

RESOLUCION EXENTA: 7401
Santiago, 05 de octubre de 2023

REF.: **APLICA SANCIÓN A PROMOTORA CMR
FALABELLA S.A.**

VISTOS:

1. Lo dispuesto en los artículos 3° N°8, 5, 20 N°4, 36, 37, 38, 39 y 52 del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero (“**DL 3538**”); en el artículo 1° y en el Título III de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°6767 de 2023; en el Decreto Supremo N°1.207 del Ministerio de Hacienda del año 2017; en el Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda del año 2020; y, en el Decreto Supremo N°478 del Ministerio de Hacienda de 2022.
2. Los artículos 2°, 14, 19 del Decreto con Fuerza de Ley N°3, Ley General de Bancos (“**LGB**”).
3. El Capítulo 18-5, de la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos (“**RAN**”).
4. Los artículos 255, 268 y 281 de la Ley N°20.720, Ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas, conforme a sus textos vigentes a la fecha de los hechos investigados (“**Ley 20.720**”).

CONSIDERANDO:

I. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

I.1. ANTECEDENTES GENERALES.

1. Que, mediante **Oficio N°44.603 de fecha 8 de junio de 2022 (“Denuncia”)**, la **Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado (“DGSCM”)** denunció ante el **Fiscal (“Fiscal”) de la Unidad de Investigación (“UI”)** a **Promotora CMR Falabella S.A. (“Investigada”, “Falabella” o “CMR”)**, por cuanto, *“En el ejercicio de la función de investigación de reclamos formulados por clientes en contra del Promotora CMR Falabella S.A. (...) en los que ponen en conocimiento de esta Comisión distintas situaciones en que la mencionada entidad no habría cumplido con los criterios de envío y manejo de información de la nómina de deudores y en las que, luego de la intervención de la CMF, la emisora reconoce los hechos procediendo a su rectificación, la Dirección de Reclamaciones de Clientes Financieros (DRCF) ha realizado un análisis de la oportunidad y forma con la cual han observado el deber de velar por la veracidad de la información que provee a la referida nómina, advirtiendo eventuales incumplimientos reiterados a regulaciones expresas y específicas de la Ley General de Bancos y el Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas Financieras (...).”*



2. Que, mediante Resolución UI N°72 de 12 de septiembre de 2022, el Fiscal dio inicio a una investigación para determinar si los hechos denunciados podían ser constitutivos de una infracción.

3. De conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 de la LGB, la Comisión para el Mercado Financiero debe elaborar y mantener una nómina de deudores de las entidades fiscalizadas. En razón de lo anterior, en el Capítulo 18-5 de la RAN, *Información sobre Deudores de las Instituciones Financieras*, se especifican los criterios que deben cumplir las instituciones fiscalizadas para el envío y manejo de la referida información, en el archivo normativo D10. Así, en términos generales, en la citada RAN se establecen las operaciones de crédito que deben informarse, las condiciones de morosidad y requisitos con que deben contar los títulos que acreditan las deudas a ser incorporadas en la nómina, como asimismo en qué circunstancias debe dejarse de informar una determinada deuda.

I.2. HECHOS.

Que, de los antecedentes recabados por el Fiscal de la Unidad de Investigación, se determinaron los siguientes hechos:

1. **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, RUT N° 90.743.000-6, es una sociedad de apoyo al giro bancario registrada bajo el Código SBIF 639, sujeta a la supervisión y fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (“CMF” o “Comisión”).

2. De acuerdo con lo informado por la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado, durante el periodo comprendido entre el 1 de marzo de 2021 al 31 de marzo de 2022, se recibieron reclamos por parte de personas naturales que señalaban que habían sido incluidas por **Promotora CMR Falabella S.A.** en el Estado de Deudores de este Servicio, a pesar que a su respecto no se cumplían las condiciones fácticas y normativas para ello.

3. Revisados los antecedentes de los casos enviados por la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado, se pudo establecer que en el período comprendido entre septiembre de 2020 y marzo de 2022, **Promotora CMR Falabella S.A.** informó en el Registro de Deudores a que se refiere el artículo 14 de la Ley General de Bancos y de conformidad al Capítulo 18-5 de la RAN, deudas respecto de, a lo menos, 68 clientes, identificados en el archivo adjunto al Oficio de Cargos, que no se encontraban dentro de los presupuestos fácticos y normativos para su incorporación en el referido registro, según se describe a continuación:

- a) Respecto de 31 clientes, la sociedad informó deudas cuya prescripción había sido declarada judicialmente (Anexo N° 1).
- b) Respecto de 16 clientes, la sociedad informó deudas respecto de las cuales se declaró abandono del procedimiento mediante resolución judicial ejecutoriada (Anexo N° 2).
- c) Respecto de 13 clientes, la sociedad informó deudas que ya se encontraban pagadas (Anexo N° 3).



- d) Respecto de 6 clientes, la sociedad informó en el Estado de Deudores, deudas que no contaban con el correspondiente título ejecutivo (Anexo N° 4).
- e) Respecto de 2 clientes, la sociedad informó como deudas vigentes, obligaciones que se habían extinguido en virtud de la resolución que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación, conforme a lo establecido en la Ley N°20.720 de Insolvencia y Reemprendimiento, que finalizó el proceso de liquidación de las deudas que mantenía el cliente (Anexo N° 5).

I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.

Que, para acreditar los hechos descritos precedentemente, durante la investigación el Fiscal de la Unidad de Investigación reunió los siguientes medios probatorios:

Oficio Reservado N°44.603 de fecha 8 de junio de 2022, de la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado y sus antecedentes adjuntos.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. CARGOS FORMULADOS.

Que, en virtud de los hechos anteriormente descritos y, mediante **Oficio Reservado UI N°660 de fecha 17 de mayo de 2023**, el Fiscal formuló cargos a **Promotora CMR Falabella S.A.**, en los siguientes términos:

“Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en el N° 2 y N° 5 del Capítulo 18-5 de la Recopilación actualizada de Normas, en relación a lo establecido en el artículo 14 de la Ley General de Bancos y en los artículos 255, 268 y 281 de la Ley N° 20.720, toda vez que, sin emplear el cuidado debido, reiteradamente ha informado deudas en el Estado de Deudores en circunstancias que no concurrían a su respecto los presupuestos fácticos y normativos para su incorporación, respecto de las personas individualizadas en el archivo adjunto al presente Oficio de Cargos en el periodo comprendido entre septiembre de 2020 y marzo de 2022.”

II.2. ANÁLISIS CONTENIDO EN EL OFICIO DE CARGOS.

Que, el Fiscal de la Unidad de Investigación fundamentó el Oficio de Cargos en los siguientes términos:

*“1.- Existen antecedentes que permiten plausiblemente estimar que **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.** infringió en forma grave y reiterada lo dispuesto en el Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas de esta Comisión, respecto las personas individualizadas en el archivo adjunto a este Oficio y que se encuentran detalladas en los Anexos del mismo.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7401-23-39840-P SGD: 2023100422745

2.- Lo anterior, por cuanto **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.** informó al Estado de Deudores, deudas referidas a las personas individualizadas en el archivo adjunto del presente Oficio de Cargos, sin contar con los instrumentos legales idóneos para exigir eficazmente el cumplimiento de las obligaciones informadas o bien la calidad de deudor no se encontraba establecida de modo formalmente incuestionable.

3.- En consecuencia, **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.** no dio cumplimiento a lo establecido en el Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas en la forma referida precedentemente toda vez que ha incluido en la información remitida a la Comisión respecto de deudores, créditos que carecen de títulos ejecutivos, o bien las acciones cambiarias se encuentran prescritas, o bien las ejecuciones impetradas han sido rechazadas por los Tribunales de Justicia, existiendo la obligación de dicha sociedad de dejar de informarlas cuando se cumplen dichas circunstancias.

4.- Adicionalmente, existen antecedentes que permiten plausiblemente estimar que **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.** infringió lo dispuesto en el N° 5 del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas de esta Comisión, toda vez que conforme a la norma citada es de suma importancia el cuidado que se emplee para la inclusión de los deudores en la información correspondiente, con objeto de evitar así que los problemas se susciten a nivel de la Comisión con la consiguiente demora, tramitación y peligro de que se presenten recursos judiciales por asuntos que normalmente son de fácil solución si se emplea el buen orden y criterio.

5.- Lo anterior, por cuanto la incorporación persistente y reiterada de deudas en el Estado de Deudores por **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.**, respecto de las personas individualizadas en el archivo adjunto al presente Oficio de Cargos, sin contar con los instrumentos legales idóneos para exigir eficazmente el cumplimiento de las obligaciones informadas o bien la calidad de deudor no se encontraba establecida de modo formalmente incuestionable, lo que da cuenta de la falta de cuidado empleado por esa entidad para la inclusión de los deudores en la información remitida a esta Comisión.

6.- En consecuencia, **PROMOTORA CMR FALABELLA S.A.** no dio cumplimiento a lo establecido en el N° 5 del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas en la forma referida precedentemente.”.

II.3. DESCARGOS EVACUADOS.

Con fecha 20 de junio de 2023, la Investigada evacuó sus Descargos

II.4. MEDIOS DE PRUEBA.

1. **Oficio Reservado N°44603 de fecha 8 de junio de 2022**, mediante el cual la Dirección de Reclamaciones de Cliente Financiero remitió a la Unidad de Investigación el listado de las denuncias presentadas ante esta Comisión por concepto de información incorrecta en el Estado de Deudores.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7401-23-39840-P SGD: 2023100422745

2. Mediante **Oficio Reservado UI N° 833 de fecha 23 de junio de 2023**, se tuvieron por formulados los descargos y se abrió un término probatorio por el plazo de 15 días hábiles, el que posteriormente se extendió hasta el día 21 de julio de 2023.

3. **Oficio Reservado UI N°849 de fecha 30 de junio de 2023**, mediante el cual la Unidad de Investigación puso a disposición las respuestas dadas por CMR en su oportunidad a los reclamos presentados por los clientes materia de cargos.

4. **Presentación de fecha 21 de julio de 2023**, mediante la cual la Investigada acompañó los siguientes documentos:

1. Abelardo Enrique Saldivia Leal

a. Copia de contrato de apertura de línea de crédito y de afiliación al sistema y uso de la tarjeta CMR Falabella, de fecha 19 de junio de 2009, suscrito por don Abelardo Saldivia Leal, correspondiente a la tarjeta N°6271801109386250.

b. Copia de documento denominado mandato especial número de folio 4643.433 de fecha 19 de junio de 2009, suscrito por don Abelardo Saldivia Leal, firmada autorizada con fecha 20 de octubre de 2009 ante notario suplente interina María Carolina Bascuñán Barrios, mediante el cual el señor Saldivia otorga poder especial a Servicios de Evaluaciones y Cobranzas Sevalco Limitada, para que en su nombre y representación, acepte letras de cambio, suscriba pagarés y reconozca deudas en beneficio de Promotora CMR Falabella S.A. por los montos, capital, intereses, costas, impuestos y demás gastos que se originen con motivo del o los créditos que sean concedidos por Promotora CMR Falabella S.A. con ocasión del contrato de apertura de línea de crédito.

2. Jossimar Leandro Venegas Pizarro.

a. Documento digital denominado Certificación Notarial “Copia Fiel de su Original” de fecha 7 de mayo de 2019 suscrito con firma electrónica avanzada por el notario don Francisco Javier Leiva Carvajal de la Segunda Notaría de Santiago, que contiene el documento denominado “modificación contrato de apertura de línea de crédito, afiliación al sistema y uso de tarjeta de crédito condiciones particulares”, de fecha 20 de abril de 2019, suscrito por don Jossimar Leandro Venegas Pizarro, mediante el cual el señor Venegas otorga poder especial a Banco Falabella (el “Banco”) y Promotora CMR Falabella S.A., (“CMR”) para que en su nombre y representación, ambos indistintamente, acepten letras de cambio, suscriban pagarés con o sin obligación de protesto, autoricen ante Notario Público la firma del o los representantes del Banco y/o CMR, y reconozcan deudas en beneficio del Banco y/o CMR por la cantidad correspondiente a las sumas que adeudare al Banco o a CMR, incluido capital, intereses, costas, impuestos y demás gastos originados en uno o más créditos que el Banco o CMR le hubieren otorgado.

3. Mauricio Alberto Sierra Ortiz.

a. Copia de documento denominado “Promotora CMR Falabella S.A. Modificación contrato de apertura de línea de crédito, afiliación al sistema y uso de tarjeta de crédito”, suscrito con fecha 22 de febrero de 2016 por don Mauricio Alberto Sierra Ortiz, mediante el cual el señor Sierra otorga poder especial a Servicios de Evaluaciones y Cobranzas Sevalco Limitada, para que en su nombre y representación, acepte letras de cambio, suscriba pagarés con o sin obligación de protesto, autorice la firma del o los representantes de Sevalco ante Notario Público y reconozca



deudas en beneficio de Promotora CMR Falabella S.A. por los montos, capital, intereses, costas, impuestos y demás gastos que se originen con motivo del o los créditos que sean concedidos por Promotora CMR Falabella S.A. con ocasión del contrato de apertura de línea de crédito.

4. Pía Victoria Banda Murillo.

a. Copia de documento denominado “Contrato de apertura de línea de crédito, afiliación al sistema y uso de tarjeta de crédito Condiciones Generales”, folio 6663727, mediante el cual se otorga poder especial a Servicios de Evaluaciones y Cobranzas Sevalco Limitada, para que en su nombre y representación, acepte letras de cambio, suscriba pagarés con o sin obligación de protesto, autorice la firma del o los representantes de Sevalco ante Notario Público y reconozca deudas en beneficio de Promotora CMR Falabella S.A. por los montos, capital, intereses, costas, impuestos y demás gastos que se originen con motivo del o los créditos que sean concedidos por Promotora CMR Falabella S.A. con ocasión del contrato de apertura de línea de crédito.

b. Copia de documento denominado “Contrato de apertura de línea de crédito, afiliación al sistema y uso de tarjeta de crédito Condiciones Particulares”, folio 6663727, suscrito con fecha 12 de diciembre de 2016 por doña Pía Victoria Banda Murillo, mediante el cual la señora Banda acepta las condiciones generales y particulares del contrato de apertura de línea de crédito, afiliación al sistema y uso de tarjeta de crédito y declara que ha tenido a la vista y ratifica su consentimiento en relación con los mandatos y autorizaciones contenidas en esos contratos.

5. Oficio Reservado UI N°991 de fecha 28 de julio de 2023, mediante el cual la Unidad de Investigación solicitó a CMR la remisión de la información debidamente singularizada.

