

MATERIA : Recurso de Protección
RECURRENTE : **KHIPU SpA**
RUT : 76.187.287-7
DOMICILIO : Las Urbinas N° 53, piso 13, Providencia
PATROCINANTE : Cristián R. Reyes Cid
RUT : 12.469.827-8
APODERADO : Óscar Gárate Maudier
RUT : 16.191.021-K
RECURRIDA : **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**
RUT : 97.030.000-7
REP. LEGAL : Ricardo de Tezanos-Pinto Domínguez
RUT : 8.010.829-K
DOMICILIO : Avda. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, Santiago

EN LO PRINCIPAL: Recurre de protección. **EN EL PRIMER OTROSI:** Orden de no innovar. **EN EL SEGUNDO OTROSI:** Acompaña documentos. **EN EL TERCER OTROSI:** Patrocinio y poder.

ILTMA. CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO

ROBERTO ANDRÉS OPAZO GAZMURI, chileno, Ingeniero Civil, Cédula Nacional de Identidad N° 9.123.845-4, en representación -según se acreditará- de **KHIPU SpA**, empresa del giro Actividades de Agencia de Cobro, Rol Único Tributario 76.187.287-7 (indistintamente, "la Recurrente"), ambos domiciliados para estos efectos en calle Las Urbinas N° 53, piso 13, comuna de Providencia, Santiago, a V.S. Ilustrísima, respetuosamente digo:

Que, estando dentro del plazo legal, y en conformidad a lo establecido en el artículo 20 de la Constitución Política del Estado y lo señalado en el número 10 del Auto Acordado sobre tramitación y fallo del Recurso de Protección de Garantías Constitucionales, vengo en interponer recurso de protección en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, RUT 97.030.000-7, institución del giro bancario (indistintamente, la "Recurrida", el "Banco" o el "**Banco Estado**"), representada por su Presidente don Ricardo Tezanos-Pinto Domínguez, ignoro profesión u oficio, Cédula Nacional de Identidad N° 8.010.829-K, ambos con domicilio para estos efectos en Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N° 1111, Santiago, por el acto ilegal y arbitrario consistente en el bloqueo unilateral y sin explicación de motivo, de las operaciones efectuadas por los titulares de cuentas abiertas en dicho banco para el pago de servicios y compras que son realizadas a través de las plataformas de **KHIPU SpA**, lo que constituye una clara privación, perturbación o amenaza a los derechos consagrados en los numerales 21, 22 y 24 del artículo 19 de la Constitución Política, que asiste a mi representada.

Interponemos, asimismo, el presente recurso de protección en favor de los clientes de **Banco Estado** que, a la vez, son clientes de mi representada, dado que el comportamiento desplegado por la recurrida, al mismo tiempo, constituye una privación, perturbación o amenaza a los derechos que les son consagrados en el numeral 24 del mismo artículo 19 de la Carta Fundamental.

Lo anterior, de conformidad a los fundamentos de hecho y de derecho que paso a exponer:

I. ACERCA DE KHIPU SpA

1. **KHIPU SpA** es una sociedad por acciones constituida el 19 de diciembre de 2011, bajo la razón social "Recolecto Global SpA"¹, con el objeto principal de "*brindar servicios de red social y pago*

¹ La razón social fue modificada a "**KHIPU SpA**" mediante modificación social de 17 de octubre de 2012.

electrónico a grupos de personas naturales y jurídicas", actividad que comprende -entre otras operaciones- la ejecución de mandatos de cobro y de pago en favor de los comercios y sus clientes, entre otros actores, sin necesidad de que el pagador deba entregar sus claves a **KHIPU SpA** para que ésta pueda prestar dicho servicio.

2. En términos simples, concretamente en lo que atañe al presente recurso y sin perjuicio de otros modelos de negocios, **KHIPU SpA** presta un servicio de recaudación electrónica que permite a sus comercios inscritos, recibir pagos mediante transferencia bancaria de todos los bancos. Para esto, utiliza dos modelos operacionales. En el primero de ellos, que es el que escogen la mayoría de los comercios, se suscriben mandatos para realizar pagos en favor de personas naturales o jurídicas, que desean contratar o pagar bienes o servicios, principalmente disponibles en plataformas web o aplicaciones móviles, de manera tal que **KHIPU SpA** recibe fondos mediante transferencias electrónicas, realizadas con el apoyo de sistemas informáticos innovadores, seguros y de rápida respuesta, para efectos de luego realizar el pago respectivo al comercio. En el segundo modelo, **KHIPU SpA** actúa como un proveedor tecnológico conectado al portal web o aplicación móvil del comercio, permitiendo que el usuario pagador use la tecnología de mi representada para generar una transferencia que va directo desde su cuenta corriente a la cuenta del comercio², sin que los fondos pasen por la cuenta de mi representada. El segundo modelo es elegido por pocos comercios, pero de gran envergadura, por lo que es el modelo que genera más transacciones de pago.
3. Para que el primer modelo operacional funcione, dentro su oferta de valor, **KHIPU SpA** ofrece a los establecimientos comerciales la suscripción de mandatos para el cobro de prestaciones por parte de los clientes de dichos comercios; de manera tal que -en su calidad de intermediario- facilita el encuentro entre los consumidores y tales comercios, mediante soluciones tecnológicas que permitan la entrega y la recepción segura de los respectivos pagos.
4. En el caso de **Banco Estado**, los esquemas descritos brevemente funcionan de manera tal que el cliente de **KHIPU SpA** -quien es además cliente del banco recurrido, por haber contratado alguna cuenta bancaria- utiliza una página web o una aplicación móvil provista por mi representada, para generar una transferencia hacia la cuenta de **KHIPU SpA** o la cuenta del comercio según sea la modalidad contratada, correspondiente al pago que dicho cliente desea realizar; por ejemplo, para adquirir un determinado producto, hacer pago de alguna cuenta o contratar servicios en línea³. Para que el servicio de recaudación esté completo, **KHIPU SpA** además ofrece los servicios de comunicación electrónica que requieren los sistemas de venta de los comercios para entregar los servicios o productos por los que el usuario está pagando.
5. Así las cosas, ltma. Corte, **KHIPU SpA** opera en el mercado de pagos de manera segura, eficiente y progresiva, mediante el desarrollo de procesos tecnológicos innovadores y estándares de ciberseguridad únicos en la industria, lo que ha redundado en no exponer a nuestros clientes a vulnerabilidades tales como la suplantación de identidad, el *phishing*⁴ o el envenenamiento de red⁵, otorgándoles la confianza de interactuar en sitios web auténticos, en un ambiente de resguardo de sus claves y credenciales.

² En este segundo modelo, los fondos nunca pasan por cuentas de **KHIPU SpA**.

³ Dicha actividad ha tomado una especial importancia producto de la pandemia del Covid-19, habida consideración del menor desplazamiento de las personas, ya sea de modo voluntario o por disposición de la autoridad sanitaria.

⁴ Entendido, de manera general, como todo intento de terceros de engañar a las personas para que compartan información confidencial, como contraseñas y números de tarjetas de crédito.

⁵ En palabras simples, toda técnica usada para infiltrarse en una red, con el propósito de monitorizar paquetes de datos e incluso modificarlos, sin autorización de los afectados.

