cero), aunque quizás cobremos un *merchant discount* algo más alto. Viendo todo esto, creo que tenemos argumentos para competir y “darle la pelea” a TB.

DM: ¿Está asegurada la libre competencia entre los entrantes y el mayorista?

JE: Nosotros seremos más competitivos en los lugares que TB no está, pues tenemos actualmente presencia activa en estos sectores. Pretendemos seguir creciendo en estos lugares periféricos, intentar acaparar algunos de los comercios “medianos”, ofreciéndoles lo que mencioné anteriormente. Para los comercios más grandes, no tendremos acceso, debido a una regla, común para todos los facilitadores en el mundo, en que éstos son exclusivos de TB. Existe un monto (transacciones al año) que si se sobrepasa, el comercio pasa a TB inmediatamente.

Una de las cosas más importantes, es que este acuerdo NO ES EXCLUSIVO, es decir, Multicaja, eventualmente, podríamos llegar a acuerdo con el Banco Estado, para pasar las transacciones de la Cuenta RUT, la cual no posee ninguna bandera de marca (visa, MasterCard). Esto está obviamente supeditado a que las condiciones que nos ofrezcan en Banco Estado sean mejores que las de TB, de no ser así, nos conviene seguir con TB. También se puede dar la situación de que el día de mañana un banco, aliado con MasterCard u otra marca, nos ofrezca ser su adquiriente exclusivo, para así competir en todas los roles con Transbank, aun siguiendo aliados para las otras marcas y bancos con TB, lo cual también deberíamos evaluarlo económica y estratégicamente, pero es una opción que no descartamos para nada. El acuerdo nos dejó la libertad para ir parcialmente saliéndonos con otros bancos o marcas, para tener la opción de mejorar nuestras condiciones económicas. Esta condición de no exclusividad es también del lado de TB, por lo que ellos pueden interconectarse con otras redes o proveedores que cumplan con las condiciones que ellos fijen.

DM: En su opinión, ¿Transbank se vio de alguna forma “forzada” a abrirse a la interconexión, como producto de la publicación del informe de inclusión financiera del gobierno, los proyectos de ley y la opinión de expertos en el tema?

JE: Yo creo existe una serie de eventos que han confluído en esta decisión de TB de finalmente abrirse a la interconexión con otras plataformas. Dentro de estos destacan los proyectos de ley, la demanda contra banco estado hecha por MC, la extensa investigación y atención de la FNE en el tema. Por su parte, a la SBIF lo que más les preocupaba era la parte de seguridad y problemas técnicos de interconectarse con muchas redes, hasta ahora sólo debían conversar con TB. Esto se mantiene con este acuerdo. Ellos buscaban mantener el *statu quo*, al menos en la parte operacional.

DM: ¿Usted cree que esta decisión fue tomada por la gerencia de Transbank o por los propietarios de la sociedad (los bancos)?

JE: Los que tomaron esta decisión, fueron, sin lugar a duda, los bancos. Si bien nosotros negociamos con TB, al ser ellos los dueños de esta SAG, debieron estar involucrados en la decisión estratégica final sí o sí. Los principales bancos tomaron la decisión. Sabían que debían tomar una decisión racional, ajustada a lo que pasa en el mundo, el mal menor para ellos económica y estratégicamente hablando.

DM: ¿Los bancos entonces tomaron esta decisión sabiendo que les repercutiría negativamente en sus ingresos derivados de Transbank?

JE: Con la configuración actual, todo el excedente de TB se pasa a los bancos. De nuestro acuerdo, sólo se pasará el 80%, por lo que, en teoría, los bancos recibirán menos cuando los consumidores utilicen Multicaja que cuando usen TB. Por lo tanto, se puede decir que a los bancos no les conviene que se use más MC que TB.

Además, a nosotros tampoco nos conviene hacer muchas transacciones de montos muy pequeños, por lo del costo dijo por transacción. A esto se suma el valor del PIN-PAD, que se lo vamos a traspasar al comercio.

Sin embargo, nuestra percepción es que con este acuerdo se ampliará mucho el mercado del pago con tarjeta en Chile, por lo tanto, al largo plazo los bancos van a ganar muchas nuevas transacciones que antes se hacían con efectivo. Es plata que antes no ingresaba. Transbank también va a ganar de esta misma forma. Ganan por volumen.

DM: ¿Cuál será la estrategia a utilizar por Multicaja una vez que se implemente el acuerdo? ¿Se intentará adquirir comercios pequeños en lugar donde no está presente actualmente Transbank, o se optará por competir mano a mano por los comercios medianos ya afiliados por la sociedad de apoyo al giro?