6. Presentación de fecha 04 de agosto de 2023, mediante la cual la Investigada responde parcialmente al requerimiento de información asociado al Oficio Reservado UI N°991/2023 y solicita prórroga para completar la información faltante, la cual fue concedida hasta el día 10 de agosto de 2023.

7. Presentación de fecha 10 de agosto de 2023, mediante la cual la Investigada complementa parcialmente su respuesta al Oficio Reservado UI N°991/2023.

II.5. INFORME DEL FISCAL.

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del DL 3538 y, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencidos los términos probatorios, mediante **Oficio Reservado UI N°1.092 de fecha 18 de agosto de 2023**, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió a este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el Informe Final de la investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a la Investigada.

II.6. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO.

1. Mediante presentación de fecha 7 de julio de 2023, la Investigada interpuso recurso de reposición en contra del Oficio Reservado UI N°849 de 30 de junio de 2023.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7401-23-39840-P SGD: 2023100422745

2. Mediante Oficio Reservado UI N°940 de fecha 18 de julio de 2023 se rechazó el recurso de reposición interpuesto en contra del Oficio Reservado UI N°849/2023. El Oficio, entre otros aspectos, señala:

“De lo anterior se desprende que el Oficio de Cargos contiene todos y cada uno de los requerimientos normativos para su acertada inteligencia, no pudiendo CMR desconocer los antecedentes previos remitidos a la CMF que obran en su poder y que constituyen una parte esencial de sus obligaciones como institución sujeta al perímetro regulatorio de la CMF.

A este respecto, no es efectivo que el Oficio incorporó al proceso sancionatorio explicaciones no contenidas en el Oficio de Cargos y, más aún, antecedentes que no fueron incorporados al momento de la formulación de cargos y que, por lo demás, tampoco formaban parte del expediente en el momento en que Promotora CMR presentó sus Descargos, ya que todos los antecedentes se encontraban debidamente señalados tanto en el Anexo de Cargos, como en el OFICIO ORDINARIO N°44603, al cual se refieren los Cargos, incorporado íntegramente al expediente administrativo.

Por lo demás, los antecedentes que fueran especificados por medio del Oficio impugnado, se encuentran en poder del Promotora CMR Falabella S.A. y fueron elaborados precisamente por este, en cumplimiento de su deber normativo, el cual ahora pretende desconocer.

En ese contexto, no se vislumbra impedimento al derecho a defensa de Promotora CMR Falabella S.A. o vulneración al debido proceso, toda vez que se encuentra debidamente especificada tanto la infracción como los antecedentes en que se sustenta la imputación, teniendo CMR la posibilidad de refutar dentro del término probatorio la pretensión sancionatoria de la administración, sin que tampoco haya individualizado el agravio del cual sería objeto.

Lo argumentado por CMR en definitiva implica desconocer los deberes regulatorios que pesan sobre la actividad bancaria”.

3. Mediante Oficio Reservado N°76311 de fecha 23 de agosto de 2023, se citó a audiencia a la defensa de la Investigada, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del DL 3538, la que se celebró el día 31 de agosto de 2023.

III. NORMAS APLICABLES.

1. El artículo 14 de la LGB.

“Artículo 14.- La Comisión dará a conocer al público, a lo menos cuatro veces al año, información sobre las colocaciones, inversiones y demás activos de las instituciones fiscalizadas en virtud de la presente ley, así como su clasificación y evaluación conforme a su grado de recuperabilidad, debiendo la información comprender la de todas las entidades referidas. Podrá, también, mediante norma de carácter general, imponer a dichas instituciones la obligación de entregar al público informaciones permanentes u ocasionales sobre las mismas materias.

Con el objeto exclusivo de permitir una evaluación habitual de las instituciones fiscalizadas en virtud de la presente ley por firmas especializadas que demuestren un interés legítimo, la



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7401-23-39840-P SGD: 2023100422745

Comisión deberá darles a conocer la nómina de los deudores de las entidades antes señaladas, los saldos de sus obligaciones y las garantías que hayan constituido. Lo anterior sólo procederá cuando la Comisión haya aprobado su inscripción en un registro especial que abrirá para los efectos contemplados en este inciso y en el inciso cuarto del artículo 154. La Comisión mantendrá también una información permanente y refundida sobre esta materia para el uso de las instituciones fiscalizadas en virtud de la presente ley. Las personas que obtengan esta información no podrán revelar su contenido a terceros y, si así lo hicieren, incurrirán en la pena de reclusión menor en sus grados mínimo a medio.

En todo caso, los bancos deberán cumplir con la obligación que establece el artículo 9º de la ley Nº 18.045, sobre Mercado de Valores, sea que sus acciones estén o no inscritas en el Registro de Valores. En caso de incumplimiento de dicha obligación, podrá proporcionar la información la Comisión.

La Comisión deberá mantener permanentemente una nómina de los depositantes de las instituciones fiscalizadas en virtud de la presente ley, indicando su rol único tributario (RUT), la identificación del tipo de cuenta o producto y su número de registro interno.”.

2. El Capítulo 18-5 de la RAN.

“El artículo 14 de la Ley General de Bancos, establece que esta Superintendencia debe mantener una información permanente y refundida sobre los deudores de los bancos, para el uso de las instituciones sometidas a su fiscalización.

Para el envío y manejo de esa información, los bancos deben atenerse a lo siguiente:

1. Operaciones de crédito que deben informarse.

Se informarán todas las obligaciones reales y contingentes de un deudor, sea por su calidad de deudor directo o indirecto, con excepción de las siguientes:

A) Bonos de la deuda interna o cualquier otra clase de documentos emitidos en serie que representen obligaciones del Estado de Chile o de sus instituciones, incluido el Banco Central de Chile y excluidas las empresas del Estado.

B) Bonos u obligaciones de renta de Estados extranjeros, Bancos Centrales e instituciones internacionales a las que se encuentre adherido el Estado de Chile.

C) Obligaciones de los bancos del país.

D) Depósitos en bancos del exterior.

E) Cuotas de fondos mutuos.

F) Operaciones de factoraje.

G) Créditos de personas naturales que correspondan a la parte de un crédito que no alcanzó a cubrirse con el producto del remate de los bienes que se constituyeron en prenda o hipoteca para



garantizar su pago, cuando no se haya trabado embargo sobre otros bienes del deudor o de los codeudores o fiadores que puedan existir.

H) Créditos contingentes correspondientes a cartas de garantía interbancaria a que se refiere el Capítulo 8-12 de esta Recopilación.

I) Obligaciones correspondientes a contratos de derivados vigentes.

J) Operaciones de leasing.

Por otra parte, las demás obligaciones deberán dejar de informarse al presentarse cualquiera de los siguientes casos:

a) cuando un crédito que presente una morosidad de 90 días o más, deba ser excluido por las razones indicadas en el N° 2 siguiente.

b) cuando hayan transcurrido cinco años a contar de la fecha en que el pago del crédito se hizo exigible (desde que se exigió el pago en su totalidad, cuando corresponda a créditos pagaderos en cuotas o parcialidades).

2. Información sobre créditos morosos por 90 días o más.

Esta Superintendencia estima que la información que debe mantener sobre esta materia para el uso de las instituciones fiscalizadas, cumple el propósito deseado por el legislador cuando éstas, en su condición de acreedoras, ejercen la diligencia ordinaria y demostrativa de la voluntad de recuperar sus acreencias, como, por lo demás, es su deber hacerlo y que contraviene esa intención incluir, en un registro oficial de deudores del sistema, la información de personas respecto de quienes no aparece demostrado interés en exigírseles el cumplimiento de sus obligaciones eficazmente, o de aquellas cuya condición de deudores no se encuentre establecida de un modo formalmente incuestionable.

Atendido lo anterior, se dispone que las deudas que presenten una morosidad igual o superior a 90 días, sólo se informarán si se tiene un título ejecutivo válido y vigente y siempre que se estén siguiendo las gestiones de cobro correspondientes. En el caso de ejercerse el cobro judicial, si por cualquier motivo el juicio ejecutivo se da por terminado, debe dejarse de informar la deuda y sólo se la podrá incluir nuevamente si se ha obtenido un nuevo título ejecutivo contra el deudor como, por ejemplo, si éste ha reconocido un documento o confesado la deuda. En virtud de lo anteriormente expuesto, se definen los siguientes principios para la inclusión o exclusión de los créditos morosos por 90 días o más, en la información refundida sobre deudores:

a) No se incluirán aquellos créditos que carezcan de títulos ejecutivos porque éstos son, de acuerdo a nuestra legislación, los únicos que formalmente dan cuenta de una obligación cuyo cumplimiento puede exigirse compulsivamente.

No se informarán, en consecuencia, los deudores aunque se encuentren demandados, contra quienes sólo se tengan títulos ordinarios, puesto que éstos requieren de una previa declaración de autoridad, para darles certeza y exigir su cumplimiento a través de la misma.



Con mayor razón, no se incluirán los nombres de personas respecto de quienes se carezca de título, aunque la institución financiera pueda ejercer contra ellas las acciones para provocar la confesión de deuda, o de hecho la encuentre incoando.

b) Se excluirán, asimismo, los deudores contra quienes existan títulos ejecutivos pero que no fueron demandados durante el transcurso del plazo de prescripción de las acciones respectivas.

c) Se suspenderá la información de aquellos deudores contra quienes existan títulos ejecutivos y hayan sido demandados, pero cuyas ejecuciones hayan sido rechazadas o abandonadas por resolución judicial ejecutoriada, así como de aquellos a quienes no se les haya notificado la demanda antes del vencimiento del plazo establecido en las leyes para la prescripción de las respectivas acciones; sin embargo, estos últimos se reinformarán cuando se obtenga su notificación.

Debe tenerse presente lo dispuesto en el artículo 153 del Código de Procedimiento Civil, en el sentido de que el ejecutado puede pedir el abandono del procedimiento aun después de dictada la sentencia u omitida ésta. Este es, por lo tanto, uno de los casos en que se produce el fin del juicio ejecutivo seguido contra el deudor y en que sólo procede reincorporarlo a la información refundida sobre deudores cuando se inicie uno nuevo, si todavía hay lugar a ello.

(...)

5. Responsabilidad en la entrega de la información.

El artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República establece como garantía el respeto y protección a la vida privada y pública y a la honra de la persona y su familia y, en la medida que la información entregada sobre deudas no pagadas a su vencimiento no se ajuste a la entera y clara verdad, podría generar responsabilidades para el que la proporciona.

Como esta Superintendencia se limita a refundir los datos que los bancos le envían, es de suma importancia el cuidado que se emplee para la inclusión de los deudores en la información correspondiente, con objeto de evitar así que los problemas se susciten a nivel de este Organismo, con la consiguiente demora, tramitación y peligro de que se presenten recursos judiciales por asuntos que normalmente son de fácil solución si se emplea el buen orden y criterio.

6. Manejo de la información por parte de las instituciones financieras.

La entrega de la información, relativa a las obligaciones de los deudores es una excepción justificada, contemplada en la ley, de la reserva bancaria que protege los intereses de tales deudores, en la medida que cumpla exactamente con el propósito de información señalado por el legislador y sin que pueda servir para otros fines.

De allí que la información que refunde esta Superintendencia es de uso estrictamente confidencial y exclusivo y por motivo alguno debe circular en medios ajenos a la institución que la recibe.

A fin de evitar el mal uso que podría dársele a esta información, las instituciones financieras deben procurar que el acceso a cualquier medio de consulta se restrinja a los funcionarios que precisen la información para uso exclusivo de la empresa, de modo que el acceso a la fuente de esos datos sea controlable. Esta Superintendencia recomienda, asimismo, destruir o archivar



convenientemente la información que ya no se utilice, de manera de cautelar que no se haga mal uso de ella.

Los funcionarios a quienes se les otorgue acceso a la información, deben ser instruidos en forma clara y precisa acerca del cuidado y reserva que deben mantener respecto de ella y de la responsabilidad que afectará a la institución en caso que ella se proporcione a terceros, distintos de los propios deudores.

Por su parte, el artículo 14 de la Ley General de Bancos, establece penas corporales para las personas que revelen el contenido de la información sobre deudores de que se trata.”.

3. Los artículos 255, 268 y 282 de la Ley 20.720, vigentes a la fecha de los hechos investigados.

“Artículo 255.- Efectos de la Resolución de Término. Una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la resolución que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación, se entenderán extinguidos por el solo ministerio de la ley y para todos los efectos legales los saldos insolutos de las obligaciones contraídas por el Deudor con anterioridad al inicio del Procedimiento Concursal de Liquidación.

Extinguidas las obligaciones conforme al inciso anterior, el Deudor se entenderá rehabilitado para todos los efectos legales, salvo que la resolución señalada en el artículo precedente establezca algo distinto.”.

“Artículo 268.- Resolución que declara finalizado el Procedimiento Concursal de Renegociación y de la ejecución. Una vez vencido el plazo para impugnar el Acuerdo de Renegociación o el Acuerdo de Ejecución, según corresponda, o una vez resuelta y desechada la impugnación, conforme a lo establecido en el artículo 272, la Superintendencia declarará finalizado el Procedimiento Concursal de Renegociación.

Si el referido procedimiento hubiere finalizado en virtud de un Acuerdo de Ejecución, se entenderán extinguidos, por el solo ministerio de la ley, los saldos insolutos de las obligaciones contraídas por la Persona Deudora respecto de los créditos parte de dicho acuerdo, a contar de la publicación de esta resolución en el Boletín Concursal.

Si el referido procedimiento hubiere finalizado en virtud de un Acuerdo de Renegociación, las obligaciones respecto de los créditos que conforman dicho acuerdo se entenderán extinguidas, novadas o repactadas, según lo acordado, y la Persona Deudora se entenderá rehabilitada para todos los efectos legales. Para ello, la Superintendencia emitirá un certificado de incobrabilidad a solicitud de los acreedores titulares de las deudas remitidas, que les permita castigar sus créditos en conformidad a la ley cuando corresponda.”.

“Artículo 281.- Cuenta final de administración y término de la liquidación de los bienes de la Persona Deudora. Será aplicable a la liquidación de los bienes la Persona Deudora lo dispuesto en los Párrafos 2 del Título 3 del Capítulo II, sobre Cuenta Final de Administración, y 4 del Título 5 del Capítulo IV, sobre término del Procedimiento Concursal de Liquidación.”.

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7401-23-39840-P SGD: 2023100422745

IV.1 DESCARGOS

Los Descargos fueron del siguiente tenor:

“II. PROMOTORA CMR HA IMPLEMENTADO UN PROTOCOLO Y MEJORADO SUS POLÍTICAS EN MATERIA DE EXCLUSIÓN PROACTIVA DE DEUDORES ANTES DE QUE SE LE NOTIFICARAN LOS CARGOS.