6. Por lo mismo, a fines de este año 2020 superamos las 12 millones de transacciones realizadas a través de nuestras plataformas, duplicando con creces lo logrado en años anteriores, lo que da cuenta además del creciente interés de los consumidores en utilizar canales digitales de pago, sobre todo en el contexto sanitario que afecta a nuestro país. De hecho, al comparar el año 2020 con el 2019, en base los datos publicados por la CMF⁶ en su portal web, se puede apreciar que las operaciones de pago con tarjetas de crédito bajaron un 20%, mientras que las operaciones con tarjetas de débito aumentaron un 12% y las transferencias electrónicas crecieron un 19%, con lo que se consolidan como el segundo medio de pago más usado en Chile, representando más que el doble de los pagos realizados con tarjetas de crédito y, al medir los montos transados, son el medio de pago más usado, representando el equivalente a 39 veces el monto pagado con tarjetas de débito, que ocupa el segundo lugar.
7. Cabe señalar, además, que actualmente -conforme a la Recopilación Actualizada de Normas (RAN)⁷ de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, actual CMF- los bancos están obligados a brindar a sus clientes un servicio de Transferencias Electrónicas de Fondos (TEF) en línea, lo que entrega a las TEF grados de libertad e inmediatez comparables al uso de efectivo en el pago presencial. De esta forma, los usuarios y los comercios no están obligados contratar a través de un banco o empresa relacionada ningún tipo de servicio de recaudación, ya que su posición inicial como clientes comprende el derecho a enviar y recibir TEF en forma inmediata, análoga a lo que ocurre con el uso del efectivo.
8. Para realizar transferencias, los usuarios son libres de elegir cualquier aplicación del tipo navegador de internet o *web browser*, de los que hay cientos en el mercado, como Google Chrome, Microsoft Edge, Safari (de Apple), Opera, Brave y muchos más. Una parte del servicio de **KHIPU SpA** permite que el usuario utilice un navegador web o una app desarrollada por mi representada, que implementa los mismos protocolos de comunicación y utiliza los mismos mecanismos de seguridad, que todos los programas del tipo navegador web deben cumplir. Los usuarios de internet eligen entre estos cientos de navegadores web por elementos diferenciadores como la confianza, el funcionamiento en su dispositivo o la forma en que realizan las automatizaciones necesarias para conectar los datos que están en el dispositivo del usuario, con los datos y servicios del servidor de la empresa con la que se desea interactuar.
9. Como V.S. Iltrma. puede apreciar, **KHIPU SpA** es una compañía de innovación financiera, perteneciente al grupo de empresas conocidas como *Fintechs*⁸, y es miembro además de la Asociación de Empresas de Innovación Financiera de Chile, A.G. ("Fintechile")⁹.

II. LOS HECHOS

10. Según se detalla a continuación, el día 1 de agosto de 2021, Banco Estado bloqueó unilateralmente el servicio de recaudación electrónica que ofrece KHIPU SpA a los clientes de la Recurrida, sin existir fundamento legal ni fáctico para ello. Tal comportamiento abusivo de dicho Banco se enmarca en los hechos y circunstancias que pasamos a describir.
11. El día 17 de junio del presente, **KHIPU SpA** detectó, por primera vez, que **Banco Estado** había bloqueado diversas operaciones realizadas por los titulares de cuentas abiertas en dicho banco, destinadas al pago de servicios, compras y otros, y que son realizadas a través de las plataformas de mi representada. El referido bloqueo se produjo particularmente en la parte de

⁶ Comisión para el Mercado Financiero, www.cmf.cl.

⁷ Véase en: https://www.cmfchile.cl/portal/principal/613/articles-28893_doc_pdf.pdf.

⁸ Véase, a modo ejemplar, en: <https://www.iebschool.com/blog/que-es-fintech-finanzas/>.

⁹ Su sitio web es <https://www.fintechile.org/>.

la solución de **KHIPU SpA** que corresponde a un navegador web y ocurre en sus versiones para Android, iOS (iPhone) y páginas web.

12. Según lo que **KHIPU SpA** pudo indagar, el referido bloqueo sería el resultado de la acción de tecnología *anti bot*¹⁰ implementada por el Banco recurrido, a través de al menos un proveedor especializado en el tema, con el supuesto fin de prevenir fraudes.
13. Sin embargo, Iltma. Corte, tal supuesta justificación no se condice con la realidad, por varios motivos. Entre otros:
 - a) Las principales fuentes de fraudes en las instituciones bancarias son el *phishing* y la clonación, ninguno de los cuales es posible prevenir con la tecnología *anti bot*, ya que ambas ocurren en sistemas que no son controlados por **Banco Estado** y, por lo tanto, no cuentan con la tecnología *anti bot* implementada por dicho Banco. Un ejemplo de *phishing* cada vez más común es el llamado telefónico suplantando la identidad de un funcionario de un banco u otra institución de confianza. Con distintas excusas, el estafador logra que la víctima le entregue sus claves para hacer un pago con tarjeta o transferencia, lo que evidentemente está fuera del alcance de una tecnología *anti bot* que funciona en el servidor del verdadero banco. Otro ejemplo es el pago de publicidad en Google, para lograr que cuando un usuario busca "**Banco Estado**" u otro texto fácil de anticipar, el resultado de búsqueda de Google ofrezca un aviso que busca engañar al usuario y que este llegue a un portal web similar al de **Banco Estado**, pero falso y por lo tanto, sin la presencia de la tecnología *anti bot*. Y de igual modo, cuando el *phishing* se origina en un correo electrónico falso, el usuario es llevado a un portal web controlado por el estafador, en donde evidentemente la tecnología *anti bot* de **Banco Estado** no está presente. En todos estos casos, el estafador obtiene las claves de sus víctimas y las puede usar con cualquier navegador web que no será bloqueado por la tecnología *anti bot* de **Banco Estado**.
 - b) **KHIPU SpA** es una empresa que presenta bajísimos niveles de fraude por parte de terceros, de modo tal que no se explica que se hayan bloqueado sus operaciones, sin siquiera aviso previo. Más aún, una real preocupación por bajar los niveles de fraude, implicaría la promoción de las formas de pago con tasas de fraude más bajas, como es precisamente el caso de mi representada.
 - c) La tecnología *anti bot* se desarrolla en el mercado de modo que provea mecanismos para evitar el bloqueo de aquellos *bots* que sean identificados como no dañinos; por ejemplo, el *bot* de Google, que permite que cuando un comercio busca soluciones de recaudación,

¹⁰ Un bot (aféresis de robot) es un programa informático que efectúa automáticamente tareas reiterativas mediante Internet a través de una cadena de comandos o funciones autónomas previas para asignar un rol establecido. Algunos ejemplos de bots son los rastreadores web de los motores de búsqueda de Internet, que recorren los sitios web de forma automática y recopilan información de los mismos de manera mucho más rápida y efectiva de lo que lo haría una persona. Los bots "buenos" cumplen los estándares de exclusión de robots, que los operadores de servidores pueden usar para influir en el comportamiento de un robot dentro de unos límites. Los bots "maliciosos" se utilizan, por ejemplo, para recopilar direcciones de correo electrónico con fines publicitarios, para hacer copias masivas no autorizadas de contenidos web o para espiar de manera sistemática las vulnerabilidades de software de los servidores con el objetivo de penetrar en ellos. En las redes sociales, los bots se utilizan para simular la interacción humana, hinchando artificialmente el número de visitas o seguidores, o automatizando respuestas para posicionar mensajes o influir en debates. Los denominados bots conversacionales son sistemas de inteligencia artificial que simulan una conversación con una persona utilizando el lenguaje natural. Es importante distinguir que bot es una definición funcional, y no hace diferencias en cuanto a su implementación. Un bot puede estar diseñado en cualquier lenguaje de programación, funcionar en un servidor o en un cliente, o ser un agente móvil, etc. A veces son llamados Sistemas Expertos, pues muchos se especializan en una función específica. La programación de un bot puede estar diseñada para cumplir tareas muy básicas como lo son el recordar alguna tarea o bien automatizar algún proceso, también existen bots con programación más compleja que buscan realizar actividades que conllevan toma de decisiones; estas decisiones son tomadas a partir de filtros o parámetros que el programador incluye en el código de programación. En estos días existen asistentes avanzados amigables que ayudan a manipular más fácilmente el código del bot. Véase en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Bot>.

aparezcan en el resultado de búsqueda las páginas web de **Banco Estado**, que promocionan distintos productos de recaudación o adquirencia. De hecho, es fácil verificar que el *bot* de Google no ha sido bloqueado por **Banco Estado**, ya que el contenido de las páginas web de dicha empresa estatal aún aparece en los resultados de búsqueda en Google y estos sólo se alimentan a través del *bot* de Google.