JE: No lo tenemos claro aún, se deben hacer evaluaciones económicas y no descartamos ninguna de las alternativas. Con lo que sí tenemos es grandes expectativas es con el desarrollo de nuevos medios de pago como lo son los pagos por móviles y por internet. Ahí hay un gran mercado a explotar, pues hoy es muy incipiente. Lo que existe de TB tiene el inconveniente de ser muy engorroso: piden muchas claves y le es muy difícil al consumidor la utilización de los mismos. Esto es porque, al ser los bancos dueños de TB y tener asegurado el monopolio (los consumidores no pueden usar otro sistema), lo que más les importa es la seguridad de la transacción y no existe mucha innovación en este aspecto. Esperamos tener en este mercado una participación relevante.

Tenemos pensado utilizar el sistema de Amazon, “*one click to pay*”, sólo se registra una vez la tarjeta de crédito y queremos implementarlo en Chile, donde, salvo iniciativas aisladas (Groupon, Copec), no se utiliza este sistema. Sabemos que hoy en día el uso de la web, los *Smartphones* y las *tablets*, están creciendo de manera explosiva en Chile. Actualmente, sólo Transbank tiene todas estas facultades de innovar en este tema, y no tiene los incentivos. Nosotros esperamos ser el que facilite y acerque esta opción a miles de chilenos.

DM: El director de la Asociación de Emprendedores de Chile (ASECH), señor Rafael Cumsille, menciona en un portal que las comisiones están actualmente alrededor del 1,78% y 2,43% (para tarjeta de débito y crédito respectivamente), y él espera que con este acuerdo se reduzcan al 1% y 2%, ¿usted ve esto como posible?

JE: Lamentablemente, de lo que más se habla y se discute es lo relacionado con los *merchant discount*. Lo que olvida el señor Cumsille son las cuotas de arriendo del POS y la calidad del servicio, lo cual es precisamente lo que nosotros apuntamos a ser mejores que TB y de esta forma darle una oferta más atractiva los comercios. Esas comisiones pueden seguir bajando, sin duda, y deben ser revisadas por la autoridad para que no tengan niveles abusivos, pero esto sólo es parte de lo que se debe analizar.

DM: ¿Cómo ve la empresa la eventual replicación de este acuerdo de interconexión con otras empresas adquirientes?

JE: La observamos de manera positiva. En todo caso, no creo que sean muchos los que logren suscribir este tipo de acuerdo con TB, debido a lo alto de las exigencias y limitaciones que da la SBIF en este ámbito. De seguro no habrá 20 empresas interesadas, por ejemplo.

DM: Se han producido en el último tiempo sucesos que pueden impactar de forma indirecta o directa en la implementación de este acuerdo, como lo son los Proyectos de Ley enviados al senado y la cámara, así como también la consulta no contenciosa hecha por la FNE hacia el TDLC sobre el actuar de los bancos y su integración vertical en Transbank. Una vez que estos procesos culminen, ¿en qué punto quedaría el acuerdo?

JE: Cuando llegue el momento, el TDLC se pronunciará, y el acuerdo tendrá que supeditarse a lo que resuelva el mismo. Sin embargo, basado en la experiencia, sabemos que este proceso puede durar años (apelaciones, corte suprema). En ese momento actuaremos de acuerdo al nuevo panorama.

En cuanto a los proyectos de ley, tengo una opinión muy negativa al respecto. En primer lugar, el proyecto enviado al senado acepta y da cómo única solución eficiente la existencia de un monopolio en este mercado, dándole prioridad a la interconexión de redes. Le pide a TB que desagregue sus servicios. Eso a mí no me gusta, porque parte de la base que por economía de escalas y de red, en Chile siempre va a haber siempre una red dominante (Network Service Provider), siendo Chile casi el único país que posee este sistema. La existencia de economía de red o de escala debería ser una consecuencia natural del actuar del mercado, no una imposición. Es un total contrasentido “decretar” que existen economías de red y de escala y que por ende no pueden existir otros proveedores de red. Es insólito. Hay ejemplos de sobra (IBM, versus Windows o Apple) de que los mercados deben dejarse accionar libremente. Además, el proyecto no dice nada sobre la obligación de fijar las tasas de intercambio. Mientras no se fijen estas tasas, no puede haber más de una red compitiendo en Chile. Para mí, es mejor que ni se apruebe ese proyecto o que se le agreguen serias indicaciones que obliguen a la SBIF, bancos y marcas a fijar TIs que sean eficientes, en cuanto a que sea rentable para los emisores y adquirientes.