A modo de contexto introductorio, cabe mencionar que, con fecha 8 de marzo de 2022, mediante Oficio N° 20.090, la CMF informó a Banco Falabella el resultado de la revisión realizada en el marco de una fiscalización relacionada con la información del Reporte de Deudores enviada por Banco Falabella.

Con ocasión del oficio mencionado, y en cumplimiento de lo ordenado en el mismo, Promotora CMR, en su calidad de filial de Banco Falabella, incorporó en su Sesión de Directorio N° 695, del mes de mayo de 2022, un plan de acción relacionado con los asuntos detectados en el citado oficio. Este plan de acción fue expresamente incorporado en el acta de directorio de la referida sesión, siendo tal acta remitida oportunamente a la CMF. Entre los principales aspectos que contempla este plan de acción podemos destacar los siguientes:

A. Actualización del Manual General de Gestión de Cobranza con el nuevo flujo de eliminación del boletín y reporte normativo

Excluir proactivamente del estado de deudores aquellos casos en cobranza judicial que cumplan con los siguientes motivos: (i) inexistencia de título ejecutivo y (ii) identificación de clientes con 2 búsquedas negativas en un periodo de 12 meses (para contener las auto-notificaciones), aplicable a cartera Masiva.

B. Implementación de control que valida las cuotas pagadas en el mes contra la base de datos de deudas que se utiliza para la preparación del Estado de Deudores

C. Se incluye en el programa de trabajo el número de correcciones y los procedimientos de auditoría para validar motivos, hallazgos y acciones tomadas para realizar correcciones a los reportes normativos a la CMF en virtud de la Carta Circular N°1 de 6 de marzo de 2012.

D. Se incluyó en la Política de Riesgo Crédito la especificación que no se hará uso de la deuda estudiantil para los procesos de admisión de créditos.

III. REQUISITOS REQUERIDOS POR EL LEGISLADOR EN EL MARCO DE TODO PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

Como bien sabe el Sr. Fiscal, este procedimiento administrativo se enmarca en lo que se conoce como el Derecho Administrativo Sancionador (“DAS”), el cual contempla una serie de principios que operan a favor de los particulares.

En este sentido, la Excm. Corte Suprema ha señalado sobre la materia que en el DAS rigen los principios de “...presunción de inocencia, del debido proceso, de irretroactividad de las penas, de culpabilidad, de tipicidad, de non bis in ídem, de legalidad, entre otros, informan la actividad sancionadora de los órganos administrativos, y por tanto es preciso que sean respetados a cabalidad en el ejercicio de dicha actividad. De ahí que la sanción administrativa pueda ser



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7401-23-39840-P SGD: 2023100422745

definida como aquella pena asignada a la comisión de un hecho típico y antijurídico, calificado como tal en virtud de una ley, e impuesta por la Administración al sujeto a quien pueda imputársele responsabilidad como autor del mismo, con sujeción a las limitaciones a que se encuentra sometido el ejercicio del ius puniendi estatal, y siempre, en todo caso, con pleno respeto de los derechos que la Constitución establece...”.

Para los efectos de estos descargos, y en atención a lo que se dirá en los capítulos siguientes, se debe tener presente que “...el criterio de culpabilidad o mejor el principio de inocencia se cumple con la exigencia de comprobación que la infracción respectiva resulte atribuible al imputado...”4. En este sentido, el profesor Bermúdez ha expresado que la mera imputación de una infracción “... no libera a la Administración de la prueba de todas las circunstancias que permiten atribuir la responsabilidad del administrado y, que en definitiva, incumplió su deber de diligencia...”, añadiendo que “...en el ámbito administrativo sancionador, para ser precisos, debe hablarse más bien de principio de responsabilidad, ya que se va a sancionar a quién se estima responsable del incumplimiento del deber de diligencia...”.

Sobre el deber de la administración de acreditar la infracción en el marco del DAS, la Excm. Corte Suprema ha dicho que:

“...En este contexto, esta Corte estima necesario señalar explícitamente, como lo ha sostenido previamente (verbi gracia en autos rol N° 95.068-2020), que es al órgano administrativo al que corresponde acreditar la efectividad de la transgresión que imputa. Es decir, que “para los efectos de aplicar una sanción administrativa, recae sobre la Autoridad [...] la carga de la prueba, pues su deber es formar convicción sobre una verdad material y la infracción a la normativa”, de manera que “el despliegue que realice en la investigación” sea igualmente intenso tanto “para acreditar la infracción como para probar aquellas circunstancias que permiten absolver al investigado, siendo ese el correcto ejercicio de la potestad administrativa sancionadora, puesto que no se trata de una pugna entre partes, sino del resguardo del bien común, protegido a través de la norma administrativa que sanciona una conducta indebida”.

Lo anterior supone, como resulta evidente, que si la autoridad se encuentra en la necesidad de demostrar la veracidad de los cargos que formula, ni tan siquiera una eventual actitud pasiva del administrado se debe entender como un reconocimiento por parte de éste de la efectividad de lo aseverado por el ente estatal, al que corresponde, en cualquier caso, aportar la prueba necesaria para demostrar sus asertos...”.

A mayor abundamiento, Tribunal Constitucional (“TC”) ha dictado copiosa jurisprudencia en materia de la protección al debido proceso y el derecho a defensa en los procesos administrativos sancionadores. Entre otras sentencias, el TC ha señalado lo siguiente:

“Derecho a tener la oportunidad de defenderse de los cargos formulados por la autoridad administrativa. El art. 19, N° 3, CPR consagra el principio general en la materia, al imponer al legislador el deber de dictar las normas que permitan a todos quienes sean, o puedan ser, afectados en el legítimo ejercicio de sus derechos fundamentales, ser emplazados y ***tener la oportunidad de defenderse de los cargos que le formule la autoridad administrativa***” (Los destacados son nuestros).

Asimismo, el TC ha destacado la relevancia del principio de congruencia en el DAS:

“El CPP consagra un principio nodal del nuevo sistema de procedimiento penal, cual es el denominado de congruencia, en cuya virtud el imputado sólo podrá ser acusado por los hechos



que se le hubieren atribuido en la previa formalización de la investigación, con lo cual se satisface una medular garantía del enjuiciamiento para el inculpado, toda vez que se evita, de ese modo, que éste pueda ser sorprendido con imputaciones respecto de las cuales no ha podido preparar probanzas de descargo ni ejercer a cabalidad sus posibilidades de defensa.”.

Como se expondrá en estos descargos, en el Oficio de Cargos y, especialmente, en el expediente sancionatorio no existen antecedentes que permita tener por fehacientemente acreditado que Promotora CMR haya cometido las infracciones imputadas de modo general, sin perjuicio de que si se analizan de modo particular, la situación de las personas señaladas en los anexos también se puede llegar a la misma conclusión.

IV. LA MANERA EN QUE SE FORMULARON LOS CARGOS AFECTA EL DERECHO A DEFENSA DE ESTA PARTE.

En general, los cargos formulados en el Oficio de Cargos adolecen de falta de especificidad en la determinación de los elementos fácticos de las supuestas infracciones que se le imputan a Promotora CMR y, además, el expediente sancionatorio carece de los antecedentes necesarios para que esta parte pueda comprender debida y cabalmente los cargos que le fueron formulados, no quedándole más que hacer un ejercicio de especulación en la gran mayoría de los casos respecto de la información entregada, ello para efectos de no quedar completamente desprotegido en este procedimiento sancionatorio. Esta deficiencia vulnera el debido proceso y el derecho a defensa de Promotora CMR, según señalamos en la Sección III anterior. Nos referiremos con mayor detalle y por separado a cada uno de estos defectos.

A. FALTA DE ESPECIFICIDAD Y SUFICIENCIA DE LOS CARGOS FORMULADOS

Como señalamos en la Sección I de estos descargos, los cargos formulados a Promotora CMR son los siguientes:

“Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en el N° 2 y N° 5 del Capítulo 18-5 de la Recopilación actualizada de Normas, en relación a lo establecido en el artículo 14 de la Ley General de Bancos y en los artículos 255, 268 y 281 de la Ley N°20.720, toda vez que, sin emplear el cuidado debido, reiteradamente ha informado deudas en el Estado de Deudores en circunstancias que no concurrían a su respecto los presupuestos fácticos y normativos para su incorporación, respecto de las personas individualizadas en el archivo adjunto al presente Oficio de Cargos en el periodo comprendido entre septiembre de 2020 y marzo de 2022.”.

Como puede observarse la supuesta infracción cometida por Promotora CMR habría sido haber informado deudas en el Estado de Deudores sin que concurrieran respecto de esas deudas los presupuestos fácticos y normativos para su incorporación.

Al respecto, el Oficio de Cargos señaló que dichos presupuestos no habrían estado presentes respecto de las personas individualizadas en los anexos incluidos en el archivo adjunto a ese oficio. Dicho archivo, que corresponde a un archivo Excel y que se encuentra incorporado digitalmente a fojas 21 del expediente sancionatorio referido como “Anexo Oficio Reservado UI N°660-2023” contiene cinco hojas de cálculo (identificadas como Anexo 1, Anexo 2, Anexo 3, Anexo 4 y Anexo 5 (en adelante conjuntamente denominados los “Anexos” y cada uno de ellos individualmente el “Anexo”). De esta forma, la información contenida en los Anexos no incluye información suficiente para que Promotora CMR pueda correctamente identificar las supuestas



infracciones que le han sido imputadas. Como consecuencia de ello, tal deficiencia le impide ejercer su derecho a defensa.

*En efecto, cada Anexo corresponde a cada una de las materias indicadas en el Oficio de Cargos en su Sección II.B. “**Hechos materia de formulación de cargos**”, esto es: (1) Deudas cuya prescripción habría sido declarada judicialmente, (2) deudas respecto de las cuales se habría declarado el abandono del procedimiento mediante resolución judicial ejecutoriada, (3) deudas pagadas que habrían sido informadas, (4) deudas respecto de las cuales no se contaba con título ejecutivo, y (5) deudas vigentes que supuestamente se habrían extinguido en virtud de la resolución que declara el término del procedimiento concursal de liquidación conforme a lo establecido en la Ley N° 20.720 de Insolvencia y Reemprendimiento.*

Asimismo, en cada Anexo hay solo 3 columnas de información, denominadas de la siguiente forma: (i) nombre, (ii) RUT, y (iii) N° Work flow (interno CMF).

Los tres campos de información contenidos en los Anexos resultan insuficientes para establecer específicamente respecto de cada una de las personas individualizadas en ellos (a través de su RUT) el incumplimiento de los presupuestos fácticos y normativos de los casos que se imputan a Promotora CMR, según explicaremos a continuación.

En este sentido, es un imperativo básico de cualquier imputación de una infracción por parte de la administración que dicha imputación o acusación, reflejada en este caso por el Oficio de Cargos, se baste por sí mismo para efectos de poder iniciar y perseverar en un procedimiento sancionatorio, sin que el particular deba tener que especular sobre los presupuestos fácticos que se le imputan o, más aún, tener que ir a fuentes de información diversas y ajenas al expediente administrativo para poder comprender cabalmente la acusación. De lo contrario, podría la administración “mejorar” su acusación sin que el administrado pueda ejercer real y adecuadamente su derecho a defensa en el marco de un debido proceso, garantía constitucional que tiene cabida en el DAS como ya hemos mencionado.

A modo ejemplar, las deudas respecto de las cuales se señala en el Oficio de Cargos que habría operado la prescripción, en que se habría declarado el abandono del procedimiento o que se habrían extinguido por una resolución que declara el término de un procedimiento concursal de liquidación, indicadas en la Sección II.B. letra c. del Oficio de Cargos, tienen en común que todas requieren necesariamente la dictación de una sentencia o resolución judicial en un proceso legalmente constituido. Asimismo, esas sentencias o resoluciones deben encontrarse ejecutoriadas, lo que además conlleva generalmente una certificación por parte del tribunal correspondiente. Por lo tanto, todos estos presupuestos se encuentran indisolublemente vinculados con la dictación de una resolución judicial, lo que el Oficio de Cargos omite por completo. En efecto, no se hizo referencia a ninguna sentencia que haya declarado alguna de las situaciones señaladas en este párrafo, ni al Rol o Tribunal correspondiente.

En el caso de las deudas que se habrían pagado y habrían sido informadas en el Estado de Deudores indicadas en la Sección II.B. letra d. del Oficio de Cargos, en este último no se señala la fecha en las que se habría realizado dicho pago por parte del deudor, si fue un pago íntegro o un pago parcial ni cuál es el crédito que habría sido pagado. Lo anterior, podría llevar a la situación de que se entienda que se reportó por un crédito en particular siendo que el reporte era por otro distinto. Así, resulta evidente que esta información, que no se incluye en el Oficio de Cargos ni en los Anexos, es completamente esencial para la determinación de una posible infracción, ya que como analizaremos en la Sección V de estos descargos, solo un pago íntegro extingue la deuda.



Adicionalmente, y respecto de todas las deudas cuya al Estado de Deudores es reprochada a esta parte en el Oficio de Cargos no se indica de forma específica el periodo en que habrían sido informadas cada una de ellas, supuestamente en circunstancias que ya no correspondía seguir informándolas. El Oficio de Cargos solo señala que tales deudas habrían sido informadas en el periodo comprendido entre enero de 2021 y marzo de 2022. Sin embargo, para determinar si concurrían o no los presupuestos fácticos y normativos que obligaban a informar tales deudas al Estado de Deudores, era esencial determinar específicamente en el Oficio de Cargos el mes en particular en que cada una de esas deudas fueron informadas y si en ese momento, por ejemplo, ya existía una sentencia judicial ejecutoriada o ya se había realizado un pago íntegro de la deuda. Los Anexos tampoco contienen esta información.

B. FALTA DE CONSTANCIA EN EL EXPEDIENTE SOBRE LOS SUPUESTOS FÁCTICOS Y NORMATIVOS

Como señalamos en sección IV.A. anterior, los cargos formulados en el Oficio de Cargos adolecen de una falta de especificidad en la determinación de los supuestos fácticos y normativos. Dicha deficiencia en la formulación de cargos se ve reflejada también en el expediente sancionatorio, ya que éste no incorpora antecedentes que permitan tener por acreditados los supuestos de prescripción, abandono del procedimiento, término de un procedimiento concursal de liquidación, pago de la deuda o de falta de título ejecutivo.

En efecto, el expediente no incorpora, por ejemplo, copia de la sentencia y certificado de ejecutoriedad del fallo en el que se habría declarado la prescripción, el abandono del procedimiento o el término del procedimiento concursal de liquidación. Tampoco se encuentran incorporados antecedentes que den cuenta del íntegro pago de la deuda, que permita acreditar la imputación realizada en el Oficio de Cargos de que ya no correspondía informar tal deuda en el Estado de Deudores que lleva esa CMF.