- d) Por lo demás, es discutible que los servicios de **KHIPU SpA** califiquen siquiera como *bot*, ya que a diferencia de lo que ocurre con el *bot* de Google y otros legítimos *bots* de la industria, en el caso de mi representada el funcionamiento siempre ocurre con el usuario presente y teniendo el control del ingreso de sus credenciales, elección de la cuenta de pago o autorización mediante segunda y hasta tercera clave. Aun así, el sistema *anti bot* de **Banco Estado** califica las transacciones que se generan usando los distintos navegadores web de **KHIPU SpA** como *bot* y las bloquea. Por lo tanto, es totalmente posible incorporar en este sistema mecanismos de inscripción de *bots* en “listas blancas”, precisamente para evitar el bloqueo a **KHIPU SpA**. Esta es tecnología simple y rápida de implementar, que permite que el bloqueo efectuado por los *bots* del Banco recurrido, pueda tener excepciones, por ejemplo, detectando las operaciones en las que **KHIPU SpA** interviene mediante mecanismos provistos por el mismo proveedor de la tecnología anti bot. Estos mecanismos incluso cuentan con formularios disponibles en la solución, con los que es posible configurar claves para que sistemas como el de **KHIPU SpA** puedan operar sin ser bloqueados.
 - e) **KHIPU SpA** solicitó inmediata solución a esta problemática a **Banco Estado** y éste no solamente se negó a hacerlo, pese a tener plena capacidad para ello y a que hemos estado operando en el mercado durante casi una década, sino que, sugirió la contratación de nuevos productos que son ofrecidos por el mismo banco, negándose a suscribir acuerdos que permitan viabilizar los servicios ofrecidos por mi representada.
 - f) Del mismo modo, según lo indicado por el mismo Banco, existirían otras plataformas que también habrían sido bloqueadas por su sistema de *bots*, muchas de las cuales compiten además con el Banco en alguno de los servicios que éste ofrece (pagos, inversiones, créditos, etc.). Sin embargo, hemos apreciado que, por ejemplo, el *bot* que la empresa Google utiliza para prestar sus servicios y alimentar su conocido portal, no ha sufrido bloqueo alguno.
14. El actuar de **Banco Estado**, reiterado el 1 de agosto pasado, afectó seriamente la actividad económica de **KHIPU SpA**, especialmente si se considera que más del 50% de sus operaciones corresponden a casos en que clientes de **Banco Estado** eligieron pagar con **KHIPU SpA**, lo que a su vez produce más del 45% de los ingresos de la empresa.
 15. Es por ello que, con fecha 24 de junio de 2021, remitimos un correo electrónico a don Abraham Ermann, Gerente de Ciberseguridad de la recurrida, con copia a la Fiscal de **Banco Estado**, doña Isabel Margarita Cabello, mediante el cual hicimos ver a dicha institución tanto la situación de bloqueo como el perjuicio que se estaba produciendo a mi representada, con la esperanza de que se tratase de un error que sería corregido de inmediato.
 16. Luego de algunas gestiones directas, fue posible sostener una reunión con don Leopoldo Quintano Hartard, Gerente de Marketing de **Banco Estado**, quien quedó de revisar el bloqueo *anti bot* del que mi representada es -hasta el día de hoy- objeto, e incluso dicho ejecutivo levantó la posibilidad de realizar a futuro supuestos proyectos en conjunto. En dicha instancia, además, hicimos ver el buen comportamiento de nuestras plataformas en materia de ciberseguridad y propusimos incluso alternativas tecnológicas para que no persistiera el bloqueo a **KHIPU SpA**,

sin perjudicar a su vez las finalidades perseguidas por las medidas implementadas por dicho Banco.

17. Dado que el correo electrónico antes enviado no fue respondido por el Banco recurrido, ni tampoco existió solución alguna luego de la reunión sostenida, fue necesario para **KHIPU SpA** enviar una reiteración el día 9 de julio pasado, la que fue respondida escuetamente el mismo día de la siguiente manera:

“Te planteamos nuestro problema, estamos dispuestos a buscar alguna solución más robusta que nos permita mantener los niveles de seguridad para nuestros clientes.

Conversemos el Lunes.

*Saludos,
Leopoldo”.*

18. Así y gracias a la insistencia de **KHIPU SpA**, tuvimos una reunión con doña Sara Herrera, Gerente de Riesgo Operacional de **Banco Estado**, y don Abraham Ermann, Gerente de Ciberseguridad, a quienes les explicamos los detalles técnicos y económicos sobre la forma en que la tecnología *anti bots* del Banco le está causando un daño enorme, tanto a **KHIPU SpA** como a los clientes de **Banco Estado** que eligen pagar usando nuestros servicios. Lamentablemente, esto no generó en el Banco un reconocimiento del derecho de los clientes del Banco a elegir pagar usando la solución de **KHIPU SpA** que genera TEF y rechazaron usar los mecanismos de listas blancas para eximir a mi representada del bloqueo de su tecnología *anti bot*¹¹.
19. Por el contrario, **Banco Estado** - en correo del pasado 14 de julio - formalizó su posición señalado que el bloqueo de cuentas sufrido por nuestra representada obedecía a la implementación de “permanentes medidas de seguridad y prevención”. En razón de ello, condicionó la continuidad de los servicios a la suscripción por parte de mi representada de un “Acuerdo”, por el cual no solamente se establecían condiciones abusivas, por lo cual nos negamos a suscribirlo, sino que además generaba una discriminación ilegal y arbitraria. El referido “Acuerdo” señala:

¹¹ Cabe agregar que, en la misma reunión, los ejecutivos del Banco -sin aceptar el desbloqueo de mi representada- sugirieron que **KHIPU SpA** podría brindar un servicio de recaudación usando para ello los productos comerciales que el mismo Banco ofrece, e incluso propusieron estudiar o diseñar una solución completamente nueva, sin otorgar precisiones acerca de los costos y plazos que dicha propuesta implicaría.

ACUERDO

1. De conformidad a lo que dispone la legislación vigente, particularmente en el ámbito del resguardo de los medios de pago electrónicos y de prevención de fraudes, BancoEstado se encuentra obligado a cumplir con altos estándares de ciberseguridad, en resguardo de los sistemas del Banco y de sus clientes.
2. En virtud de lo anterior, KHIPU reconoce que BancoEstado no puede renunciar a su derecho y obligación de establecer e incrementar todos aquellos mecanismos de seguridad que le parezcan necesarios e idóneos para resguardar sus sistemas y medios de pago, ante la permanente evolución de las tecnologías utilizadas para la comisión de fraudes. Tales mecanismos de seguridad implementados por BancoEstado, se adoptan por dicha institución bancaria basadas en sus propias necesidades de ciberseguridad, con el objeto de dar pleno cumplimiento a la legislación vigente en materia de prevención de fraude.
3. En el contexto de la implementación de estas medidas de ciberseguridad por BancoEstado y atendido el interés de KHIPU por seguir operando una pasarela de pagos respecto de clientes de BancoEstado, oferta de servicio que responde a una iniciativa propia de KHIPU y que va dirigida a clientes de distintos bancos e instituciones financieras, KHIPU se compromete a adoptar en el plazo de 15 días corridos a contar de esta fecha, alguno de los mecanismos y servicios que BancoEstado dispone para posibilitar la realización de pagos por parte de sus clientes en forma segura, a fin de adaptar sus propios sistemas y tecnologías a las medidas generales de ciberseguridad que BancoEstado ha dispuesto.
4. BancoEstado no asume ninguna obligación ni responsabilidad alguna para con los clientes de KHIPU ni respecto a esta empresa, por la implementación de las medidas de ciberseguridad que ha adoptado.
5. KHIPU se hace responsable de cualquier fraude a que se vean expuestos los clientes de BancoEstado con motivo del uso de los servicios transaccionales que presta KHIPU a través de su pasarela de pago, autorizando expresamente a BancoEstado para efectuar contracargos, ante transacciones que sean desconocidas por los titulares de medios de pago de BancoEstado efectuadas a través de la pasarela de pagos de KHIPU.