En cuanto al proyecto enviado a la cámara: Estupenda idea, dos detalles: uno, se debe velar porque las regulaciones que fijen el BC y la SBIF no sean tan estrictas que hagan poco rentable que cualquier actor se meta en este mercado. Hoy, ningún banco chile emite prepago, a pesar de ser los únicos autorizados a emitirlo. Entonces, si dejamos que actores no bancarios se metan en esto, los entes reguladores pueden fijar capitales muy altos o restricciones muy importantes. Lo segundo, es que en ese proyecto de ley se autoriza a las SAG a procesar transacciones no bancarias: de esta forma TB estará capacitada para recibir pagos con tarjetas no bancarias, lo cual no es legalmente posible, pues la ley de bancos dice claramente que las SAG son solo apoyar a los bancos y no a otras instituciones. En lo hechos, este proyecto refuerza el monopolio de Transbank, RedBanc y Nexus. En mi opinión, se deben reformular los proyectos para permitir que otras empresas se metan en este negocio y dejar que el mercado se autorregule.

11.4. Transcripción Entrevista Ronaldo Bruna

DM: En su opinión experta, ¿la FNE ha fallado en convencer al TDLC de que se requiere intervenir el mercado de redes de pago en Chile, debido al abuso de poder de mercado que ejerce Transbank?

RB: Técnicamente cuando tu llevas las cosas al tribunal tienes que hacer que en el tribunal se convenza y en la corte suprema también se convenza, y para eso ellos van a fallar mirando el caso, mirando las virtudes, mirando toda la historia del caso, y el caso,

es antiguo, partió el 91 con una fusión que fue permitida y posteriormente en el tiempo, la fiscalía lo vio y lo mando de nuevo, y les dijo (el 2005) “mire, lo que hicieron el 91 actualmente no está bien”, y después el tribunal no falló, sino que hubo un acuerdo judicial entre la fiscalía y Transbank para poder arreglar parte de esto. Cuando tú haces un arreglo lo que haces es ceder algunos puntos para poder encontrar una solución racional. Entonces, todo eso le va torciendo un poco la mano a la solución más eficiente del punto de vista del marco teórico porque te pone en situaciones de realidad que se deben tomar en consideración para tomar decisiones. Entonces es una situación del segundo mejor, la realidad en general es del segundo mejor.

DM: En la nueva consulta que hizo la fiscalía nacional en diciembre del año pasado (2013), el tribunal lo que decretó fue que no hay nuevos antecedentes, ¿a eso se refiere usted a que como no ha cambiado brutalmente el panorama, por lo que el tribunal está de alguna forma impedido de decretar cosas que ya en el pasado reafirmó?

RB: Se puede explicar eso, decir “mira, no hay nuevos antecedentes”. El 2005 teníamos una realidad red y hoy el 2014 tenemos otra realidad red. El 2005 la penetración de teléfonos móviles no tenía nada que ver con la que hay actualmente, y la red de Transbank estaba montada sobre líneas fijas, entonces, ¿es real que no hay nuevos antecedentes? La pregunta es qué lo que es un nuevo antecedente entonces, si esta condición de mercado tiene un cambio radical entonces sí existen nuevos antecedentes. O sea, en ese momento se decía que no era factible replicar la red que tiene Transbank porque es ineficiente desde el punto de vista de los costos, pero actualmente hay más de 3 redes (4 o 5) que son capaces de replicar lo que tiene Transbank (porque Transbank es básicamente una red de servidores, conexiones, y POS). Entonces, se puede decir lo que no es posible replicar es básicamente las utilidades que tienen los bancos para hacer emisión y hacer adquirencia, eso es lo que no es factible replicar, ahí está el cuello de botella.

En nuestro modelo, cada vez que paso la tarjeta por un comercio, éste paga una comisión. Transbank se lleva esa comisión, que en promedio varía entre 1.6% a 1.8%. Transbank está autorregulado a costos, pero de cara a los bancos, no de cara a los comercios. Y donde la cosa estuvo competitiva es de cara a los comercios. En los mercados de dos lados supuestamente a ti te importa que aquí se generen rentas en un lado porque en el otro lado se disipan. En este caso, las rentas que se generan en este lado adquirente, representan del orden del 6% de las utilidades de la banca completa, y eso es neto, pagando los servicios de Transbank completo, se llama beneficio neto de emisores. Entonces mirando ese tipo de situaciones uno dice “hay algo que no está cuadrando”. Hay muchos papers que dicen sabes que es posible cobrarle un poco más caro a un lado para poder subsidiar al otro y equilibrar toda esta caja, entonces uno podría pensar que aquí los bancos están subsidiando las pérdidas que se producen en el lado del emisor, pero la verdad es que en el lado emisor también hay utilidades.

Ese es un poco el nuevo antecedente que uno puede decir, que actualmente pueden existir otras plataformas en el mercado, de hecho de nuevo, cualquiera podría levantar una red tipo Transbank, o sea, no es que sea trivial, es pega, no me refiero a eso, pero es factible replicar.