Al respecto, conforme a lo establecido en el artículo 46 del Decreto Ley N° 3.538, Ley Orgánica de la CMF: “El oficio por medio del cual se formulen cargos deberá ser fundado y contendrá la descripción de los hechos en los que se fundamentan y de cómo éstos constan en la investigación ...” (El destacado es nuestro).

El requisito legal de que el oficio de cargos debe indicar cómo constan los hechos imputados no se cumple respecto de este Oficio de Cargos, por cuanto el expediente no incorpora documentos en los cuales conste el pago de la deuda o las sentencias o resoluciones judiciales sobre prescripción, abandono del procedimiento ni término del procedimiento concursal de liquidación. Así, el Oficio de Cargos incumple un requisito legal esencial para la validez del mismo.

En consecuencia, debido a que el Oficio de Cargos adolece de las deficiencias indicadas en las letras A y B de esta Sección, y que de tal forma no cumple con lo requerido en el artículo 46 del Decreto Ley N° 3.538, consideramos que en el informe que debe enviar el señor Fiscal de la UI al Consejo de la CMF, conforme a lo establecido en el inciso segundo del artículo 51 del Decreto Ley N° 3.538, deberán indicarse estas deficiencias en la formulación de cargos y entenderse por no acreditadas las supuestas infracciones imputadas a Promotora CMR, por lo que los cargos deben ser desestimados.

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso que el Fiscal de la UI no desestime los cargos formulados contra Promotora CMR en razón de la falta de acreditación de los hechos imputados, a



continuación, analizaremos cada una de las supuestas infracciones que se le atribuyen a Promotora CMR.

V. ANÁLISIS DE LOS CARGOS Y MOTIVOS POR LOS CUALES DEBEN SER RECHAZADOS.

Nos referiremos a cada uno de los casos que supuestamente habrían configurado las infracciones que se imputan a Promotora CMR.

A. NO ES EFECTIVO QUE TODOS LOS CASOS IMPUTADOS HAYAN SIDO INFORMADOS EN EL PERIODO INDICADO EN EL OFICIO DE CARGOS.

En la Sección II.B. “**Hechos materia de formulación de cargos**” del Oficio de Cargos se mencionan 68 casos que supuestamente Promotora CMR habría informado al Estado de Deudores, sin cumplir con los presupuestos fácticos y normativos establecidos en los capítulos N° 2 y N° 5 de la Recopilación Actualiza de Normas (“RAN”) 18-5, en el artículo 14 de la Ley General de Bancos y en los artículos 255, 268 y 281 de la Ley N° 20.720 sobre Insolvencia y Reemprendimiento.

Sin embargo, 2 de los 68 casos antes mencionados no fueron nunca informados al Estado de Deudores dentro del período señalado en el Oficio de Cargos, esto es, entre septiembre de 2020 y marzo de 2022. El detalle de ambos casos es el siguiente:

RUT	Tipo de caso según Oficio de Cargos
8.944.614-7	Deudas que ya se encontraban pagadas
17.767.176-2	Prescripción había sido declarada judicialmente

Por lo tanto, respecto de estos dos casos rechazamos la imputación de infracción, ya que no forman parte del universo informado por Promotora CMR en el reporte D10 durante el período al que corresponde la imputación.

Sin perjuicio de lo anterior, desde ya podemos mencionar que en muchas ocasiones clientes se contactaron con Promotora CMR para efectos de solicitar que dejaran de ser publicados en el Estado de Deudores, siendo que en los hechos ello ya había ocurrido (con anterioridad a dicha solicitud).

B. SITUACIÓN DE LOS CRÉDITOS INFORMADOS EN DONDE, SUPUESTAMENTE, SE HABRÍA DECRETADO JUDICIALMENTE SU PRESCRIPCIÓN.

Sobre la materia, en el Oficio de Cargos se señaló que serían 31 los clientes cuyos créditos se habrían informado en el Estado de Deudores, y que fueron detallados con su nombre y RUT en el Anexo 1, a pesar de que existiría una sentencia judicial ejecutoriada que declaró la prescripción de tales deudas, lo que deber ser acreditado por la CMF según se explicó.

En este sentido, la RAN 18-5, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2493 del Código Civil, recoge la norma de que la prescripción de cualquier derecho solo opera una vez que se declara judicialmente, precisándose correctamente que para ello ocurra la respectiva sentencia debe estar firme y ejecutoriada.



Ahora, y como se explicó previamente, en el Oficio de Cargos no se dio detalle alguno sobre los juicios en donde se habrían dictado dichas sentencias ni mucho menos la fecha en que ellas quedaron ejecutoriadas, aspecto fundamental para determinar en concreto, mediante la verificación correspondiente en las fuentes públicas destinadas al efecto, si al momento de la publicación dichos créditos cumplían con los requisitos para ser excluidos.

C. SITUACIÓN DE AQUELLOS CRÉDITOS INFORMADOS QUE FUERON PERSEGUIDOS JUDICIALMENTE, PERO EN DONDE SE HABRÍA DECLARADO EL ABANDONO DEL PROCEDIMIENTO.

En este caso, la RAN 18-5 establece que en caso de que exista una sentencia interlocutoria firme y ejecutoriada que declare el abandono del procedimiento respecto una demanda iniciada por un cliente debe procederse a la exclusión de su publicación. Como se ha mencionado, en el Oficio de Cargos no se dio mayor detalle respecto a cuándo se habría materializado la situación de un abandono del procedimiento firme y ejecutoriado que habría ameritado la exclusión del Estado de Deudores, lo que esta parte no puede verificar si no se le señala expresamente el tribunal y rol de la causa en donde ello habría ocurrido. Sin esa información a esta parte no le cabe más que especular para defenderse, lo que se aleja de todo estándar de debido proceso.

D. SITUACIÓN DE AQUELLOS CRÉDITOS INFORMADOS QUE SE HABRÍAN EXTINGUIDO PRODUCTO DE LOS EFECTOS DE UN PROCEDIMIENTO CONCURSAL.

Al respecto, a esta parte se le está imputando haber infringido la RAN 18-5 al haber informado como deudas vigentes obligaciones que se habrían extinguido en virtud de una resolución "...que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación, conforme a lo establecido en la Ley N° 20.720 de Insolvencia y Reemprendimiento, que finalizó el proceso de liquidación de las deudas que mantenía el reclamante con la sociedad ...".

En este sentido, en el Oficio de Cargos correctamente se citaron los artículos 255 (resolución de término de una liquidación concursal) y 268 (resolución que declara finalizado el proceso de renegociación de una persona deudora) de la Ley N°20.720 como las normas que disponen el hito o momento en que dichos procedimientos concursales concluyen y los efectos que ello tiene en los créditos en ellos comprendidos en tales procedimientos.

El problema del Oficio de Cargos y de los antecedentes del expediente sancionatorio es que no da ninguna luz o antecedente respecto del tipo de procedimiento concursal involucrado y los datos del mismo (rol y tribunal), lo que hace imposible saber con certeza, más allá de una especulación e hipótesis que nos vemos forzados a hacer, si los créditos informados efectivamente fueron afectados por dichos procedimientos o no y, por ende, si efectivamente los créditos estaban extinguidos al momento de la publicación objeto de este procedimiento sancionatorio.

En efecto, la mera existencia de estos procedimientos no implica per se que todos los créditos de un deudor se vean afectados por los mismos. A modo de ejemplo, un crédito originado un mes después de la resolución de liquidación no se verá afectado por la resolución de término del procedimiento de liquidación por no haber sido dicho crédito parte de dicho procedimiento, tal como lo señala el mismo artículo 255 de la Ley N°20.720.

Asimismo, el Oficio de Cargos pareciera presumir que esta parte siempre fue parte de los procedimientos concursales de las personas que adeudaban créditos a Promotora CMR,



presunción que no tiene mayor sustento. De esta manera, sólo con la información faltante (rol y tribunal) esta parte podría haber cotejado lo señalado en la acusación y, consecuentemente, ejercer su derecho a defensa.

E. SITUACIÓN DE AQUELLOS CRÉDITOS INFORMADOS QUE SUPUESTAMENTE HABRÍAN SIDO PAGADOS.

Como señalamos en la Sección IV.A de estos descargos, uno de los defectos que contiene el Oficio de Cargos es que imputa a Promotora CMR supuestamente haber seguido reportando al Estado de Deudores deudas que se encontrarían pagadas. Sin embargo, ni el Oficio de Cargos ni el expediente sancionatorio contiene evidencia de que se haya realizado un pago por parte del cliente respectivo ni, que dicho pago haya sido íntegro o completo, es decir, que haya extinguido la obligación con Promotora CMR en su totalidad.

Al respecto, cabe señalar que conforme a lo establecido en el inciso segundo del artículo 1.591 del Código Civil: “El pago total de la deuda comprende el de los intereses e indemnizaciones que se deban.”. Lo anterior, constituye una de las características del pago, esto es, que debe ser completo. Así, un pago parcial solo extingue la obligación en aquella parte pagada – en la medida que el acreedor acepte dicho pago parcial-, pero subsiste la deuda en aquella parte que no ha sido pagada.

Sin perjuicio de lo anterior, en este caso en particular, a diferencia de los anteriores, Promotora CMR sí pudo revisar sus registros internos para poder revisar la situación asociada a los RUTs de clientes contenidos en el Anexo respectivo, aunque insistimos que no conociendo el detalle del reclamo a esta parte no le quedará más que dar una explicación de la situación general de los créditos de los citados clientes. En este sentido pudimos verificar que todos los RUT incluidos en el Anexo respectivo, mantenían deudas vigentes en el periodo indicado en el Oficio de Cargos.

F. SITUACIÓN DE AQUELLOS CRÉDITOS INFORMADOS RESPECTO DE LOS CUALES FALTARÍA UN TÍTULO EJECUTIVO.

En la Sección I.B.9 “**Hechos materia de formulación de cargos**” del Oficio de Cargos, en la letra **d.** se señala que respecto de 6 clientes identificados en el Anexo N°4 del “Anexo Oficio Reservado UI N°660-2023”, Promotora CMR habría informado en el Estado de Deudores deudas de esos clientes en circunstancias que supuestamente no contaban con el correspondiente título ejecutivo.

Al respecto, es menester señalar que conforme a lo establecido en el numeral 2. “**Información sobre créditos morosos por 90 días o más**” de la **RAN 18-5** deben informarse al Estado de Deudores las deudas con morosidad inferior a 90 días, y para aquellas que tengan morosidad de 90 días o más, deberán informarse solo en el caso que se estén siguiendo las acciones de cobro correspondientes. En relación con el respaldo que acredite la existencia de la deuda, se establece lo siguiente:

“Aquellas obligaciones que aún no se hayan respaldado en un título ejecutivo, como puede ser el caso de las deudas originadas por el uso de tarjetas de crédito, deben sustentarse en contratos vigentes y en los registros que permitan acreditar el monto reportado.” (Lo destacado es nuestro).



Como resulta evidente la RAN 18-5 permite que los sujetos obligados a reportar las deudas al Estado de Deudores incluyan aquellas deudas que, no teniendo aún un respaldo en un título ejecutivo, sí estén sustentadas en contratos vigentes.

Al respecto, hacemos presente que Promotora CMR cada vez que cursa un crédito tiene el respectivo respaldo en el título o contrato correspondiente.

G. SOBRE LA SUPUESTA FALTA DE DILIGENCIA QUE SE LE IMPUTA A PROMOTORA CMR

El Oficio de Cargos imputa a Promotora CMR una supuesta infracción a lo establecido en el N° 5 de la RAN 18-5, en cuanto a que Promotora CMR habría actuado sin el “cuidado debido” en la información reportada al Estado de Deudores. Al respecto, el párrafo segundo del N°5 de la RAN 18-5 establece lo siguiente:

*“Como esta Comisión a se limita a refundir los datos que los bancos le envían, es de suma importancia **el cuidado que se emplee para la inclusión de los deudores en la información correspondiente**, con objeto de evitar así que los problemas se susciten a nivel de este Organismo, con la consiguiente demora, tramitación y peligro de que se presenten recursos judiciales por asuntos que normalmente son de fácil solución si se emplea el buen orden y criterio.” (Lo destacado es nuestro).*

El Oficio de Cargos no señala cómo se habría incumplido tal deber de cuidado, sino que se limita a señalar que no se habría empleado el cuidado debido al supuestamente haber informado Promotora CMR deudas de clientes al Estado de Deudores sin haberse cumplido con los presupuestos fácticos y normativos para su incorporación.

A mayor abundamiento, el defecto del Oficio de Cargos por falta de especificidad de los cargos y la falta de antecedentes en el expediente sancionatorio que permitan acreditar las supuestas infracciones en que habría incurrido Promotora CMR, según explicamos en la Sección IV de estos descargos, tiene como inevitable consecuencia que no es posible atribuir a Promotora CMR el incumplimiento de un deber de cuidado porque, precisamente, la determinación de la falta de cuidado presupone acreditar primeramente que se reportó información al Estado de Deudores en forma indebida, lo que no hace el Oficio de Cargos ni el expediente sancionatorio contiene documentación alguna que permita acreditarlo.”

IV.2. ANÁLISIS DESCARGOS:

IV.2.1 DE LAS ALEGACIONES DE LA DEFENSA

1.) Promotora CMR ha implementado un protocolo y mejorado sus políticas en materia de exclusión proactiva de deudores antes de que se le notificaran los cargos.

En primer lugar, en las alegaciones de los descargos y a modo de contexto introductorio indica que con ocasión del Oficio N°20.090 de la CMF mediante el cual se informó a Banco Falabella del resultado de la revisión realizada en el marco de una fiscalización relacionada con la información del Reporte de Deudores enviada por el Banco Falabella, Promotora CMR incorporó un plan de acción en mayo de 2022, que entre otros aspectos, busca “*Excluir proactivamente*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7401-23-39840-P SGD: 2023100422745

del estado de deudores aquellos casos en cobranza judicial que cumplan con los siguientes motivos: (i) inexistencia de título ejecutivo y (ii) identificación de clientes con 2 búsquedas negativas en un periodo de 12 meses (para contener las auto-notificaciones), aplicable a cartera Masiva”, agregando un control que valida las cuotas pagadas en el mes contra la base de datos de deudas, procedimientos de auditoría para validar motivos, hallazgos y acciones tomadas para realizar correcciones, y la inclusión en la Política de Riesgo Crédito la especificación que no se hará uso de la deuda estudiantil para los procesos de admisión de Crédito)

Respecto de esta alegación, cabe señalar que no exime de responsabilidad a Promotora CMR, toda vez que infringió la normativa al incorporar a personas que no debían estar en el Estado de Deudores. Más aún, de acuerdo con la fecha indicada, este plan de acción es posterior al periodo investigado en el Oficio de Cargos.