Santiago, 14 de julio de 2021

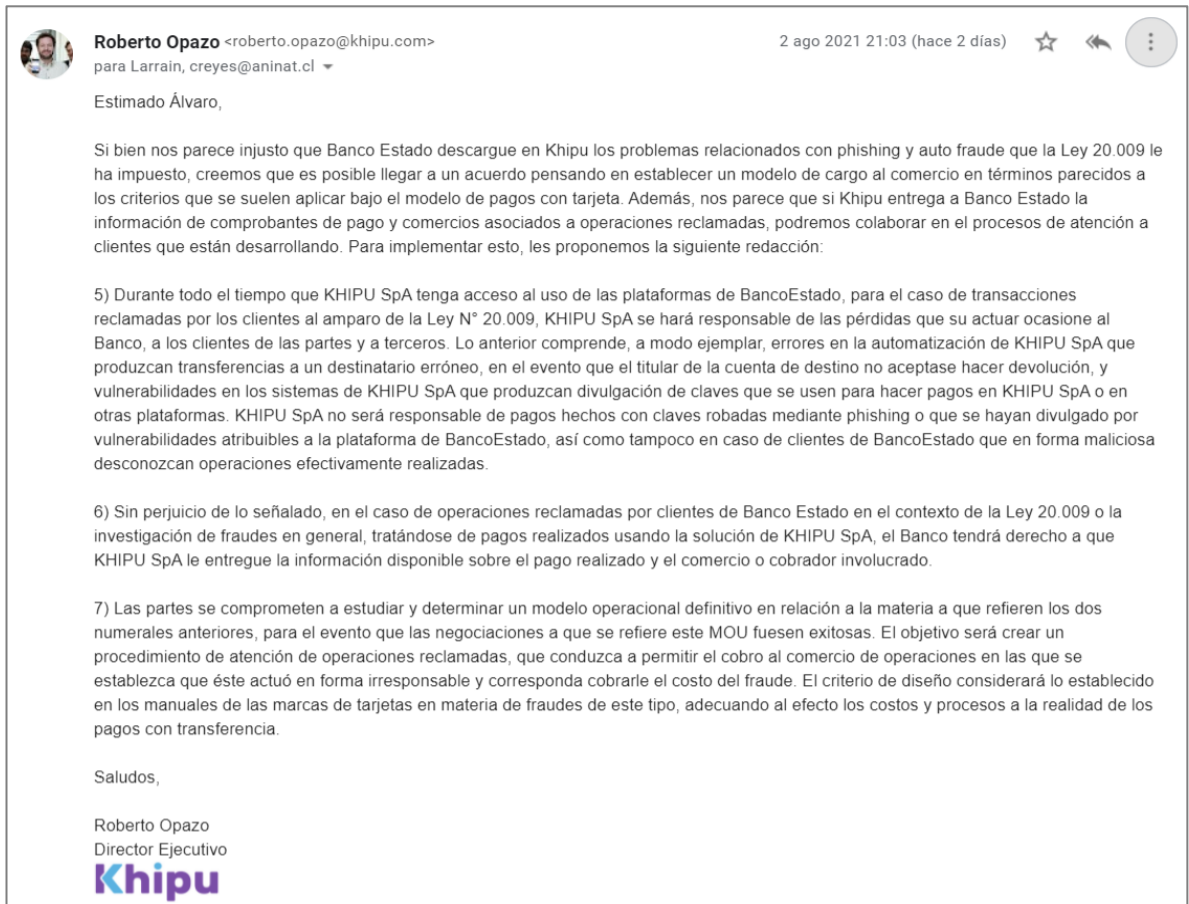
p.p. Banco del Estado de Chile

p.p. KHIPU

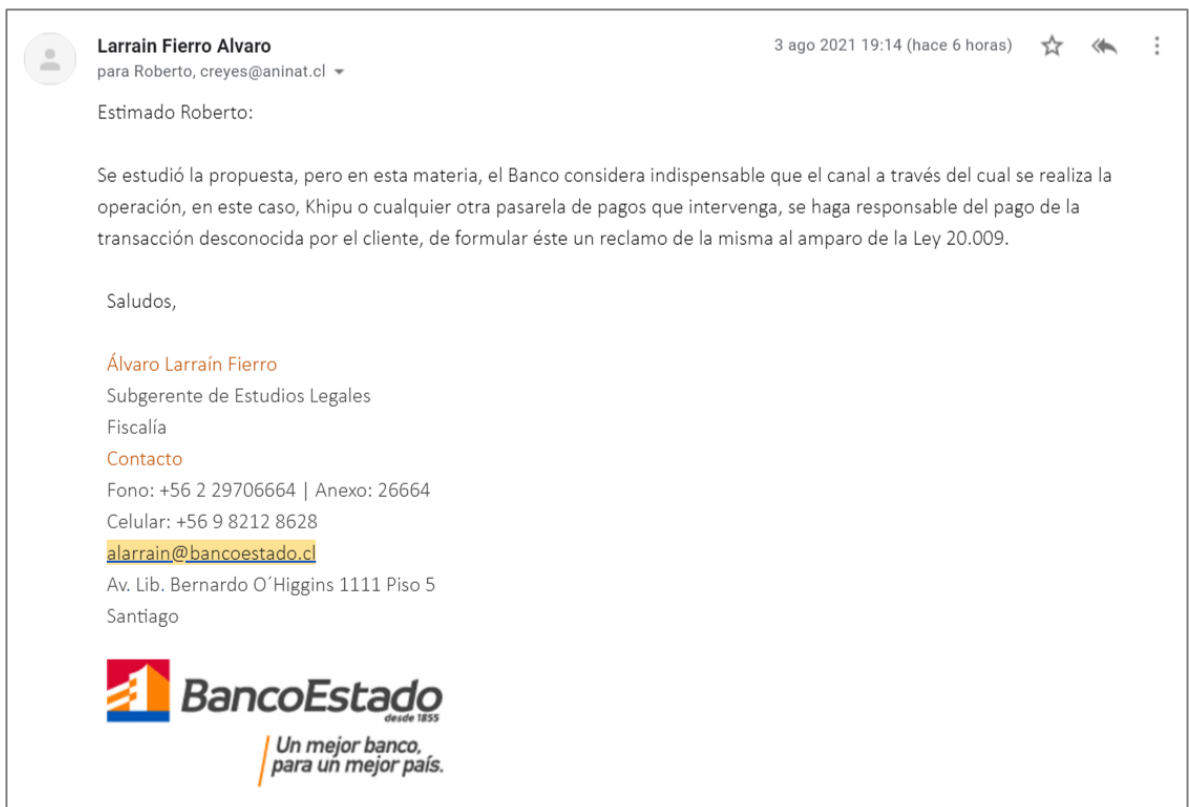
20. Como podrá apreciar V.S. Iltrma., las nuevas condiciones impuestas por **Banco Estado** obligaban la contratación forzosa por parte de mi representada de servicios que son ofertados exclusivamente por dicho Banco aduciendo condiciones de seguridad que mi representada, como ya hemos señalado, cumple con creces en razón de los altos estándares que emplea en la materia. Ello desde el punto de vista económico impone nuevos costos que deberían ser asumidos por mi representada, estableciendo con ello condiciones que no se sostienen en el riesgo que supuestamente el Banco pretende precaver.
21. Así mismo, el pretendido entendimiento, buscaba desplazar la responsabilidad a la cual legalmente está obligado el Banco, haciendo a mi representada responsable frente a vulneraciones en la seguridad que son precisamente el objeto de los servicios que obligatoriamente se contratarían conforme al "Acuerdo". De ese modo, **Banco Estado** pretende que **KHIPU SpA** contrate servicios en términos obligatorios y que además se haga responsable de cualquier evento de vulneración de seguridad respecto incluso de los clientes del Banco. Y aún más, en las condiciones que el banco pretendió imponer a **KHIPU SpA** mientras esta última se encontraba imposibilitada de operar, exigía que **KHIPU SpA** financiara el costo que naturalmente correspondería pagar por parte del Banco si las claves de una víctima de *phishing* fueran usadas en la plataforma de mi representada. Como se ha señalado antes, el *phishing* es una forma de fraude en la que se obtienen claves mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos o falsos portales web, en los que no está presente el Banco, **KHIPU SpA** y ninguna otra plataforma legítima. Adicionalmente, con razón de la entrada en vigencia de la Ley N° 20.009, que obliga a los bancos a devolver a sus clientes los fondos de transacciones que estos nieguen haber realizado, se está produciendo una nueva forma de fraude, conocida como auto fraude. El auto fraude ocurre cuando un usuario realiza un pago con la intención de negarlo y

pedir al banco la restitución de fondos. Y el documento enviado por **Banco Estado** pretendía traspasar a **KHIPU SpA** esta obligación que la ley ha establecido para los bancos.