DM: En su experiencia como investigador de la FNE, ¿qué caso internación podría ser el más interesante de estudiar por su analogía con el modelo chileno?

RB: El modelo interesante de mirar es el modelo brasileño. Brasil tiene varios bancos adquirentes y varios emisores, y tiene transacciones entre ellos, entonces se hace el *interchange fee* entre las distintas entidades.

DM: Tengo entendido que las tasas de intercambio están fijadas por una comisión independiente basándose en costos operacionales.

RB: La pregunta ahí es cuál es el esquema institucional que debería aplicarse en Chile, y bueno se puede mirar varios esquemas constitucionales. No estoy diciendo que se replique el de Brasil exactamente. Por ejemplo, en Europa, la comunidad europea les dijo a MasterCard y visa “ustedes tienen un acuerdo allí en un cartel para poder fijar las tasas de intercambio”, después llegaron a un acuerdo unas compañías ofrecieron unas tasas de intercambio bastante menor que la que estaba en discusión. Ahora esa es una tasa de intercambio a nivel de Europa, no mundial. En todos los países hay tasas distintas. Pero ahí se ve que ya hay un avance en la mirada comunitaria. Hay cosas que son atractivas, tasas bajísimas (0.7%) de hecho si tu miras el costo promedio por transacción es del orden del 0.6% o 0.5% en Chile. Entonces se podría estar perfectamente en niveles similares, pero se tiene un 1.7%.

DM: En general, las tasas de intercambio casi siempre se intentan regular a la baja o hacerlo en base a un estudio de costos independiente, aunque hay casos como el de Australia en que esto no repercutió en beneficios para los consumidores

RB: Yo creo que en general, tal como pasó en el sector de telecomunicaciones se debe analizar los mecanismos para poder abrir el mercado. Y cuando esto ocurra, el mercado mismo se va a ir autorregulando cosas, porque esto de poner un regulador entremedio es una complicación mayúscula.

DM: ¿El regulador en este caso siendo el SBIF?

RB: El que sea, cualquier regulador, el SBIF, el Banco Central o cualquier institución.

DM: Y en su opinión, ¿el caso de telecomunicaciones es análogo a medios de pago?

RB: Telecomunicaciones es la misma dificultad, tendrías que calcular los cargos de acceso, es una complicación importante, pasa lo mismo con las sanitarias. El óptimo es que esa cuestión tuviese que quedar libre y que se autorregulara con la competencia, pero eso no va a pasar nunca, eso no va a suceder. Entonces ahí tiene que intervenir el estado y atribuirse ese trabajo engorroso.

DM: El mercado de tarjetas parece ser un caso más probable que se puede autorregular, pero el tribunal sigue “decretando” a Transbank como un monopolio natural

RB: Yo creo que el tribunal no tomo el caso, incluso hay una alegación acá que es un recurso de reposición o algo por el estilo. Síguelo porque hay una insistencia.

DM: El tribunal en diciembre respondieron que no hay antecedentes nuevos, y ahora la fiscalía pidió una apelación

RB: Lo que hizo, entiendo yo, es que en enero el tribunal le dio curso de tramitación a la apelación. Pero existen dos tipos de proceso, los que se llaman contenciosos y los no contenciosos. Este fue un proceso no contencioso, donde fue una consulta pública, donde todos los que tengan interés legítimo pueden participar en esta consulta, sólo con el hecho de acreditar este interés. Entonces los bancos intervinieron y adujeron que lo que está pidiendo se podría considerar de carácter contencioso, y debería resolverse por un proceso contencioso. O sea, estamos mal por este camino, y ahí renegociaron. Y el tema de los antecedentes. Y ahora de nuevo la fiscalía tiene la posibilidad de reponer, y eso es lo que hicieron hace una semana atrás, no sé si ya repuso, si contestaron, lo que yo sabía es que ellos reponían porque hay nuevos antecedentes, que revisen el fallo, porque hay un artículo que indica que se puede hacer.

Ahora, todo esto es un armado bien complejo desde el punto de vista jurídico. Pero yo creo que en mi opinión tu trabajo debería hacer un poco de abstracción, salvo de las cosas más de fondo, y debes cuestionar la afirmación de que no hay nuevos antecedentes, porque hay un montón de cosas en las que el mercado cambió. La sentencia del 2005 decía que era Transbank una instalación esencial, ¿sigue siendo instalación esencial? Porque el acuerdo de interconexión se monta y se basa en eso, que no va a haber otro que de este servicio, porque si hay una situación en la que se sabe que no habrá otro que haga este servicio las soluciones son de un tipo, pero si hubiese otro bueno entonces las soluciones pueden ser de otra tipo.