2.) Requisitos requeridos por el legislador en el marco de todo procedimiento sancionatorio.

De manera general enuncia los principios del Derecho Administrativo Sancionador, tales como principio de inocencia, del debido proceso, de irretroactividad de la penas, de culpabilidad, de tipicidad, del debido proceso, del principio de responsabilidad, del derecho a tener oportunidad de defenderse de los cargos formulados por la autoridad administrativa, para finalmente señalar que *“Como se expondrá en estos descargos en el Oficio de Cargos y, especialmente, en el expediente sancionatorio no existen antecedentes que permita tener por fehacientemente acreditado que Promotora CMR haya cometido las infracciones imputadas”*.

Que, debe considerarse que la defensa no impugnó la legalidad del Oficio de Cargos del Fiscal del Unidad de Investigación en ese sentido, sino, evacuó derechamente sus Descargos, convalidando de ese modo lo obrado en este Procedimiento Sancionatorio y su desarrollo.

De este modo, conforme a los actos propios de la Investigada, no es posible que ésta desconozca sus actuaciones en la instancia administrativa, pues, si no reclamó en su oportunidad los supuestos defectos del Oficio de Cargos, sino, en cambio, evacuó derechamente sus Descargos, sometiéndose de ese modo al Procedimiento Sancionatorio, no es dable que ahora pretenda desconocer dicha circunstancia una vez extinguida la oportunidad para deducir reposición administrativa o reclamar de ilegalidad en contra del Oficio de Cargos.

Así, el derecho de la Investigada para recurrir en contra del Oficio de Cargos precluyó, pues, no lo impugnó en la oportunidad legal respectiva, mediante las herramientas procesales que provee el ordenamiento jurídico, convalidando su licitud y legitimándolo en esa forma.

En definitiva, los descargos de la Investigada en este punto no podrán prosperar, pues, según se ha venido razonando, de acuerdo con el artículo 69 del DL 3538, el legislador ha contemplado un recurso de reposición administrativo para impugnar los actos administrativos del Fiscal y, asimismo, un reclamo de ilegalidad judicial en su artículo 70, los cuales no fueron deducidos, por lo que se trata un acto administrativo firme y ejecutoriado.

Cabe señalar que con fecha 20 de junio de 2023, la Investigada presentó sus descargos y sólo, con fecha 7 de julio de 2023, interpuso un recurso de reposición en contra del Oficio Reservado UI N°849/2023 de fecha 30 de junio de 2023, señalando que mediante ese Oficio se incorporaban al proceso sancionatorio explicaciones no contenidas en el Oficio de Cargos y antecedentes que no fueron incorporados en el momento de la formulación de cargos y que



tampoco formaban parte del expediente en el momento en que Promotora CMR presentó sus descargos.

Al respecto, se debe tener presente, que la finalidad del Oficio Reservado UI N°849/2023 de la Unidad de Investigación, fue facilitar la defensa de CMR, dado que envió los antecedentes que fueron elaborados por el mismo emisor, en cumplimiento de su deber normativo, objeto de este procedimiento y señalados en el Anexo del Oficio de Cargos, y en el Oficio Ordinario N°44603 al cual se refieren los cargos. Lo anterior, dentro del término probatorio, dando la posibilidad de refutar los hechos materia de los cargos.

3.) Respecto a la supuesta falta de especificidad y suficiencia de los cargos formulados, y la falta de constancia en el expediente sobre los supuestos fácticos y normativos.

Que, en cuanto a la alegación según la cual el Oficio de Cargos afectaría el derecho a la defensa, por cuanto habría una falta de especificidad y suficiencia en los cargos de las supuestas infracciones que se imputan, toda vez que el archivo Excel que se encuentra incorporado como “Anexo Oficio Reservado UI N°660-2023” (Anexo 1, Anexo 2, Anexo 3, Anexo 4 y Anexo 5) no incluye información suficiente para que Promotora CMR pueda correctamente identificar las supuestas infracciones que le han sido imputadas, **será rechazada**.

Lo anterior, por cuanto del examen del desarrollo del Procedimiento Sancionatorio, aparece que la Investigada evacuó sus Descargos, en tiempo y forma, y aportó antecedentes probatorios en torno a que no habría infringido sus deberes de información en los Estados de Deudores, lo que descarta cualquier hipótesis de falta de especificidad en los elementos fácticos y normativos de los cargos formulados.

Señala a modo ejemplar en su alegación, que las deudas respecto de las cuales habría operado la prescripción, en que se habría declarado el abandono del procedimiento o que se habrían extinguido por una resolución que declara el término de un procedimiento concursal de liquidación, tienen en común que todas requieren necesariamente la dictación de una sentencia o resolución judicial en un proceso legalmente constituido, pero que en los Cargos, no se hizo referencia a ninguna sentencia judicial que haya declarado alguna de las situaciones señaladas, ni al Rol o tribunal correspondiente, y se habría limitado a señalar un número de cliente.

La alegación antes expuesta, no ha afectado el derecho de defensa en lo absoluto, y deberá ser rechazada.

En efecto, según consta en esta instancia administrativa, la Investigada al evacuar sus Descargos opuso alegaciones, y defensas de fondo en contra de los cargos formulados en los Acápites denominados “No es efectivo que todos los casos imputados hayan sido informados en el periodo indicado en el oficio de cargos”, “Situación de aquellos créditos informados que supuestamente habrían sido pagados”, contravirtiendo algunos casos en particular -es decir, identificó los clientes y las operaciones registradas como deudas-.

En este sentido, debe considerarse que mediante Oficio Reservado UI N°833 de 2023 el Fiscal de la UI decretó la apertura de un término probatorio y a petición de la Investigada, por Oficio Reservado UI N°864 de 2023 aumentó el término probatorio hasta el día 21 de julio de 2023.

A su vez, mediante Oficio Reservado UI N°849 de 2023, el Fiscal de la UI remitió a la defensa de la Investigada cada una de las respuestas entregadas respecto de los casos materia del Oficio de



Cargos, antecedentes que eran por lo demás generados por la propia Investigada y que, por tanto, se encontraban a su disposición; casos que fueron objeto del proceso de supervisión llevado a cabo por la Dirección de Reclamaciones de Clientes Financieros, informados y respondidos por la Investigada y cuyos hallazgos fundaron la Denuncia que motivó esta instancia administrativa.

En definitiva, los 68 casos materia del Oficio de Cargos fueron remitidos a la Investigada en los siguientes términos, lo que descarta cualquier escenario de lesión a su defensa:

“Adicionalmente, y en relación a sus alegaciones relativas a que carece de la información de los casos en virtud de los cuales se le formularon cargos, se debe tener presente que, en su oportunidad, la Dirección de Reclamaciones de Clientes Financieros de la CMF puso en conocimiento de CMR FALABELLA cada una de las reclamaciones que se encuentran identificadas en la Columna C de los Anexos del Oficio de Cargos, bajo la denominación CASO_ID. Adicionalmente, los antecedentes -en cuanto a la fecha de publicación indebida en el Registro de Deudores, como asimismo el monto y condiciones de la deuda- se refieren a las reclamaciones identificadas en la ya mencionada columna C del Anexo del Oficio de Cargos, para cada cliente individualizado, antecedentes todos que ya se originan en la propia actuación del Banco.

Sin perjuicio de lo anterior, y para su mejor comprensión, se adjuntan las respuestas entregadas por ese Banco respecto de los casos identificados en el Oficio de Cargos y sus Anexos.

Lo informado en el presente oficio, es sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley de la CMF, en orden a la facultad de todo interesado de aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio durante toda la tramitación del procedimiento.

Ante cualquier consulta, puede contactarse a la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero, al correo electrónico ui.secretaria@cmfchile.cl.”

Adicionalmente, mediante presentación de fecha 21 de julio de 2023, la Investigada rindió prueba documental, ejerciendo su derecho a defensa.

A mayor abundamiento, y de conformidad con el artículo 52 del DL 3538, la Investigada formuló alegaciones ante este Consejo de la CMF en la audiencia respectiva fijada para esos afectos.

En definitiva, y conforme a lo anteriormente razonado, en este Procedimiento Sancionatorio no ha habido una lesión al derecho a la defensa, ni por falta de constancia en el expediente sobre los supuestos fácticos y normativos, como tampoco por falta de especificidad y suficiencia de los cargos formulados, **por lo que se rechazará esa alegación.**

Asimismo, de la lectura del Oficio de Cargos, se desprende que éste se encuentra debidamente fundado y contiene la descripción de los hechos en los que se fundamenta y de cómo éstos constan en la investigación, indicando por qué se consideraron contrarios a las normas sometidas a la fiscalización de esta Comisión, y especifica las normas que el Fiscal estima infringidas e individualiza a la Investigada como la persona presuntamente responsable de la infracción y su participación, en los términos del artículo 46 del DL 3538, por lo que esa alegación no podrá prosperar.

4.) En cuanto al análisis de los cargos efectuado por la defensa



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7401-23-39840-P SGD: 2023100422745

En primer lugar, plantea que no es efectivo que todos los casos imputados hayan sido informados en el periodo indicado en el Oficio de Cargos señalando 2 de los 68 casos, y agrega que algunos pedían exclusión del Estado de Deudores, siendo que en los hechos ello ya había ocurrido con anterioridad.

Sobre esta alegación, cabe mencionar que las respuestas entregadas por Promotora CMR a la Dirección de Reclamaciones de la Comisión indican que la emisora infringió lo dispuesto en el Capítulo 18-5 de la RAN en los casos detallados en el Oficio de Cargos, sin perjuicio de lo que se detallará más adelante en cada caso.

En segundo lugar, analiza cada uno de los Anexos del Oficio de Cargo, reiterando lo ya señalado en las anteriores alegaciones en cuanto a la falta de sentencia ejecutoriada, como sería la situación de los créditos informados en donde supuestamente, se habrían decretado judicialmente su prescripción, situación de los créditos informados en donde se habría declarado el abandono del procedimiento, situación de los créditos informados que se habrían extinguido producto de los efectos de un procedimiento concursal. Esta alegación, además de lo antes expresado, no puede aceptarse toda vez que Promotora CMR es parte en dichos juicios, por lo que no puede desconocer la situación de dichos créditos, más aún cuando tiene la obligación legal de enviar el Estado de Deudores a la Comisión, considerando todos los presupuestos de la RAN respecto de esos créditos.

En tercer lugar, se refiere a la situación de aquellos créditos informados que supuestamente habrían sido pagados y señala que a diferencia de los casos anteriores ***“si pudo revisar sus registros internos para poder revisar la situación asociada a los RUTs de clientes contenidos en el Anexo respectivo”*** e indica que todos los Rut incluidos en el Anexo respectivo mantenían deudas vigentes en el periodo indicado en el Oficio de Cargos.

Respecto a esta alegación, y como se señaló anteriormente, de las respuestas entregadas por CMR a la Dirección de Reclamaciones de la Comisión, queda expuesta la situación de los clientes contenidos en los respectivos Anexos que indican que la Investigada infringió lo dispuesto en la Capítulo 18-5 de la RAN, en los casos detallados en el Oficio de Cargos.

En cuarto lugar, respecto de aquellos créditos informados en los cuales faltaría título ejecutivo, la defensa alega que la RAN 18-5 permite que los sujetos obligados a reportar las deudas al Estado de Deudores incluyan aquellas deudas que, no teniendo un respaldo de un título ejecutivo, están sustentadas en contratos. Sobre el particular, **cabe señalar que la regulación a que se refiere la Investigada entró en vigencia con posterioridad a los hechos, esto es, mediante Circular N° 2326 de 18 de noviembre de 2022, de modo que esta alegación será rechazada.**

En quinto lugar, respecto a la alegación de la defensa que se refiere a que el Oficio de Cargos no señala cómo habría incumplido CMR el deber de cuidado, **deberá ser rechazada** por cuanto resulta claro que la conducta reprochada da cuenta que la Investigada informó como deudores a personas que no correspondía conforme a las reglas contenidas en las normas invocadas. Cabe resaltar, que el número 5 de la RAN 18-5 destaca especialmente que *“es de suma importancia el cuidado que se emplee para la inclusión de los deudores en la información correspondiente, con objeto de evitar así que los problemas se susciten a nivel de este Organismo, con la consiguiente demora, tramitación y peligro de que se presenten recursos judiciales por asuntos*



que normalmente son de fácil solución si se emplea el buen orden y criterio”, manifestando el especial cuidado que requiere el Informe de Deudores.

De la simple lectura del cargo formulado, aparece que se le imputó la infracción al Capítulo 18-5 de la RAN en relación con el artículo 14 de la LGB y a los artículos 255, 268 y 281 de la Ley 20.720, conforme a sus textos vigentes a la fecha de los hechos investigados, en los siguientes términos:

“Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en el N° 2 y N° 5 del Capítulo 18-5 de la Recopilación actualizada de Normas, en relación a lo establecido en el artículo 14 de la Ley General de Bancos y en los artículos 255, 268 y 281 de la Ley N° 20.720, toda vez que, sin emplear el cuidado debido, reiteradamente ha informado deudas en el Estado de Deudores en circunstancias que no concurrían a su respecto los presupuestos fácticos y normativos para su incorporación, respecto de las personas individualizadas en el archivo adjunto al presente Oficio de Cargos en el periodo comprendido entre septiembre de 2020 y marzo de 2022.”

Sobre el particular, el Capítulo 18-5 de la RAN establece que los bancos e instituciones financieras deben informar periódicamente en el archivo normativo D10 todos los créditos efectivos y contingentes que son objeto de refundición por parte de esta Comisión -cumpliendo asimismo con lo previsto en la Circular 2.266 y la Ley 21.214 que modificó a la Ley 19.628, con respecto a la exclusión de deudas Universitarias-.

Es decir, en la RAN se establecen las operaciones de crédito que deben informarse, las condiciones de morosidad y requisitos con que deben contar los títulos que acreditan las deudas a ser incorporadas en la nómina, como asimismo en qué circunstancias debe dejarse de informar una determinada deuda.

A su vez, en lo pertinente y conforme a los textos vigentes a la fecha de los hechos investigados, la Ley 20.720 establece que una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la resolución que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación, se entenderán extinguidos por el solo ministerio de la ley y para todos los efectos legales los saldos insolutos de las obligaciones contraídas por el Deudor con anterioridad al inicio del Procedimiento Concursal de Liquidación. Además, establece que una vez finalizado el Procedimiento Concursal de Renegociación, se entenderán extinguidos, por el solo ministerio de la ley, los saldos insolutos de las obligaciones contraídas por la Persona Deudora respecto de los créditos parte de dicho acuerdo, a contar de la publicación de dicha resolución en el Boletín Concursal.