22. En el fondo, las condiciones pretendidas por **Banco Estado** generaban una discriminación ilegal y arbitraria, toda vez que se imponían condiciones que carecen de toda forma de racionalidad, afectando además, el derecho a realizar actividades económicas lícitas y el derecho de propiedad.
23. En razón de ello y como se adelantó, **KHIPU SpA**, solicitó a **Banco Estado** la reconsideración de la decisión adoptada proponiendo un periodo sin bloqueo en los servicios por 15 días, la cual fue aceptada primeramente por dicha institución, tal como se da cuenta en el intercambio de correos con don Leopoldo Quintano del 15 julio de pasado. Así, durante la medianoche del 15 de julio **Banco Estado** restableció las funcionalidades en la plataforma de mi representada, levantando el bloqueo, pero sin indicar la forma técnica en que se realizó este.
24. Así, la operación de **KHIPU SpA** se mantuvo desbloqueada hasta el 1 de agosto, fecha en la que **Banco Estado** volvió a bloquear **KHIPU Spa**, situación que se ha mantenido hasta la fecha. Tanto el desbloqueo a **KHIPU Spa**, como la nueva activación del bloqueo dejan en evidencia lo simple que es para **Banco Estado** ajustar el comportamiento de su tecnología *anti bot*, de modo que **KHIPU SpA** pueda operar.
25. Durante el periodo intermedio, los equipos de ambas compañías trabajaron en *un Acuerdo de Entendimiento* ("MOU"), que establecía obligaciones específicas que permitían equilibrar las razones e intereses expuestos por el Banco con las necesidades de mi representada, obligándose así a establecer cambios en sus términos y condiciones de uso, así como la obligación de reparar eventuales daños que pudiese sufrir **Banco Estado** y respetar las medidas implementadas que implementara, entre otras. Los equipos de ambas compañías fueron exitosos tanto en la definición de un MOU para el trabajo durante 60 para la implementación de un modelo definitivo, como en la definición de mecanismos avanzados de seguridad que permitan a **Banco Estado** dejar pasar las transacciones de mi representada, sin renunciar a ninguna funcionalidad de su tecnología *anti bot*.
26. El MOU acordado fue incluso subido por los abogados de **Banco Estado** a su plataforma de firma electrónica, denominada LegalSign, para que fuera suscrito por los representantes de **KHIPU SpA**. Sin embargo y a pensar de que los representantes de **KHIPU SpA** alcanzamos a suscribir el acuerdo de entendimiento, **Banco Estado** no solamente no suscribió el acuerdo sino impuso nuevas condiciones, como sería informado el 2 de agosto, con las cuentas de mi representada ya bloqueadas. Así, en la tarde del domingo 3 de agosto, el Subgerente de estudios legales de **Banco Estado**, don Álvaro Larraín, comunicó a **KHIPU SpA** que el "Comité Ejecutivo" del Banco, integrado entre otros por su gerente general y su Presidente, había decidido desconocer el acuerdo de entendimiento alcanzado.
27. En su reemplazo, nuevamente pretendiendo imponer condiciones mientras se mantenía la cuenta de **KHIPU SpA** bloqueada, **Banco Estado** impuso como exigencia para desbloquearla, que mi representada asumiera todos los costos por concepto de *phishing*, auto fraude, para los casos en que las claves robadas se hayan usado en la plataforma de **KHIPU SpA**.
28. En estas condiciones, mi representada hizo un esfuerzo adicional por ofrecer a **Banco Estado** garantías y condiciones que no tiene obligación de entregar, lo que se formalizó mediante correo enviado el 2 de agosto.



29. La propuesta que buscaba restaurar el acuerdo fue rechazada por correo electrónico, desplazando cualquier forma de acuerdo y sustituyéndola por la sola discrecionalidad del Banco en términos de evidente arbitrariedad:



30. En ese sentido, tal como ocurrió en las condiciones del 14 de julio, **Banco Estado** nuevamente pretendió establecer como condición para el desbloqueo de la cuenta de mi representada, la transferencia de obligaciones que legalmente que deben ser asumidas por dicha institución, ya que es ella y no mi representa la responsable de la seguridad de los fondos de sus clientes, cuentacorrentistas.

31. El intento del Banco por hacer pagar a mi representada los costos que le genera la Ley N° 20.009, además de arbitrario, implica la pretensión de que **KHIPU SpA** redefina su negocio y pase a ser una pasarela. Es importante recordar que en la mayoría de las transacciones procesadas por **KHIPU SpA** los fondos no pasan por esta, siendo el servicio tan sólo una opción más entre los navegadores web que el usuario de **Banco Estado** puede elegir para completar una transferencia. Por lo tanto, la pretensión del banco es tan absurda como si pretendiese traspasar los costos de la Ley N° 20.009 a Google, Apple, Microsoft y otros cientos de compañías que desarrollan aplicaciones del tipo navegador web, con las que es posible conectarse al banco y hacer una transferencia. En el caso en que los fondos llegan a **KHIPU SpA** y luego son rendidos por mi representada al comercio, también se usa la solución de **KHIPU SpA** como un navegador web y la recepción de fondos es un proceso independiente que ocurre gracias al uso de la plataforma de transferencias que implementan los bancos. Por lo tanto, cuando el banco plantea que “**KHIPU SpA** o cualquier otra pasarela de pagos” debe asumir los costos de la Ley N° 20.009, está asumiendo una condición que para pagos con transferencia no le corresponde legalmente a mi representada.
32. Hasta la fecha, nuestras operaciones siguen bloqueadas, pese a no existir justificación para ello y estarse perjudicando seriamente -a cada momento- la viabilidad económica de **KHIPU SpA**, producto de la dependencia económica que le ha significado prestar servicios a los clientes de **Banco Estado** durante años.

III. ANTECEDENTES DE DERECHO

a. Garantías constitucionales conculcadas

33. Como V.S. Iltna. conoce. el inciso primero del artículo 20 de la Constitución Política de la República dispone:

"El que por causa de actos u omisiones arbitrarios o ilegales sufra privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de los derechos y garantías establecidos en el artículo 19, números 1°, 2°, 3° inciso quinto, 4°, 5°, 6°, 9° inciso final, 11°, 12°, 13°, 15°, 16° en lo relativo a la libertad de trabajo y al derecho a su libre elección y libre contratación, y a lo establecido en el inciso cuarto, 19°, 21°, 22°, 23°, 24°, y 25° podrá ocurrir por sí o por cualquiera a su nombre, a la Corte de Apelaciones respectiva, la que adoptará de inmediato las providencias que juzgue necesarias para restablecer el imperio del derecho y asegurar la debida protección del afectado, sin perjuicio de los demás derechos que pueda hacer valer ante la autoridad o los tribunales correspondientes".