11.5. Transcripción Entrevista Raphael Bergoeing

DM: En su rol de ex superintendente de bancos, ¿cómo ha visto la evolución del mercado de medios de pago en Chile?

RB: Aquí hay que diferenciar lo que es la parte legal de cómo funciona el mercado, del cual es el equilibrio que tu observas, obviamente que lo legal afecta al equilibrio, pero

hay características del equilibrio que tienen que ver con restricciones puntuales a la ley... Hay también una serie de restricciones que tienen que ver con la captación de dinero, con los medios de pago en cuanto a quienes están autorizados para prestar determinados servicios, que están regulados desde la Superintendencia de Bancos, pero fundamentalmente están regulados desde el Banco Central: quiénes pueden emitir o no tarjetas de crédito y quiénes las pueden operar, etc. En estos casos lo que se intenta proteger es la confianza de la gente en el sistema, y esto se hace asegurándose que los riesgos operacionales estén bien mitigados, etc. Porque se sabe que el impacto que esto puede tener en el sistema financiero si se pierde confianza y la estabilidad es muy importante.

Me gustaría acotar que debes tener cuidado, porque muchos de los informes, muchas de las opiniones vertidas en este caso no siempre se hacen cargo de esas restricciones, como por ejemplo algún actor importante que desee entrar al mercado dice “solo vamos a hacer esto”, cuando él dice “sólo” es porque sabe que hay ciertas cosas que él no puede hacer, pero puede ser que desde el punto de vista legal esto no sea factible. Hay elementos que el sentido común te dice “esto sería bueno para el mercado”, pero sería en un mercado y un contexto que funcione perfecto. Y está lo que te mencionaba del tema legal: aunque pueda ser mejor para el mercado, mientras la ley no cambie, no se puede hacer nada, porque las leyes no siempre conversan en el día a día con los cambios tecnológicos que están ocurriendo con mucha rapidez, particularmente en el mercado financiero.

Entonces, dada la regulación que han existido en Chile en estas materias, fundamentalmente con las sociedades de apoyo al giro que vienen de mediados de los años 80 cuando los bancos venían saliendo de la crisis del 82, dadas esas regulaciones que fueron desarrollando determinados servicios y fueron creciendo determinados actores que adquirieron una relevancia en el mercado que les ha permitido ahora, tener un poder de mercado tal que se generen barreras a la entrada de otros actores. Este fenómeno, por lo tanto, no es de índole legal, sino que es una respuesta natural de un mercado que aunque yo cambie la ley de hoy día, si dejo que el asunto funcione con la mano invisible y no destrozó a estas empresas, esas empresas tienen la posibilidad de ejercer cierto poder de mercado por el tamaño y la experiencia que han acumulado. Se discute cambiar la ley y eventualmente a través de una ley impedirle a estas empresas que ya existen que sigan existiendo, hay gente que piensa que hay que hacer una ley que diga que Transbank tiene que separarse, pero, a menos que haya un dictamen que diga que esto se haga, no se hará, y los bancos agotarán las instancias para evitar que esto ocurra. Ahora bien, cuando tú vas a los datos y los marcos legales, si bien aquí efectivamente hay regulación que favorece un monopolio, también los bancos son un monopolio.

DM: Pero hay varios bancos en Chile

RB: Sí, pero que hayan varios bancos no significa que no sean monopolio, así como que haya uno solo tampoco significa que sea monopolio. Que exista uno solo no es suficiente para que sea monopolio. Por ejemplo, EFE es la única empresa que opera trenes en Chile y no es monopolio, si fuera monopolio tendrían rentas supracompetitivas. Están quebrados, tienen problemas serios, y hay mercados donde hay actores, más que uno, pero son oligopolio, igual hay rentas excesivas, igual hay poder de mercado, etc.

Y además 23 bancos no significa que los 23 ejerzan el poder, porque aquí los 4 más grandes son los principales, entonces con 4 actores si puedes tener un oligopolio, entonces puede haber renta igual y puede haber barreras de entrada, esto no es competitivo, pero eso es por regulación, y es en Estados Unidos, España, Francia, en Chile y en Argentina igual, porque estoy protegiendo otro mercado, entonces bueno otro lio jurídico que es la estabilidad financiera.

Bueno, dicho todo eso, cuando tú vas actualmente a revisar los datos duros y miras los precios, la cobertura, en los niveles de innovación, no es tan evidente que el equilibrio que tengas sea un equilibrio tan malo, lo que principalmente preocupa a la gente que está mirando esto hoy día no es que cobren tan caro, no es que den un mal servicio (las cosas que pasan con un mercado no competitivo), no es que haya poca variedad, sino que ante futuras innovaciones que puedan ser atractivas y hacer cambiar a este mercado, que la existencia de operadores del tamaño de los que hoy día hay bloqueen esas innovaciones. Entonces es como un riesgo futuro.