De lo anterior, se colige que los saldos insolutos de las deudas acogidas a procesos de liquidación, se extinguen por el solo ministerio de la ley y para todos los efectos legales, desde que se encuentra firme y ejecutoriada la resolución que declara el término del procedimiento concursal, por lo que no corresponde que las entidades bancarias e instituciones financieras los incluyan e informen en el Estado de Deudores, precisamente porque del tenor literal vigente a la fecha de los hechos investigados del artículo 255 de la Ley 20.720, se desprende que se trata de una deuda extinguida.

En este orden de ideas, debe concluirse que el Oficio de Cargos contiene la descripción clara de las normas que rigen y gobiernan la materia, las que resultan armónicas entre sí.

En definitiva, las entidades financieras deben conocer la ley y normativa que regula su actividad, condición mínima de su ejercicio y responsabilidad para el desarrollo de su giro.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7401-23-39840-P SGD: 2023100422745

Que, en atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los Descargos en esta parte.

IV.2.2 EN CUANTO AL CARGO FORMULADO

Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en el N° 2 y N° 5 del Capítulo 18-5 de la Recopilación actualizada de Normas, en relación a lo establecido en el artículo 14 de la Ley General de Bancos y en los artículos 255, 268 y 281 de la Ley N° 20.720, toda vez que, sin emplear el cuidado debido, reiteradamente ha informado deudas en el Estado de Deudores en circunstancias que no concurrían a su respecto los presupuestos fácticos y normativos para su incorporación, respecto de las personas individualizadas en el archivo adjunto al presente Oficio de Cargos en el periodo comprendido entre septiembre de 2020 y marzo de 2022.

1.) Que, **en primer lugar**, cabe señalar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 inciso 2° de la LGB, la CMF debe mantener una nómina de deudores de las empresas bancarias e instituciones financieras, para los siguientes fines:

“Con el objeto exclusivo de permitir una evaluación habitual de las instituciones fiscalizadas en virtud de la b) presente ley por firmas especializadas que demuestren un interés legítimo, la Comisión deberá darles a conocer la nómina de los deudores de las entidades antes señaladas, los saldos de sus obligaciones y las garantías que hayan constituido. Lo anterior sólo procederá cuando la Comisión haya aprobado su inscripción en un registro especial que abrirá para los efectos contemplados en este inciso y en el inciso cuarto del artículo 154. La Comisión mantendrá también una información permanente y refundida sobre esta materia para el uso de las instituciones fiscalizadas en virtud de la presente ley. Las personas que obtengan esta información no podrán revelar su contenido a terceros y, si así lo hicieren, incurrirán en la pena de reclusión menor en sus grados mínimo a medio”.

Para tales efectos, esta Comisión, en el Capítulo 18-5 de la RAN, denominado *“Información sobre Deudores de las Instituciones Financieras”*, estableció los criterios que deben cumplir las instituciones fiscalizadas en virtud de la LGB para el envío y manejo de la referida información.

En este orden de ideas, los bancos e instituciones financieras deben informar periódicamente a esta Comisión en el archivo normativo D10, todos los créditos efectivos y contingentes que son objeto de refundición según lo indicado en el Capítulo 18-5 de la RAN, cumpliendo asimismo con lo previsto en la Circular N°2.266 y la Ley N°19.628 -con respecto a la exclusión de deudas Universitarias-.

Además, en el Capítulo 18-5 de la RAN se establecen las operaciones de crédito que deben informarse, las condiciones de morosidad y requisitos con que deben contar los títulos que acreditan las deudas a ser incorporadas en la nómina, como asimismo en qué circunstancias debe dejarse de informar una determinada deuda.

A este respecto, en el Capítulo 18-5 de la RAN se dispone -en lo relevante al cargo formulado- que *“deberán dejar de informarse al presentarse cualquiera de los siguientes casos: a) cuando un crédito que presente una morosidad de 90 días o más, deba ser excluido por las razones indicadas en el N° 2 siguiente. b) cuando hayan transcurrido cinco años a contar de la fecha en*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7401-23-39840-P SGD: 2023100422745

que el pago del crédito se hizo exigible (desde que se exigió el pago en su totalidad, cuando corresponda a créditos pagaderos en cuotas o parcialidades).”.

Entre otras cosas, el número 2 contempla como causales de exclusión de la nómina:

“a) No se incluirán aquellos créditos que carezcan de títulos ejecutivos porque éstos son, de acuerdo a nuestra legislación, los únicos que formalmente dan cuenta de una obligación cuyo cumplimiento puede exigirse compulsivamente.”

“b) Se excluirán, asimismo, los deudores contra quienes existan títulos ejecutivos pero que no fueron demandados durante el transcurso del plazo de prescripción de las acciones respectivas”.

“c) Se suspenderá la información de aquellos deudores contra quienes existan títulos ejecutivos y hayan sido demandados, pero cuyas ejecuciones hayan sido rechazadas o abandonadas por resolución judicial ejecutoriada, así como de aquellos a quienes no se les haya notificado la demanda antes del vencimiento del plazo establecido en las leyes para la prescripción de las respectivas acciones; sin embargo, estos últimos se reinformarán cuando se obtenga su notificación”.

Finalmente, y en relación con lo anterior, la Ley 20.720, conforme al texto vigente a la fecha de los hechos investigados, establece -en lo pertinente para esta instancia administrativa- que una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la resolución que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación, se entenderán extinguidos por el solo ministerio de la ley y para todos los efectos legales los saldos insolutos de las obligaciones contraídas por el Deudor con anterioridad al inicio del Procedimiento Concursal de Liquidación. Asimismo, establece que una vez finalizado el Procedimiento Concursal de Renegociación, se entenderán extinguidos, por el solo ministerio de la ley, los saldos insolutos de las obligaciones contraídas por la Persona Deudora respecto de los créditos parte de dicho acuerdo, a contar de la publicación de dicha resolución en el Boletín Concursal.

2.) Que, en segundo lugar, asentado el marco legal y regulatorio que rige a la Investigada y cuyo incumplimiento le fue imputado, cabe determinar si, en definitiva, ésta -Promotora CMR Falabella S.A.- incurrió en las siguientes conductas infraccionales:

a) Respecto de 31 clientes identificados en el Anexo N°1 del archivo adjunto al Oficio De Cargos, si la Investigada informó deudas cuya prescripción había sido declarada judicialmente.

b) Respecto de 16 clientes identificados en el Anexo N°2 del archivo adjunto Oficio de Cargos, si la Investigada informó deudas respecto de las cuales se declaró abandono del procedimiento mediante resolución judicial ejecutoriada.

c) Respecto de 13 clientes identificados en el Anexo N°3 del archivo adjunto Oficio de Cargos, si la Investigada informó deudas que ya se encontraban pagadas.

d) Respecto de 6 clientes identificados en el Anexo N°4 del archivo adjunto al Oficio de Cargos, si la Investigada informó en el Estado de Deudores deudas de sus clientes que no contaban con el correspondiente título ejecutivo.

e) Respecto de 2 clientes identificados en el Anexo N°5 del archivo adjunto al Oficio de Cargos, si la Investigada informó como deudas vigentes obligaciones que se habían extinguido



en virtud de la resolución que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación, conforme a lo establecido en la Ley 20.720, que finalizó el proceso de liquidación de las deudas que mantenía el reclamante.

2.1.) Que, sobre el particular, no existe controversia en esta instancia administrativa sobre los siguientes hechos:

i.) Que, **primero**, la Investigada -Promotora CMR Falabella S.A.-, es una sociedad de apoyo al giro bancario registrada bajo el Código SBIF 639, sujeta a la supervisión y fiscalización de esta Comisión.

ii.) Que, **segundo**, la Dirección de Reclamaciones de Clientes Financieros de la CMF fiscalizó una serie de reclamos formulados por los clientes de la Investigada que daban cuenta, según aparece en la Denuncia (a fojas 1), que *“la mencionada entidad no habría cumplido con los criterios de envío y manejo de información de la nómina de deudores y en las que, luego de la intervención de la CMF, la emisora reconoce los hechos procediendo a su rectificación”*.

El periodo fiscalizado comprendió, según se detalla en la Denuncia (a fojas 2), las **“Presentaciones recibidas entre el 01 de marzo de 2021 a 31 de marzo de 2022”**.

Finalmente, según consta en los hallazgos obtenidos en el proceso de supervisión antes referido -especialmente, en las Respuestas remitidas por la Investigada a la Dirección de Reclamaciones de Clientes Financieros de la CMF- y según se informó en la Denuncia (a fojas 8), **“el emisor reconoció los hechos reclamados, procediendo a corregir la información de la nómina de deudores”**.

2.2.) Que, no obstante lo anterior, la defensa de la Investigada ha controvertido los siguientes casos que le fueron imputados en esta instancia administrativa:

“Sin embargo, 2 de los 68 casos antes mencionados no fueron nunca informados al Estado de Deudores dentro del período señalado en el Oficio de Cargos, esto es, entre septiembre de 2020 y marzo de 2022. El detalle de ambos casos es el siguiente:

RUT	Tipo de caso según Oficio de Cargos
8.944.614-7	Deudas que ya se encontraban pagadas
17.767.176-2	Prescripción había sido declarada judicialmente

Por lo tanto, respecto de estos dos casos rechazamos la imputación de infracción, ya que no forman parte del universo informado por Promotora CMR en el reporte D10 durante el período al que corresponde la imputación.”

2.3.) Que, a su vez, el Fiscal de la UI, en su Informe Final, propuso a este Consejo no sancionar los siguientes casos por los que formuló cargos inicialmente:

2.3.1.) Que, respecto de los clientes identificados en el Anexo N°1 del Oficio de Cargos, referido a deudas cuya prescripción había sido declarada judicialmente, el Fiscal sostuvo que:

“luego del análisis de los antecedentes, se propone no sancionar los siguientes 5 casos que se identifican con los N° de ID especificados en el Anexo del Oficio de Cargos”.



1674227
1481940
1726304
1282460
1711058

2.3.2.) Que, respecto de los clientes identificados en el Anexo N°2 del Oficio de Cargos, referido a deudas respecto de las cuales se declaró abandono del procedimiento mediante resolución judicial ejecutoriada, el Fiscal sostuvo que:

“luego del análisis de los antecedentes, se propone no sancionar en el caso identificado con el ID N° 1689129.”.

2.3.3.) Que, respecto de los clientes identificados en el Anexo N°3 del Oficio de Cargos, referido a deudas que ya se encontraban pagadas, el Fiscal sostuvo que:

“luego del análisis de los antecedentes y considerando además un desfase inmaterial entre la fecha de pago y la de la eliminación del caso en el registro de deudores observado en algunos de ellos, se propone no sancionar respecto de los siguientes 8 casos que se identifican con el N° de ID especificado en el Anexo del Oficio de Cargos”.

1690121
1690197
1701796
1679620
1680917
1659033

1678514
1720501

2.3.4.) Que, respecto de los clientes identificados en el Anexo N°4 del Oficio de Cargos, referido a deudas que no contaban con el correspondiente título ejecutivo, el Fiscal sostuvo que:

“luego del análisis de los antecedentes, se propone no sancionar respecto de los siguientes 2 casos que se identifican con el N° de ID especificado en el Oficio de Cargos: 1717418 y 1423052.”.

2.3.5.) Que, el Fiscal de la UI estimó que corresponde sancionar en los siguientes 52 casos en que CMR reiteradamente informó deudas en el Estado de Deudores en el periodo comprendido entre septiembre de 2020 y marzo de 2022:



Anexo N°1	1530556
Anexo N°1	1692232
Anexo N°1	1513544
Anexo N°1	1441670
Anexo N°1	1568160
Anexo N°1	1709770
Anexo N°1	1530743
Anexo N°1	1515807
Anexo N°1	1710800
Anexo N°1	1664426
Anexo N°1	1386657
Anexo N°1	1685072
Anexo N°1	1416239
Anexo N°1	1418475
Anexo N°1	1695617
Anexo N°1	1521674
Anexo N°1	1537794
Anexo N°1	1546436

Anexo N°1	1688659
Anexo N°1	1692242
Anexo N°1	1695108
Anexo N°1	1384895
Anexo N°1	1715386
Anexo N°1	1685822
Anexo N°1	1496917
Anexo N°1	1670465
Anexo N°2	1716768
Anexo N°2	1424943
Anexo N°2	1689361
Anexo N°2	1458415
Anexo N°2	1456857
Anexo N°2	1476796
Anexo N°2	1706348
Anexo N°2	1676503
Anexo N°2	1717359
Anexo N°2	1718532

Anexo N°2	1710814
Anexo N°2	1722182
Anexo N°2	1532584
Anexo N°2	1529599
Anexo N°2	1416574
Anexo N°3	1700556
Anexo N°3	1666076
Anexo N°3	1473099
Anexo N°3	1719816
Anexo N°3	1663279
Anexo N°4	1702892
Anexo N°4	1661716
Anexo N°4	1718901
Anexo N°4	1663297
Anexo N°5	1671921
Anexo N°5	1703605

2.4.) Que, en definitiva, en relación con el cargo formulado por el Fiscal de la UI y la controversia planteada por la defensa de la Investigada, este Consejo de la CMF concluye lo siguiente a fin de resolver este Procedimiento Sancionatorio:

2.4.1.) Casos Anexo N°1 del Oficio de Cargos – 31 clientes informados por la Investigada con deudas vigentes, en circunstancias que la prescripción de la acción había sido declarada judicialmente.

i.) Que, del examen de los antecedentes probatorios aparejados a este Procedimiento Sancionatorio, es posible concluir que la Investigada informó indebidamente en el Estado de Deudores con deudas vigentes a los siguientes **26 clientes**, en circunstancias tales que la prescripción de la acción había sido declarada judicialmente por sentencia firme y ejecutoriada, infringiendo de ese modo el Capítulo 18-5 de la RAN.

Cabe considerar que, de la revisión de la prueba rendida, el Fiscal de la UI pudo concluir en su Oficio Reservado UI N°1092 de 2023 que *“respecto de los 26 casos restantes, es preciso señalar que CMR procedió a desinformar los casos del Estado de Deudores sólo una vez que se dio respuesta a la CMF relativa al estado de dichos clientes, lo que demuestra la existencia del inadecuado reporte de deudas hacia esta Comisión”*.

1. Caso 1530556.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumplo con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente fue aceptada por nuestra institución, y corresponde a la cuenta CMR Contrato N° 0015-0280-8107 7707 7109, la que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero; por lo tanto, le informo que Banco Falabella



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7401-23-39840-P SGD: 2023100422745

procederá a realizar las gestiones tendientes a suprimir los antecedentes del informe de deudores en dicha entidad.”