34. Pues bien, en el presente caso, no sólo se han afectado las garantías constitucionales que asisten a **KHIPU SpA**, sino también las que les corresponden a los clientes de **Banco Estado** que, a la vez, son clientes de mi representada, según se indicará.
35. En relación a **KHIPU SpA**, el comportamiento que da cuenta el presente recurso conculca derechamente tres garantías expresamente consagradas y protegidas por nuestra Carta Fundamental:

- a. **Art. 19 N° 21.** *El derecho a desarrollar cualquiera actividad económica.* En efecto, ya se ha descrito la enorme dependencia económica que genera a mi representada operar con clientes de **Banco Estado**, los que representan -en los hechos- más del 50% de nuestras operaciones y más del 45% de los ingresos de la empresa. Por lo mismo, es claro que el actuar ilegal y arbitrario de la recurrida está afectando día a día la posibilidad de que

KHIPU SpA pueda seguir prestando sus servicios y, producto de ello, pueda recibir la contraprestación económica que le corresponde, pese a que mi representada desarrolla de manera lícita una actividad que en absoluto es contraria a la moral, al orden público o a la seguridad nacional, y mucho menos está prohibida por la ley.

- b. **Art. 19 N° 22.** *La no discriminación arbitraria en el trato que deben dar el Estado y sus organismos en materia económica.* Cabe recordar a este respecto que el Banco recurrido es una empresa del Estado¹², según su misma Ley Orgánica¹³, establece en su artículo 1°. En este sentido, no existe justificación alguna para que dicha institución estatal esté bloqueando las operaciones. realizadas con el navegador web o la app de **KHIPU SpA** y no aquellas que se realizan con Google Chrome, Safari, Microsoft Edge y muchos otros navegadores web. **Banco Estado** ha demostrado en los hechos que es capaz de bloquear a **KHIPU Spa**, desbloquearla y volver a bloquearla a voluntad.
- c. **Art. 19 N° 24.** *El derecho de propiedad en sus diversas especies sobre toda clase de bienes corporales o incorporales.* Esto también resulta evidente, ltma. Corte, si se considera que la imposibilidad de **KHIPU SpA** de prestar sus servicios habituales, producto del comportamiento del Banco recurrido, produce también el efecto de dejar de percibir cerca de la mitad de sus ingresos, lo que aumenta los riesgos de no poder cumplir con nuestros compromisos económicos, en circunstancias que contamos con contratos firmados con personas naturales y jurídicas que -en un escenario sin vulneración de derechos- nos permitiría obtener determinados ingresos, cubrir nuestros gastos y planificar nuestros proyectos comerciales sin esta privación, perturbación o amenaza en el legítimo ejercicio de los derechos y garantías que nos otorga la Constitución Política.
36. En relación a los clientes del Banco recurrido y que son clientes también de **KHIPU SpA**, cabe recordar -primeramente- que el artículo 1° de la Ley de Cuentas Corrientes Bancarias y Cheques refiere que del referido contrato nacen derechos y obligaciones, que pueden ser modificadas o suprimidos por mutuo acuerdo o causa legal. Por lo tanto, los derechos de que es titular el cliente del banco y que emanan del contrato de cuenta corriente, conforme al artículo 1545 del Código Civil, son de su propiedad y no pueden ser modificados unilateralmente por el recurrido.
37. Dentro de tales derechos, conforme a lo dispuesto en los artículos 2116 y siguientes del Código Civil y los artículos 221 y siguientes del Código de Comercio, según sea el caso, se encuentra la posibilidad de constituir mandatos para la realización de diversas actividades, tanto para el pago de cuentas o de deudas por parte de terceros, como incluso mandatos a los mismos bancos.
38. En ese sentido, hacemos presente que los usuarios de **KHIPU SpA** son siempre libres de elegir el navegador web que estimen más conveniente, lo que tiene por consecuencia que cualquier forma de restricción es altamente sensible en la elección que adoptarán, ya que cualquier turbación tendrá por efecto que sencillamente realicen sus operaciones por aquella plataforma que presente menores restricciones, lo que en definitiva supone que las decisiones del Banco impacten en una desventaja competitiva que se ocasiona sola y exclusivamente en la decisión de **Banco Estado** de implementar restricciones que carecen de toda racionalidad de cara a los fines que pretende satisfacer.

¹² Creada mediante el Decreto de Fuerza de Ley N° 126 de 1953, que dispuso la fusión de la Caja Nacional de Ahorros, Caja de Crédito Hipotecario, Caja de Crédito Agrario e Instituto de Crédito Industrial en el Banco del Estado.

¹³ Decreto Ley N° 2079, de 1977.

39. Así las cosas, en la especie, el **Banco Estado**, al decidir el bloqueo de las operaciones de sus clientes con **KHIPU SpA**, de manera unilateral e injustificada, ha afectado -además de nuestros derechos- aquellos que le corresponden a tales clientes, y en especial la garantía constitucional establecida en el artículo 19 N°24 de nuestra Carta Fundamental, esto es, *el derecho de propiedad en sus diversas especies sobre toda clase de bienes corporales o incorporales*, puesto que, por una parte, el Banco recurrido está restringiendo el derecho adquirido de tales personas de suscribir contratos y, lo que es más importante, está restringiendo el destino y uso que dichos clientes quieren darle a los dineros que son de su propiedad y que están bajo la sola custodia del Banco.
40. Del mismo modo, la transferencia de costos que pretende **Banco Estado**, implica un hecho ilegal y arbitrario, que tiene por objeto que mi representada sea obligada a asumir obligaciones que legalmente corresponden a una institución Bancaria y por tanto, una vulneración al artículo 19 N° 22 de la Constitución por cuanto se le obliga a asumir costos derivados de acciones de seguridad que genera una discriminación arbitraria entre los diferentes clientes, empresas como *Fintechs* y aquellas que no lo son, y especialmente, respecto de cuentacorrentistas que ven imposibilitado el acceso a servicios que fruto de las acciones de **Banco Estado**, ha generado mermas en su acceso.
41. De más está decir que el artículo 20 de la Constitución Política nos habilita para invocar también las garantías de nuestros clientes que entendemos se encuentran conculcadas por el actuar de **Banco Estado**, puesto que dicha norma señala expresamente que es posible recurrir de protección "*por sí o por cualquiera a su nombre*".

b. Antecedentes jurisprudenciales

42. Tal como se anticipó, el comportamiento de mi representada en el mercado ha sido intachable, sin situaciones significativas de fraude y con la permanente implementación de medidas de ciberseguridad, lo que confirma que la conducta desplegada por el Banco recurrido carece de todo fundamento jurídico y fáctico.
43. De este modo, **Banco Estado** ha vulnerado los derechos de **KHIPU SpA** en la forma señalada, afectando seriamente su operación como empresa, sin justificación ni autorización alguna; lo que sólo puede explicarse por un acto de brutal arbitrariedad por parte de quien tiene el poder económico de hacerlo, lo que -además- perjudica y perturba seriamente la actividad y el patrimonio de mi representada, pese a estar expresamente amparados conforme al artículo 19 N°21, 22 y 24 de la Constitución Política.
44. A lo anterior, se suma el hecho que esta empresa del Estado tiene también sus propias soluciones de pago, incluyendo un botón de pago, pago con QR, la solución "Compra Aquí" y otros productos propios, más canales de distribución que operan algunos de estos productos, como la plataforma Servipag, PuntoPago, Sencillo y otros. Es decir, para **Banco Estado**, la recaudación electrónica es una fuente de ingreso con la que **KHIPU SpA** compite directamente.
45. En efecto, cuando un pago se realiza con "**Khipu**", **Banco Estado** deja de procesar una transacción con sus productos de adquirencia y, al mismo tiempo, debe pagar al banco de destino por haber realizado una TEF. Este pago es conocido como *comisión interbancaria*¹⁴.

¹⁴ La comisión interbancaria es un valor que el banco de origen paga al banco de destino cada vez que se realiza una TEF. No hemos encontrado otro país en el mundo con un modelo de pagos en el que el originador de un pago en una red tenga un castigo económico por usar la red. Este castigo al banco emisor de una transferencia permite explicar por qué **Banco Estado** cobra a la mayoría de sus clientes \$300 cada vez que realizan una transferencia hacia otros bancos.