DM: ¿Un futuro cercano, en su opinión?

RB: Puede ser, pero el “The Economist” el año 98 hizo predicciones de que a estas alturas del partido ningún banco iba a tener sucursales, todo se iba a hacer en la nube, y entre el 98 y hoy día en el mundo, no sólo en Chile, las sucursales por persona crecieron en todos los países. Entonces las cosas cambian pero no siempre uno sabe con qué rapidez, el mercado del crédito sigue siendo un mercado de confianza, donde a los bancos les gusta mirarle la cara a la persona que se endeuda, a la persona les gusta ir a las sucursales, entonces yo no quiero ser demasiado conservador, no quiero pensar que las cosas no van a cambiar porque están cambiando con una rapidez asombrosa, pero tampoco es una verdad absoluta que aquí las cosas van a cambiar de la mañana a la tarde y si es cierto que si tú haces cambios radicales en el corto plazo puedes moverte en un equilibrio que no es perfecto, pero que tiene bastantes certezas y seguridad operativa, tiene precios razonablemente bajos y alta calidad, a uno que puede ser bastante menos bueno.

DM: Entraría a la discusión además otros temas como lo es la fijación de las tasas de intercambio

RB: Claro, surgen una serie de complejidades que en mercados como en el mercado eléctrico por ejemplo, se atrasó en todo, con regulación que ha durado más de 10 años,

con paneles de expertos, etc. Entonces, hay que tener cuidado de no comprarle la historia completa a ninguno de los actores porque todas son historias parciales.

DM: Usted menciona que la coordinación entre reguladores es un tema.

RB: Absolutamente, aquí el banco central es tanto o más importante que la SBIF, porque muchas de las regulaciones que limitan o no la existencia de distintos operadores en estos mercados son del Banco Central.

DM: Y esta misma disociación, ¿se da en otros países también?

RB: Siempre pasa eso, en Estados Unidos es peor que en Chile. Si ves la regulación estadounidense y hay muchos más cruces entre autoridades, objetivos y regulados.

DM: Y para la SBIF el foco está más bien en mantener la estabilidad financiera.

RB: Ese es el buen dato, y la estabilidad financiera se entiende como básicamente, que no hayan corridas bancarias. El foco del banco central es más bien preservar los medios de pago, que la cadena de pago no se interrumpa. Entonces les preocupa que no vaya a ser cosa que aparezca un operador o alguien emita una tarjeta de crédito y que la plata que tu metas no te la roben, una tarjeta de débito, tú tienes plata ahí y la plata desaparece, entonces la gente pierde confianza y nunca más quiere esto, y se demora varios años el país en poner plata en las tarjetas y la gente empieza a poner plata en el bolsillo, y eso tiene un costo transaccional.

DM: Usted menciona también que Transbank dentro de todo ha obtenido índices de eficiencia que en realidad reflejan que su presunto monopolio no lo han ejercido. Puede ser también una estrategia.

RB: Uno cree en la competencia se sabe que ésta genera incentivo a la reducción de precios, al aumento de la calidad y a la mayor diversidad de opciones al cliente, y eso genera bienestar, prosperidad, pero para que eso ocurra así deben darse ciertas condiciones y hay mercados que por su estructura industrial nunca tienen esas condiciones, la pregunta entonces es ¿Cómo te acercas a ese mercado? Y a veces te acercas a ese mercado con una regulación óptima, por ejemplo, en el mundo de la regulación energética hablan de la empresa modelo o algo así, y simulan o tratan de simular lo que sería la empresa óptima, la empresa perfecta, pero acá no hay tanta experiencia, te das cuenta. Ahora, los bancos también al mismo tiempo son pocos y están concentrados, pero también son bastante competitivos en algunos mercados porque tienen bancos afuera, porque hay alternativas, etc. Entonces efectivamente lo que le preocupa a la SBIF, es que estas instituciones que son intermediarias, que cumplen un rol importante en una parte del mercado y que dependen de la confianza de la gente sean razonablemente confiables, sanas como para que esa confianza no se pierda y la gente siga poniendo sus depósitos ahí. Por su parte, al banco central le interesa que estas

transacciones que se hacen a través de medios de pagos que son cada vez más sofisticados en lo tecnológico no se vean interrumpidas en algún momento, porque paran la cadena de pago y también reducen la confianza en el sistema.