2. Caso 1692232.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente fue aceptada por CMR Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

3. Caso 1513544.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar que, la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por mi representada, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.”

4. Caso 1441670.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“Acuso recibo de su carta, enviada con fecha 14 de julio de 2021, por la que esa Comisión solicita a Banco Falabella referirse acerca de la situación que habría afectado a la Sra. NN, cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por la recurrente, fue aceptada por Banco Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero”.

5. Caso 1568160.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) comunicamos que fue aceptada la solicitud por Promotora CMR Falabella en N° de Contrato 0015-0010-8100 9060 1101, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero, de modo que se procedió a realizar las gestiones tendientes a suprimir los antecedentes del informe de deudores en dicha entidad.”

6. Caso 1709770.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente fue aceptada por Banco Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

7. Caso 1530743.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por Banco Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

8. Caso 1515807.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar que, la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por mi representada, debido a que la operación 0015-8002-8105 7282 1011, se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.”



9. Caso 1710800.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

"(...) comunicamos que fue aceptada la solicitud por Promotora CMR Falabella en N° de Contrato 0015-1737-8106 5589 0404, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero, de modo que se procedió a realizar las gestiones tendientes a suprimir los antecedentes del informe de deudores en dicha entidad."

10. Caso 1664426.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

"(...) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por la recurrente fue aceptada por Banco Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero."

11. Caso 1386657.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

"Cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por la recurrente, fue aceptada por Banco Falabella con respecto a la tarjeta crédito CMR operación N° 0015-0000-8101 0376 1801, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero."

12. Caso 1685072.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

"(...) cumpro con informar que se han analizado en forma detallada todos los antecedentes respecto a la operación CMR Contrato N° 0015-2640-8105 8188 5202, la cual se encuentra castigada con deuda y 1365 días de morosidad.

En virtud de lo expuesto, le comunico que no corresponde realizar lo solicitado por la reclamante, toda vez que no se encuentra en ninguno de los casos a que se refiere el Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero. Así mismo, informo que la deuda antes mencionada, no se encuentra publicada en el sistema de deudores de esta Comisión por nuestro banco."

13. Caso 1416239.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

"(...) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por Banco Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero, para la operación CMR N° 0015-3001-8105 3487 1507."

14. Caso 1418475.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

"(...) cumpro con señalar a usted que el cliente mantiene con nuestra institución 2 operaciones morosas de carácter directo. Estas se detallan a continuación:

1. Señalamos que operación CMR 0015-0280-8106 1080 5406, contrato encuentra con demanda notificada válidamente; razón por la cual el recurrente se encuentra bien publicado por esta operación en el estado de deudores de la Comisión para el Mercado Financiero.

2. Operación Banco 23-533-055717-1, respecto a esta operación y considerando que efectivamente en estos casos se verifican una o más de las situaciones contempladas en el Capítulo 18.5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el



Mercado Financiero, le comunico que Banco Falabella realizó las gestiones tendientes a suprimir sus antecedentes del informe de deudores en dicha entidad.”

15. Caso 1695617.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por Banco Falabella, debido a que la operación N° 0015-0000-8102 4106 6204 se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

16. Caso 1521674.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“Sobre el particular, cumpro con señalar que mantiene con nuestra institución una operación morosa de carácter directo. Esta se detalla a continuación:

1. Operación Contrato N° 0015-0070-8101 0929 3805 CMR. En cuanto a esta operación, cumpro con informar que efectivamente en estos casos se verifican una o más de las situaciones contempladas en el Capítulo 18.5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero, le comunico que fue acogida por Banco Falabella.”

17. Caso 1537794.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por CMR Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero. Por tanto, comunicamos que Banco Falabella realizó las gestiones tendientes a suprimir sus antecedentes del informe de deudores en dicha entidad.”

18. Caso 1546436.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por Banco Falabella, en cuanto a la operación tarjeta de crédito CMR contrato N° 0015-0570-8107 7871 9011, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

19. Caso 1688659.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por la recurrente, fue aceptada por CMR Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

20. Caso 1692242.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que según la petición efectuada por la Sra. Ponce de no seguir informado en el registro de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financiera y dada la sentencia presentada, hemos tramitado acogerlo a la normativa 18-5.

Informamos que la solicitud realizada por la recurrente fue aceptada por Banco Falabella con fecha 18 de enero de 2022, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Por lo anteriormente señalado proveedor acoge requerimiento de la clienta para no ser informado en el registro de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.”



21. Caso 1695108.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:
“Sobre el particular, dado el análisis realizado, comunicamos que en la operación Contrato N° 0015-0510-8105 6916 9101 CMR. se verifican una o más de las situaciones contempladas en el Capítulo 18.5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero, le comunico que fue acogida por Banco Falabella.”

22. Caso 1384895.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:
“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente fue aceptada por Banco Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

23. Caso 1715386.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:
“Cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por Banco Falabella con respecto a la tarjeta crédito CMR operación N° 0015-1737-8105 8471 4503, debido a que se encuentran dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

24. Caso 1685822.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:
“Cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por Banco Falabella con respecto a la tarjeta crédito CMR operación N° 0015-8532-8103 0832 8205 y la operación N° 23-001-679497-6, debido a que se encuentran dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

25. Caso 1496917.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:
“Informamos que la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por Banco Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Por lo anteriormente señalado proveedor acoge requerimiento del cliente para no ser informado en el registro de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.”

26. Caso 1670465.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:
“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por la recurrente fue aceptada por Banco Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

ii.) Que, se levantará el cargo formulado respecto de **5 clientes** por no configurarse, en la especie, la causal invocada en el Oficio de Cargos:

1. Caso 1674227.
2. Caso 1481940.
3. Caso 1726304.



4. Caso 1282460.

5. Caso 1711058.

2.4.2.) Casos Anexo N°2 del Oficio de Cargos – 16 clientes informados por la Investigada con deudas vigentes, en circunstancia que se había declarado el abandono del procedimiento mediante resolución judicial ejecutoriada.

i.) Que, del examen de los antecedentes probatorios aparejados a este Procedimiento Sancionatorio, es posible concluir que la Investigada informó indebidamente en el Estado de Deudores con deudas vigentes a los siguientes **15 clientes**, en circunstancias tales que el abandono del procedimiento había sido declarado judicialmente por sentencia firme y ejecutoriada, infringiendo de ese modo el Capítulo 18-5 de la RAN.

Cabe considerar que, de la revisión de la prueba rendida, el Fiscal de la UI pudo concluir en su Oficio Reservado UI N°1092 de 2023 que *“respecto de los 15 casos restantes, es preciso señalar que CMR procedió a desinformar los casos del Estado de Deudores sólo una vez que se dio respuesta a la CMF relativa al estado de dichos clientes, lo que demuestra la existencia del inadecuado reporte de deudas hacia esta Comisión”*.

1. Caso 1716768.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente fue aceptada por Banco Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

2. Caso 1424943.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por la recurrente, fue aceptada por Banco Falabella con respecto a las operaciones número N° 0015-3009-8105 6217 4111, 7808360, 20060220259 y 220062640033, debido a que se encuentran dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

3. Caso 1689361.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“Sobre el particular, dado el análisis realizado en la cuenta, comunicamos que fue aceptada la solicitud por Promotora CMR Falabella en N° de Contrato 0015-3296-8106 9598 6205, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero, de modo que se procedió a realizar las gestiones tendientes a suprimir los antecedentes del informe de deudores en dicha entidad.”

4. Caso 1458415.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente fue aceptada por nuestra institución, y corresponde a la cuenta CMR Contrato N° 0015-7200-8105 9837 3003, la que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero; por lo tanto, le informo que Banco Falabella



procederá a realizar las gestiones tendientes a suprimir los antecedentes del informe de deudores en dicha entidad.”

5. Caso 1456857.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por CMR Falabella por el contrato 0015-0570-8106 8300 3701, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

6. Caso 1476796.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar que, la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por mi representada, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.”

7. Caso 1706348.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por Banco Falabella, debido a que las operaciones N° 11912190, 20140155800, 22-014-103055-7, 0015-3560-8106 6874 2104 se encuentran dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

8. Caso 1676503.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por Banco Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

9. Caso 1717359.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente fue aceptada por Banco Falabella, debido a que la operación N° 0015-3296-8106 8695 8506 se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

10. Caso 1718532.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por Banco Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

11. Caso 1710814.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por Banco y CMR Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

12. Caso 1722182.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:



“Sobre el particular, dado el análisis realizado, comunicamos que fue rechazada la solicitud por parte de Promotora CMR Falabella en N° contrato 0015-8599-8106 7848 1502, en virtud de lo expuesto, no corresponde realizar lo solicitado, toda vez que no se encuentra en ninguno de los casos a que se refiere el Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

13. Caso 1532584.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por CMR Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

14. Caso 1529599.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“Acuso recibo de su carta enviada con fecha 20 de agosto de 2021, por la que esa Comisión solicita a Banco Falabella referirse acerca de la situación que habría afectado al Sr. NN, cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por CMR Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

15. Caso 1416574.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por CMR Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

ii.) Que, se levantará el cargo formulado respecto de **1 cliente** por no configurarse, en la especie, la causal invocada en el Oficio de Cargos:

1. Caso 1689129.

2.4.3.) Casos Anexo N°3 del Oficio de Cargos – 13 clientes informados por la Investigada con deudas vigentes que se habrían extinguido por encontrarse pagadas.

i.) Que, del examen de los antecedentes probatorios aparejados a este Procedimiento Sancionatorio, es posible concluir que la Investigada informó indebidamente en el Estado de Deudores con deudas vigentes a los siguientes **5 clientes**, en circunstancias tales que la deuda se había extinguido en virtud de que se encontraba pagada, infringiendo de ese modo el Capítulo 18-5 de la RAN:

1. Caso 1700556.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por Banco Falabella, debido a que las operaciones N° 0015-0050-8107 6469 0204 se encuentran dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

2. Caso 1666076.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7401-23-39840-P SGD: 2023100422745

“(...) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por la recurrente, fue aceptada por CMR Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

3. Caso 1473099.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(...) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por CMR Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

4. Caso 1719816.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(...) cumpro con señalar a usted que la cuenta CMR Falabella del reclamante fue cancelada el 28 de marzo de 2022, por lo cual, a contar de mayo de 2022, ya no estaría publicado en el estado de deudores, por nuestra parte.”

5. Caso 1663279.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“Acuso recibo de su carta N° 8309, enviada con fecha 26 de enero de 2022, por la que esa Superintendencia solicita a Banco Falabella informar acerca de la situación que habría afectado al Sr. NN, dado el análisis efectuado, podemos señalar que en nuestros registros se refleja que el recurrente no mantiene productos ni deudas vigentes relacionadas con CMR/Banco Falabella. Por lo tanto, no registra Protestos e información en el Sistema Consolidado de Morosidad con Banco Falabella.

Indicamos que la solicitud requerida por el Sr. NN, se encuentra debidamente acogida por nuestra institución.

Informamos que registra un reclamo Sernac que se respondió con anterioridad con Oficio N° R2022W5938672, se adjunta respuesta enviada en dicha oportunidad.”

ii.) Que, se levantará el cargo formulado respecto de **8 clientes** por no configurarse, en la especie, la causal invocada en el Oficio de Cargos:

1. Caso 1690121.
2. Caso 1690197.
3. Caso 1701796.
4. Caso 1679620.
5. Caso 1680917.
6. Caso 1659033.
7. Caso 1678514.
8. Caso 1720501.



2.4.4.) Casos Anexo N°4 del Oficio de Cargos – 6 clientes informados por la Investigada con deudas vigentes, en circunstancias que no contaba con el correspondiente título ejecutivo.

i.) Que, del examen de los antecedentes probatorios aparejados a este Procedimiento Sancionatorio, es posible concluir que la Investigada informó indebidamente en el Estado de Deudores con deudas vigentes a los siguientes **4 clientes**, en circunstancias tales que no contaba con el correspondiente título ejecutivo, infringiendo de ese modo el Capítulo 18-5 de la RAN.

Cabe considerar que, de la revisión de la prueba rendida, el Fiscal de la UI pudo concluir en su Oficio Reservado UI N°1092 de 2023 que *“respecto de los 4 casos restantes, es preciso aclarar que CMR acogió los reclamos que fueron presentados por los clientes, procediendo a desinformarlos del estado de deudores, lo que demuestra la existencia del inadecuado reporte de deudas hacia esta Comisión”*.

1. Caso 1702892.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente fue aceptada por Banco Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

2. Caso 1661716.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar que, la solicitud realizada por el recurrente, fue aceptada por mis representadas, debido a que la operación N° 0015-0050-8107 6625 6101, se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, sin perjuicio de lo anterior, les recordamos que las publicaciones en el estado de deudores se realizan a mes vencido.”

3. Caso 1718901.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por el recurrente fue aceptada por Banco Falabella, debido a que las operaciones N° 0015-0280-8106 6844 5600, 20-016-192021-0, 20160376382 se encuentran dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

4. Caso 1663297.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por la recurrente, fue aceptada por CMR Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

ii.) Que, se levantará el cargo formulado respecto de **2 clientes** por no configurarse, en la especie, la causal invocada en el Oficio de Cargos:

1. Caso 1717418.

2. Caso 1423052.



2.4.5.) Casos Anexo N°5 del Oficio de Cargos – 2 clientes informados por la Investigada con deudas vigentes que se habrían extinguido en virtud de la Resolución que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación.

i.) Que, del examen de los antecedentes probatorios aparejados a este Procedimiento Sancionatorio, es posible concluir que la Investigada informó indebidamente en el Estado de Deudores con deudas vigentes a los siguientes **2 clientes**, en circunstancias tales que la deuda se había extinguido en virtud de la Ley 20.720, infringiendo de ese modo el Capítulo 18-5 de la RAN:

1. Caso 1671921.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con señalar a usted que la solicitud realizada por la recurrente fue aceptada por Banco Falabella, debido a que se encuentra dentro del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.”

2. Caso 1703605.

En respuesta al Oficio de la Dirección de Reclamaciones, la Investigada señala:

“(…) cumpro con informar que efectivamente el cliente se acogió al Procedimiento Concursal de Liquidación, conforme a la Ley N° 20.720 de Insolvencia y Reemprendimiento, es por esta razón que fue liquidada por nuestra institución la operación que se encontraba en castigo, señalada en dicho Procedimiento.”