46. A nuestro juicio, el interés económico de **Banco Estado** en evitar las operaciones de **KHIPU SpA** -junto a la situación de dependencia económica que tiene mi representada respecto de la recurrida-, lo pone en una situación de mayor *deber de cuidado*, conforme lo ha señalado diversa jurisprudencia¹⁵.
47. Existe variada jurisprudencia, además, en sede de recurso de protección que ratifica que un actuar como el desplegado por **Banco Estado** en la especie, es ilegal y arbitrario, dado que **las facultades que la ley sectorial pueda otorgar a los bancos no conlleva de modo alguno el derecho de afectar los derechos en su esencia**, ni imponer condiciones, tributos o requisitos que impidan su libre ejercicio, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 26 de la misma Carta Fundamental. Al efecto, refiriendo al contrato de cuenta bancaria en general, destaca la síntesis realizada por la Excm. Corte Suprema mediante sentencia dictada en la causa Rol 52886/2016, pronunciada por su Tercera Sala:

"Que, no obstante el hecho que la relación contractual existente entre el recurrente y la recurrida se deriva de un contrato de cuenta corriente encontrándose enmarcado dentro del principio de autonomía de la voluntad, resulta que dicho acuerdo no resulta exento de la posibilidad que en él se produzcan situaciones arbitrarias o que se apartan de los límites del referido contrato"^{16/17}.

48. Y es que nuestros Tribunales Superiores de Justicia han resuelto en varias ocasiones que cualquiera sea el motivo que un Banco haya tenido para bloquear productos o servicios a un cliente, siempre debe exigirse que haya una razón para ello y que dicho fundamento sea plausible y comunicado al cliente, situación que en la especie no ha ocurrido. Destaca al efecto lo considerado en los autos Rol 21960-2016 por la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago:

"5° Que, el fundamento informado por la recurrida para justificar la medida adoptada en perjuicio del cuenta correntista, esto es, la facultad que otorga el contrato de proceder al término unilateral del mismo resulta ser arbitrario, vale decir, desprovisto de un fundamento racional, más aún, cuando, según manifiesta el recurrente de protección en su alegato antes esta sala, este cierre se habría producido por el giro comercial que mantiene referido a negocios de "moteles", lo cual en el caso de resultar verosímil, no alcanza a constituir un motivo suficiente para justificar la decisión tomada por el banco, más aún, cuando esta circunstancia necesariamente tiene que ser conocida por la recurrida al momento de la apertura de la cuenta corriente;

"6° Que, el motivo antes expuesto resulta suficiente para demostrar la arbitrariedad e ilegalidad cometida por el señalado banco, más aún, cuando a la vigencia de la relación contractual con el recurrente se le ha puesto término sin

¹⁵ Así, por ejemplo, los órganos de defensa de la libre competencia, en diversos pronunciamientos, han recalcado que aquellas empresas que gozan de *posición dominante*, como ocurre con **Banco Estado** en relación a mi representada, con la que además compite en la prestación de servicios de pago, deben aplicar en su actuar un "*especial deber de cuidado*", que se traduce en un comportamiento particularmente diligente, más allá del habitual, en pos de evitar que se dañe la competencia. Así consta, por ejemplo, en las Sentencias N° 75, 85 y 86 del Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, entre otras.

¹⁶ Sentencia N° 662174 de la Excm. Corte Suprema, Sala Tercera (Constitucional), de fecha 15 de noviembre de 2016. El énfasis es nuestro.

¹⁷ Este criterio ha sido reiterado, por ejemplo, en el considerando cuarto de la sentencia dictada en los autos Rol N°21960-2016: "*4° Que, no obstante el hecho que la relación jurídica existente entre el recurrente y la recurrida se deriva de un contrato de cuenta corriente encontrándose enmarcado dentro del principio de la autonomía de la voluntad, resulta que dicho acuerdo no resulta exento de la posibilidad que en él se produzcan situaciones arbitrarias o que se apartan de los límites del referido contrato, lo que constituye una razón suficiente para verificar dicho cierre el cual según se informó se había producido sin un motivo que la justifique*".

explicitar un motivo determinado lo cual evidentemente constituye una desproporción en la relación jurídica existente entre las partes lo que esta Corte necesariamente debe remediar por la vía del presente recurso que afectan las garantías constitucionales que se señalan como infringidas”¹⁸.

49. En complemento con lo señalado, cabe indicar que los Tribunales Superiores a lo largo del país coinciden en que las facultades de un banco como el recurrido no pueden ser omnímodas ni carentes de fundamentos. Así recientemente, por ejemplo, la Segunda Sala de la Itma. Corte de Apelaciones de Arica, en autos Rol 232-2020 de Protección, refiriéndose a los mandatos de pago realizados por los clientes bancarios, estableció:

“DECIMO: Que, aún más allá de la regulación aludida en el considerando séptimo, la propia naturaleza de los negocios que un particular, como lo es la recurrente, efectúa en su calidad de titular de una cuenta corriente, línea o tarjeta de crédito, con una sociedad bancaria, si bien impone para el primero, por cierto, el seguimiento de los cuidados e instrucciones básicos y razonables para el uso de los productos dentro de los márgenes contractuales a los que adhirió, para la segunda ello conlleva, sin duda, un extremo cuidado, que nace de su rol como depositario y garante de los fondos de que debe hacerse cargo y en virtud del cual, necesariamente, no sólo debe atender los mandatos de pago que se formulen debidamente con cargo a los mismos, sino también, custodiarlos y asegurarlos en pos de los fines que sus titulares tienen a su respecto, y de la confianza en la correcta operatividad del sistema. (...) dadas las características de la plataforma digital de acceso remoto o por internet que se ofrece y propicia en estos ámbitos, cuyo fue el caso en la especie, es el segundo organismo [el banco] al que cabe extremar las precauciones que eviten los errores, interferencias o derechamente fraudes en el sistema por parte de terceros ajenos. En tanto ello supone tareas de implementación, seguimiento y perfeccionamiento de los programas que implementa para sus propios servicios y que en modo alguno procede asignar a sus clientes”^{19/20}.

50. En otras palabras, para que se considere que el acto no es arbitrario, el Banco debe haber cumplido dos condiciones mínimas: (1) Existencia de fundamento plausible para bloquear determinados servicios, y (2) Demostración de haber realizado las gestiones necesarias para evitar bloqueos o interferencias que afecten a sus clientes y los servicios que utilizan. En el caso de autos, sin embargo, ninguna de ellas concurre, según se ha detallado.
51. No cabe duda, entonces, que la institución estatal recurrida ha actuado en forma arbitraria e ilegal, afectando el patrimonio y actividad de **KHIPU SpA** -además de afectar a sus propios clientes- y, por ende, su derecho de propiedad, su derecho a no ser discriminada arbitrariamente por el Estado y su derecho a desarrollar actividades económicas, atendida la clara dependencia económica que tiene mi representada en relación a las operaciones que realizan por su intermedio los clientes de **Banco Estado**; especialmente considerando al efecto el creciente desarrollo de la economía digital en nuestro país, lo que se ha acelerado de manera más notoria producto de la crisis social y sanitaria experimentada desde hace varios meses.

IV. ADMISIBILIDAD DEL RECURSO

¹⁸ Sentencia N° 775196 de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, de fecha 28 de Julio de 2016. El énfasis es nuestro.

¹⁹ Sentencia de 30 de marzo de 2020. El énfasis es nuestro.

²⁰ El mismo criterio puede apreciarse, a modo ejemplar, en la sentencia dictada con fecha 10 de octubre de 2019, en los autos sobre Rol 958-2019 de Protección, seguidos ante la misma Itma. Corte.