DM: ¿Es valorada en la SBIF los estándares de seguridad alcanzados por Transbank y su disposición a bajar las tarifas paulatina y voluntariamente?

RB: Claro, porque cuando uno ve los precios, como te decía recién lo que tú me preguntabas y uno mira en detalle lo que son los precios actualmente, éstos han caído considerablemente en el último tiempo, y al final lo que le terminas cobrando al cliente final es súper competitivo, y problemas operativos del tipo de riesgo operacional tampoco son notorios, sigue siendo cierto que Chile es un país donde los sistemas fallan poco, donde son eventos inusuales que haya clonaciones, en comparación con otros países del mundo, han sido capaces de manejarlo y tienen una tecnología razonablemente confiable. Por eso te digo yo que cuando hablas con la gente que ha estado estudiando esto en el último tiempo y le sacan una fotografía detallada al mercado, con el sesgo de tratar de encontrar problemas, no los encuentran (y no digo que no los haya) y lo que te dicen es aquí el problema potencial es el riesgo de que mañana surja un cambio tecnológico en el mundo interesante y que en Chile los bancos lo bloqueen. De hecho, el “The Economist” en ese mismo artículo sobre el mercado financiero dice, si tú quieres ver cosas entretenidas o novedosas en el mundo de los bancos y los créditos no vayas a EEUU o a Japón, porque ahí ya hay bancos grandes que bloquean estas cosas, tienes que ir a la India donde están pasando cosas entretenidas, son tan pobres que no tienen bancos, como no tienen bancos están partiendo de cero, y de cero parten distinto. Pero también es cierto que Chile no puede partir de cero porque ya tiene lo que tiene, y tú no puedes llegar y destrozar todo lo que tienes, si funciona razonablemente bien con la esperanza de que pase algo distinto. Piensa que estos son mercados donde la confianza es muy importante y por lo tanto el concepto de prudencia gobierna el sector. Y eso pasa en ciertas partes del mundo, y eso claro, no siempre conversa con la idea de hacer cambios importantes. Hay un documento que escribió Aldo González que hoy es presidente del metro, con el actual ministro de transportes, Andrés Gómez-Lobo, los dos son profesores de economía, y es sobre competencia en la banca minorista, y se meten un poco en este tema y ellos analizan para la fiscalía nacional económica un documento de 200 páginas, donde se meten en el tema y dicen mira aquí hay evidencia, acá hay cosas que sugieren que puede haber problemas de competencia pero cuando uno va a los datos no encuentra cosas de esta medida.

DM: En su opinión existe un sesgo en que se parte juzgando que un monopolio es imposible que sea eficiente, y a partir de ahí se intentan extraer consecuencias negativas, y no al revés.

RB: Es posible, quizás los bancos efectivamente han logrado converger un equilibrio en el cual cobran precios parecidos al que uno le gustaría que cobren, a cambio están

cómodos y nadie los molesta, los regulan lo suficiente y los clientes reciben un precio razonable. El problema es la opción, el riesgo: es el “qué pasa si mañana...”

DM: Y el tema de los bajos niveles de cobertura, ¿no le parece un poco más evidente?

RB: Bueno hay dos cosas que se critican, uno, la cobertura, aun cuando también las cifras que pone ese estudio de economía están equivocadas, dicen que los cajeros y el número de POS, que son súper bajos en Chile comparados con otros países de mismo ingreso. Ese indicador está totalmente mal calculado, el número creo que 2 o 3 veces ese en lo esencial, es 1000 y tanto en vez de los 400 por cien mil habitantes, en realidad el número es 1200, está mal calculado por ellos, averíguate bien eso, ese número está mal.

Acá hay dos cosas que decir, la primera es que efectivamente uno cuando piensa en cambios tecnológicos interesantes que significan hacer cosas con un costo fijo más bajo, sin las sucursales bancarias y todo eso, uno imagina que va a llegar de manera más barata a los clientes y de esa forma poder llegar con productos más baratos a clientes que están más lejos, porque es distinto atender a Santiago, con 7 millones de clientes que ir a atender a una isla en el sur de Chile. Entonces países más pobres en la región, que tienen territorios más extensos, que sobretodo tienen poblaciones indígenas o poblaciones que están fuera de las grandes urbes, han buscado maneras de efectivamente llegar con nuevos medios de pago a ellos, y eso está pasando en África, con los PBS que los tipos les dan un teléfono celular y les pone una cosa arriba y que se transforma en un lector de tarjeta, y eso opera con una sucursal bancaria para algunas cosas en África. En Chile, el Banco Estado ha intentado tener iniciativas de este tipo, ellos tienen caja vecina, y la verdad es que ahí hay un comentario, ahí hay cierta evidencia de que uno podría llegar a más gente si uno logra reducir los costos, porque a los bancos grandes no les interesa esa gente, porque no ganan plata. Y no es un problema de que el monopolio les quiere cobrar caro, es que a los bancos no les interesa llegar a esa gente porque no son caso de negocio como dicen en el mundo privado. Entonces el Banco Estado ahí ha intentado jugar un rol y bueno, ha tenido buenos resultados en general, pero este banco es medio “esquizofrénico”, porque también les piden que ganen plata. Ese es un tema.