52. Como V.S. ltma. podrá apreciar, esta acción constitucional es plenamente procedente en la especie. En efecto, el recurso de protección procede contra actos u omisiones ilegales y arbitrarias de las más variadas personas o entidades, que causen agravio a los derechos constitucionales señalados en el inciso 1° del artículo 20 de la Constitución Política de la República de Chile, a lo que se agrega que -en la especie- nos encontramos dentro de plazo legal para formularlo, ya que las restricciones ejecutadas por **Banco Estado** y que se mantienen vigentes, fueron implementadas a partir del 1 de agosto recién pasado, según se describió anteriormente.
53. El acto emanado de la recurrida constituye además una clara privación, perturbación y amenaza en el legítimo ejercicio de los derechos y garantías constitucionales, según lo dispone el artículo 20 de la Constitución, ya citado.
54. Es del caso que, sin causa, sin derecho ni causa contractual ni legal alguna el **Banco Estado** ha decidido bloquear unilateralmente las operaciones efectuadas por los titulares de cuentas abiertas en dicho banco para el pago de servicios y compras que son realizadas a través de las plataformas de **KHIPU SpA**, afectando nuestro derecho de propiedad, a no ser discriminado arbitrariamente y a desarrollar nuestra actividad económica, lo que incluye la posibilidad de su libre ejercicio, dada la ineludible necesidad de contar tales clientes y cuentas bancarias para realizar el servicio de pagos que ofrecemos como empresa.
55. Este recurso de protección, en consecuencia, es una acción mediante la cual **KHIPU SpA** comparece de emergencia ante V.S. para poner pronto fin a tal privación y amenaza en el legítimo ejercicio de sus derechos, las que producen una afectación que irá en aumento con el transcurso de los días, si es que no se revierte el acto ilegal y arbitrario cometido por la recurrida.

POR TANTO, en mérito de los hechos expuestos, de lo establecido en los artículos 19 y 20 de la Constitución Política de la República, el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema sobre la tramitación del recurso de protección de las garantías constitucionales y las demás normas aplicables,

A US. ILTMA. SOLICITO: Se sirva tener por interpuesto recurso de protección en contra de **BANCO DEL ESTADO DE CHILE**, representada por su Presidente don Ricardo de Tezanos-Pinto Domínguez, ambos ya individualizados, admitirlo a tramitación y, en definitiva. acogerlo en todas sus partes, restableciendo el imperio del derecho, resolviendo:

1. Que la acción de la recurrida, de fecha 1 de agosto de 2021, fue arbitraria e ilegal.
2. Que el Banco recurrido ha privado a mi representada del legítimo ejercicio de las garantías constitucionales establecidas en el artículo 19 N°21, 22 y N°24 de la Constitución Política de la República.
3. Que el Banco recurrido, asimismo, ha privado a sus clientes, que a la vez son clientes de **KHIPU SpA**, del legítimo ejercicio de la garantía constitucional establecida en el artículo 19 N°24 de la Constitución Política de la República.
4. Que se deja sin efecto y de inmediato todo bloqueo por parte del Banco recurrido para que sus clientes contraten y/o utilicen los servicios de recaudación electrónica de **KHIPU SpA**.
5. Que **Banco Estado** no podrá bloquear nuevamente las operaciones de **KHIPU SpA**, sino con base en fundamentos objetivos, generales, uniformes, no discriminatorios, públicos y previamente establecidos.
6. Que se decreten todas las demás medidas que V.S ltma. estime pertinentes para el restablecimiento del derecho y garantizar los derechos alegados en este escrito.
7. Que se condena en costas a la recurrida.

PRIMER OTROSÍ: Sírvase VS. Itma., en virtud de lo expuesto y del considerando 3° del Auto Acordado sobre tramitación y fallo del recurso de protección de las garantías constitucionales, se decreta Orden de No Innovar respecto del bloqueo de las operaciones de los clientes de **Banco Estado** para operar los servicios de **KHIPU SpA**, para efectos de que este sea levantado de inmediato, hasta que se resuelva definitivamente el recurso de protección interpuesto.

La presente solicitud se funda en que, de no decretarse dicha Orden, el comportamiento del Banco recurrido generará aún mayores afectaciones a la viabilidad económica de mi representada, privándola y perturbando los derechos antes citados y provocando irreparables consecuencias para su negocio y operación, según las razones señaladas en lo principal de este escrito.

SEGUNDO OTROSÍ: Sírvase VS. Itma. tener por acompañados los siguientes documentos, con citación:

- a) Correo electrónico por el cual Banco Estado formaliza su propuesta al bloqueo de cuentas implementado, de fecha 14 de julio de 2021 enviado por don Leopoldo Quintano a don Roberto Opazo.
- b) Documento de "Acuerdo" adjunto en el correo electrónico por el cual Banco Estado formaliza su propuesta al bloqueo de cuentas implementado, de fecha 14 de julio de 2021, señalado en la letra a).
- c) Correo electrónico de respuesta de **KHIPU SpA** a la propuesta de Banco Estado de fecha 15 de julio de 2021, enviado por don Roberto Opazo a don Leopoldo Quintano.
- d) Correo electrónico por el cual **KHIPU SpA** propone a Banco Estado un cese temporal al bloqueo en búsqueda de una solución negociada a la afectación de los derechos en el uso de sus cuentas de 15 de julio de 2021, enviado por don Roberto Opazo a don Leopoldo Quintano.
- e) Correo electrónico de Banco Estado en respuesta a la propuesta de **KHIPU SpA** de fecha 15 de julio de 2021, enviado por don Leopoldo Quintano a Roberto Opazo.
- f) Correo electrónico **KHIPU SpA** realiza reserva de derechos frente a Banco Estado por las afectaciones que estaba padeciendo de 16 de julio de 2021, enviado por don Roberto Opazo a don Leopoldo Quintano.
- g) Correo electrónico de la plataforma de firmas LegalSign por el cual se remitió el MOU acordado entre las partes de fecha 31 de julio de 2021.
- h) Memorandum de Entendimiento entre **KHIPU SpA** y Banco Estado de 30 de julio de 2021, firmado por los representantes legales de **KHIPU SpA** mediante la Plataforma de firmas LegalSign.
- i) Correo electrónico por el cual Banco Estado informa el retiro del acuerdo de fecha 1 de agosto, enviado por don Álvaro Larraín a don Roberto Opazo.
- j) Correo electrónico de respuesta al correo electrónico por el cual Banco Estado informa el retiro del acuerdo, proponiendo una nueva redacción del acuerdo de fecha 2 de agosto de 2021, enviado por don Álvaro Larraín a don Roberto Opazo.
- k) Correo electrónico de respuesta de Banco Estado al correo electrónico con la propuesta enviada por **KHIPU SpA** de fecha 3 de agosto, enviado don Roberto Opazo a don Álvaro Larraín.
- l) Correo electrónico de respuesta a los correos de Banco Estado en cuanto a las nuevas condiciones impuestas, de fecha 3 de agosto, enviado por don Roberto Opazo a don Álvaro Larraín.
- m) Copia fiel del Acta de Sesión de Directorio de **KHIPU SpA**, de 8 de noviembre de 2012, reducida en escritura pública del día 12 del mismo mes y año, ante el Notario Público Titular de la Novena Notaría de Santiago, don Pablo González Caamaño, bajo el repertorio N° 9.545-2012, en la que consta mi personería para representar a la recurrente de autos.

- n) Certificado de Vigencia de los poderes emitido por el Conservador de Bienes Raíces de Santiago el 4 de agosto de 2021, en la que consta la vigencia de mi personería para representar a la recurrente de autos.

TERCER OTROSI: Sírvase VS. ltma. tener presente que designo como abogado patrocinante y confiero poder en estos autos al abogado habilitado Sr. **Cristián R. Reyes Cid**, correo electrónico creyes@aninat.cl, domiciliado en avenida Los Conquistadores N° 1700, Piso 16, Santiago, y que delego poder al abogado habilitado don **Óscar Gárate Maudier**, correo electrónico ogarate@aninat.cl, del mismo domicilio, quienes firman en señal de aceptación.