Y el segundo comentario que te puedo hacer es que hay que tener cuidado con los promedios, muchas veces las cifras son promedio y en países donde tu justamente lo que te preocupa es un tipo de población que está en una cola delgada de la distribución, el promedio no los representa a ellos, entonces también hay que tener cuidado que de repente te muestran datos de Transbank de que cobran barato pero en promedio, pero una cosa es lo que le cobran a un negocio grande y otra es lo que le cobran a un negocio chico, entonces ahí, sólo lo menciono, porque es un espacio de posible error en la especulación de la información.

DM: En lo que respecta al error en el indicador de POS/100.000 habitantes, yo revisé el documento y dicen que el 2013 hay 130.000 locales Transbank,

por lo que efectivamente ese número sube, no sé si a 1.200 pero por lo menos a 800-900.

RB: Claro, por ahí va el número, es importante ver ese número.

DM: Lo revisaré. En el documento de la fiscalía se señala que las comisiones no han bajado de la misma forma que lo han hecho los costos marginales

RB: Eso señala alguna gente, que no han bajado tantos como han bajado los costos marginales, otra gente dice que tampoco han innovado tanto como podrían innovar: aquí se sigue pide pidiendo el PIN-PASS cada vez que se entra al *webpay*, los pagos móviles no se han modernizado tanto. Bueno, esas discusiones dejan espacio a opiniones, pero ni los datos son tan evidentes, ni nadie ha encontrado errores reales, el problema como te digo es un problema hacia adelante, de temor de que se transforme en una barrera para las innovaciones futuras y hay que entender que esto es una revolución bastante más complicada. El regulador efectivamente no siempre está interesado en que los cambios ocurran con la rapidez que le gustaría a un cliente, porque está pensando más bien en la estabilidad. Y las revoluciones no siempre conversan con la estabilidad. Pero por otro lado, sin revoluciones seguiríamos pegados en lo mismo que antes, seguiríamos con reyes, entonces ahí está el *trade-off*, y lamentablemente este es un negocio en el que hay gran cantidad de dinero involucrado y por lo tanto la mayor parte de los actores que van a hablar tienen intereses creados, del lado que sea, se llame Echeverry o se llame Banco de Chile.

DM: Y la fiscalía, ¿cómo la evaluaría en términos de intereses?

RB: No, la fiscalía probablemente es la que tiene el rol más neutral, porque incluso la SBIF y el Banco Central tienen una tendencia a ser extremadamente conservadores, porque la palabra prudencia es parte importante de su diccionario, y para alguno podría ser demasiado conservador y quizás hacen cosas menos rápido de lo que podrían, porque a ti, como SBIF o BC, no te pagan por jugártela o por hacer cosas muy locas, te pagan más bien por asegurarte que no haya una crisis. Entonces ahí también hay espacio para pensar que quizás el regulador también es extremadamente conservador.

11.6. Encuesta Piloto a Comercios (Preguntas)

1. Tipo Local (Rubro):
 - a. Almacén
 - b. Botillería
 - c. Librería
 - d. Vestuario
 - e. Restaurant
 - f. Otros

2. Dirección y Comuna:
3. ¿Tiene usted un sistema de red que permita el pago con tarjetas de aceptación universal? [Tiene Transbank/redcompra?]
4. (En caso de no tener Transbank) ¿Cuál/es son los motivos de su no adherencia a la red de pagos con tarjeta?
 - a. Comisiones muy altas
 - b. Precio de arriendo de POS muy alto
 - c. La mayoría de mis clientes no usan tarjeta (se acostumbra a pagar con efectivo)
 - d. Baja calidad de servicio (se cae el sistema, es muy lento, etc.)
 - e. Nivel de ventas muy bajo
 - f. No me han ofrecido la opción
5. (En caso de tener Transbank) Como calificaría usted la calidad del servicio otorgado por Transbank?
 - a. Muy bueno
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Malo
 - e. Muy malo
6. ¿Tiene usted un sistema de red que ofrezca servicios financieros múltiples (pago de cuentas, depósitos, giros, recarga celulares)? [¿Tiene Multicaja, o caja vecina u otro?]
7. ¿Le parece más seguro el pago con tarjetas de débito o crédito que el pago con efectivo?