3.) Que, **en tercer lugar**, los Descargos evacuados por la defensa de la Investigada en este punto no logran desvirtuar lo precedentemente razonado. En efecto:

i.) En cuanto a la alegación según la cual en el Oficio de Cargos no se señala cómo se habría incumplido el deber de cuidado, sino que se limita a señalar que no se habría empleado el cuidado debido al supuestamente haber informado Promotora CMR deudas de clientes al Estado de Deudores sin haberse cumplido con los presupuestos fácticos y normativos para su incorporación, será rechazada, toda vez, que como se señaló anteriormente, en el Oficio de Cargos se establecen todos los requerimientos de la normativa legal y reglamentaria, que deben cumplir las entidades financieras, las operaciones de crédito que deben informarse, las condiciones de morosidad y requisitos con que deben contar los títulos que acreditan las deudas a ser incorporadas en la nómina, como asimismo en qué circunstancias debe dejarse de informar una determinada deuda. Asimismo, los casos imputados se encuentran contenidos en los Anexos del Oficio de Cargos.

Cabe recordar que es obligación de Promotora CMR informar, de acuerdo con la normativa, cada deudor en el Estado de Deudores a la Comisión, y quien, de igual modo, posteriormente debe excluirlo en caso de que se cumpla alguna circunstancia contenida en el Capítulo 18-5 de la RAN.

ii.) En cuanto a las alegaciones según las cuales los clientes no habrían sido informados, que no existiría un detalle sobre los juicios, la fecha en que quedaron ejecutoriadas las sentencias de prescripción, del abandono del procedimiento, de los RUT incluidos, de las deudas pagadas, o de las deudas vigentes, entre otros, deberá estarse a lo precedentemente razonado considerando los reconocimientos de la Investigada en el marco del proceso de fiscalización que funda este Procedimiento Sancionatorio.



iii.) Respecto a la alegación de la situación de aquellos créditos informados, en los cuales faltaría título ejecutivo, fundado en que la RAN 18-5 permite que los sujetos obligados a reportar las deudas al Estado de Deudores incluyan aquellas deudas que, no teniendo un respaldo de un título ejecutivo, si están sustentadas en contratos, **será rechazada**, por cuanto la Circular N°2326 mediante la cual la CMF habría modificado los Capítulos 18-5 y 20-6 de la RAN, eliminando la exigencia de contar con un título ejecutivo para el reporte de la información de deudores, fue emitida el 18 de noviembre de 2022, con posterioridad a los hechos materia del Oficio de Cargos.

iv.) En relación a la alegación que Falabella ha implementado un protocolo y mejorado sus políticas en materia de exclusión proactiva de deudores, antes que se notificaran los cargos, incorporando un plan de acción que se ejecutaría a partir de mayo de 2022, **será rechazada** por cuanto no obsta a que *a priori* incurrieron en los hechos infraccionales, más allá de lo realizado *a posteriori*.

4.) Que, **en atención a lo anteriormente expuesto**, este Consejo concluye que, en definitiva, la Investigada infringió, de forma grave y reiterada, sus deberes de información en el Estado de Deudores contenidos en el Capítulo 18-5, N°2 y 5, de la RAN, en los siguientes casos:

4.1.) Casos Anexo N°1 del Oficio de Cargos – 26 clientes informados por la Investigada con deudas vigentes, en circunstancias que la prescripción de la acción había sido declarada judicialmente.

Anexo N°1	1530556
Anexo N°1	1692232
Anexo N°1	1513544
Anexo N°1	1441670
Anexo N°1	1568160
Anexo N°1	1709770
Anexo N°1	1530743
Anexo N°1	1515807
Anexo N°1	1710800
Anexo N°1	1664426
Anexo N°1	1386657
Anexo N°1	1685072
Anexo N°1	1416239
Anexo N°1	1418475
Anexo N°1	1695617
Anexo N°1	1521674
Anexo N°1	1537794
Anexo N°1	1546436
Anexo N°1	1688659
Anexo N°1	1692242
Anexo N°1	1695108
Anexo N°1	1384895
Anexo N°1	1715386
Anexo N°1	1685822
Anexo N°1	1496917
Anexo N°1	1670465



4.2.) Casos Anexo N°2 del Oficio de Cargos – 15 clientes informados por la Investigada con deudas vigentes, en circunstancia que se había declarado el abandono del procedimiento mediante resolución judicial ejecutoriada.

Anexo N°2	1716768
Anexo N°2	1424943
Anexo N°2	1689361
Anexo N°2	1458415
Anexo N°2	1456857
Anexo N°2	1476796
Anexo N°2	1706348
Anexo N°2	1676503
Anexo N°2	1717359
Anexo N°2	1718532
Anexo N°2	1710814
Anexo N°2	1722182
Anexo N°2	1532584
Anexo N°2	1529599
Anexo N°2	1416574

4.3.) Casos Anexo N°3 del Oficio de Cargos – 5 clientes informados por la Investigada con deudas vigentes que se habrían extinguido por encontrarse pagadas.

Anexo N°3	1700556
Anexo N°3	1666076
Anexo N°3	1473099
Anexo N°3	1719816
Anexo N°3	1663279

4.4.) Casos Anexo N°4 del Oficio de Cargos – 4 clientes informados por la Investigada con deudas vigentes, en circunstancias que no contaba con el correspondiente título ejecutivo.

Anexo N°4	1702892
Anexo N°4	1661716
Anexo N°4	1718901
Anexo N°4	1663297

4.5.) Casos Anexo N°5 del Oficio de Cargos – 2 clientes informados por la Investigada con deudas vigentes que se habrían extinguido en virtud de la Resolución que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación.

Anexo N°5	1671921
Anexo N°5	1703605

Que, en atención a lo todo lo expuesto, se rechazarán los Descargos.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-7401-23-39840-P SGD: 2023100422745

V. CONCLUSIONES.

Como cuestión preliminar, es menester destacar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 inciso 2° de la LGB, la CMF debe mantener una nómina de deudores de las empresas bancarias e instituciones financieras, para los siguientes fines:

“Con el objeto exclusivo de permitir una evaluación habitual de las instituciones fiscalizadas en virtud de la b) presente ley por firmas especializadas que demuestren un interés legítimo, la Comisión deberá darles a conocer la nómina de los deudores de las entidades antes señaladas, los saldos de sus obligaciones y las garantías que hayan constituido. Lo anterior sólo procederá cuando la Comisión haya aprobado su inscripción en un registro especial que abrirá para los efectos contemplados en este inciso y en el inciso cuarto del artículo 154. La Comisión mantendrá también una información permanente y refundida sobre esta materia para el uso de las instituciones fiscalizadas en virtud de la presente ley. Las personas que obtengan esta información no podrán revelar su contenido a terceros y, si así lo hicieren, incurrirán en la pena de reclusión menor en sus grados mínimo a medio”.

Para tales efectos, esta Comisión, en el Capítulo 18-5 de la RAN, denominado *“Información sobre Deudores de las Instituciones Financieras”*, estableció los criterios que deben cumplir las instituciones fiscalizadas en virtud de la LGB para el envío y manejo de la referida información.

En este orden de ideas, los bancos e instituciones financieras deben informar periódicamente a esta Comisión en el archivo normativo D10, todos los créditos efectivos y contingentes que son objeto de refundición según lo indicado en el Capítulo 18-5 de la RAN, cumpliendo asimismo con lo previsto en la Circular N°2.266 y la Ley N°19.628 -con respecto a la exclusión de deudas Universitarias-.

Además, en el Capítulo 18-5 de la RAN se establecen las operaciones de crédito que deben informarse, las condiciones de morosidad y requisitos con que deben contar los títulos que acreditan las deudas a ser incorporadas en la nómina, como asimismo en qué circunstancias debe dejarse de informar una determinada deuda.

A este respecto, en el Capítulo 18-5 de la RAN se dispone -en lo relevante al cargo formulado- que *“deberán dejar de informarse al presentarse cualquiera de los siguientes casos: a) cuando un crédito que presente una morosidad de 90 días o más, deba ser excluido por las razones indicadas en el N° 2 siguiente. b) cuando hayan transcurrido cinco años a contar de la fecha en que el pago del crédito se hizo exigible (desde que se exigió el pago en su totalidad, cuando corresponda a créditos pagaderos en cuotas o parcialidades).”.*

Finalmente, y en relación con lo anterior, la Ley 20.720 establece -en lo pertinente para esta instancia administrativa y conforme a su texto vigente a la fecha de los hechos investigados- que una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la resolución que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación, se entenderán extinguidos por el solo ministerio de la ley y para todos los efectos legales los saldos insolutos de las obligaciones contraídas por el Deudor con anterioridad al inicio del Procedimiento Concursal de Liquidación. Asimismo, establece que una vez finalizado el Procedimiento Concursal de Renegociación, se entenderán extinguidos, por el solo ministerio de la ley, los saldos insolutos de las obligaciones contraídas



por la Persona Deudora respecto de los créditos parte de dicho acuerdo, a contar de la publicación de dicha resolución en el Boletín Concursal.

No obstante lo anterior, en la especie, Promotora CMR Falabella S.A. infringió de forma reiterada y grave sus deberes de información en el Estado de Deudores precedentemente consignados, pues:

1. Respecto de 26 clientes identificados en el Anexo N°1 del archivo adjunto al Oficio de Cargos, la Investigada informó deudas cuya prescripción había sido declarada judicialmente.
2. Respecto de 15 clientes identificados en el Anexo N°2 del archivo adjunto al Oficio de Cargos, la Investigada informó deudas respecto de las cuales se declaró abandono del procedimiento mediante resolución judicial ejecutoriada.
3. Respecto de 5 clientes identificados en el Anexo N°3 del archivo adjunto Oficio de Cargos, la Investigada informó deudas que ya se encontraban extintas por mediar el pago respectivo.
4. Respecto de 4 clientes identificados en el Anexo N°4 del archivo adjunto Oficio de Cargos, la Investigada informó en el Estado de Deudores deudas de sus clientes que no contaban con el correspondiente título ejecutivo.
5. Respecto de 2 clientes identificados en el Anexo N°5 del archivo adjunto al Oficio de Cargos, la Investigada informó como deudas vigentes obligaciones que se habían extinguido en virtud de la resolución que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación, conforme a lo establecido en la Ley 20.720, que finalizó el proceso de liquidación de las deudas que mantenía el cliente.

VI. DECISIÓN

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

Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en el N° 2 y N° 5 del Capítulo 18-5 de la Recopilación actualizada de Normas, en relación a lo establecido en el artículo 14 de la Ley General de Bancos y en los artículos 255, 268 y 281 de la Ley N° 20.720, toda vez que, sin emplear el cuidado debido, reiteradamente ha informado deudas en el Estado de Deudores en circunstancias que no concurrían a su respecto los presupuestos fácticos y normativos para su incorporación, respecto de las personas individualizadas en el archivo adjunto al Oficio de Cargos en el periodo comprendido entre septiembre de 2020 y marzo de 2022, y que se especifican a continuación:

1.1.) Casos Anexo N°1 del Oficio de Cargos – 26 clientes informados por la Investigada con deudas vigentes, en circunstancias que la prescripción de la acción había sido declarada judicialmente.



Anexo N°1	1530556
Anexo N°1	1692232
Anexo N°1	1513544
Anexo N°1	1441670
Anexo N°1	1568160
Anexo N°1	1709770
Anexo N°1	1530743
Anexo N°1	1515807
Anexo N°1	1710800
Anexo N°1	1664426
Anexo N°1	1386657
Anexo N°1	1685072
Anexo N°1	1416239
Anexo N°1	1418475
Anexo N°1	1695617
Anexo N°1	1521674
Anexo N°1	1537794
Anexo N°1	1546436
Anexo N°1	1688659
Anexo N°1	1692242
Anexo N°1	1695108
Anexo N°1	1384895
Anexo N°1	1715386
Anexo N°1	1685822
Anexo N°1	1496917
Anexo N°1	1670465

1.2.) Casos Anexo N°2 del Oficio de Cargos – 15 clientes informados por la Investigada con deudas vigentes, en circunstancia que se había declarado el abandono del procedimiento mediante resolución judicial ejecutoriada.

Anexo N°2	1716768
Anexo N°2	1424943
Anexo N°2	1689361
Anexo N°2	1458415
Anexo N°2	1456857
Anexo N°2	1476796
Anexo N°2	1706348
Anexo N°2	1676503
Anexo N°2	1717359
Anexo N°2	1718532
Anexo N°2	1710814
Anexo N°2	1722182
Anexo N°2	1532584
Anexo N°2	1529599



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7401-23-39840-P SGD: 2023100422745

Anexo N°2	1416574
-----------	---------

1.3.) Casos Anexo N°3 del Oficio de Cargos – 5 clientes informados por la Investigada con deudas vigentes que se habrían extinguido por encontrarse pagadas.

Anexo N°3	1700556
Anexo N°3	1666076
Anexo N°3	1473099
Anexo N°3	1719816
Anexo N°3	1663279

1.4.) Casos Anexo N°4 del Oficio de Cargos – 4 clientes informados por la Investigada con deudas vigentes, en circunstancias que no contaba con el correspondiente título ejecutivo.

Anexo N°4	1702892
Anexo N°4	1661716
Anexo N°4	1718901
Anexo N°4	1663297

1.5.) Casos Anexo N°5 del Oficio de Cargos – 2 clientes informados por la Investigada con deudas vigentes que se habrían extinguido en virtud de la Resolución que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación.

Anexo N°5	1671921
Anexo N°5	1703605

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

2.1. La gravedad de la conducta:

La Investigada no adoptó los resguardos necesarios para cumplir con sus deberes de información en el Estado de Deudores, por cuanto, en la especie, pasó por alto reiteradamente la normativa que la rige en esta parte al informar indebidamente a sus clientes en la calidad de deudores, en circunstancias tales que no se reunían los requisitos de procedencia para ello, lo que se ha considerado especialmente grave.

Asimismo, para estos efectos, y entre otros factores, para graduar la gravedad del caso se ha considerado la materialidad de la infracción, esto es, que la Investigada infringió su deber de forma reiterada en 52 casos.

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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-7401-23-39840-P SGD: 2023100422745

Que, no se aportaron antecedentes que permitan concluir que la Investigada haya obtenido un beneficio económico derivado de los hechos infraccionales.

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

Que, a este respecto debe considerarse que el artículo 14 de la LGB y el Capítulo 18-5 de la RAN, tienen por finalidad proteger la integridad de la información de los deudores, toda vez que ésta es empleada por las demás entidades crediticias para evaluar el otorgamiento de créditos, por lo que, en el caso de marras, al no ajustarse la Investigada a los requerimientos legales y normativos para estos efectos, en definitiva, afectó la fiabilidad de la información disponible en los casos por los que se sanciona y el correcto acceso de sus clientes a los productos financieros, afectando de ese modo el correcto funcionamiento del mercado financiero en esta materia y los intereses de quienes sin tener deudas, aparecían como morosos.

2.4. La participación de los infractores en la misma:

Que, no se ha desvirtuado la participación que cabe a la Investigada en las infracciones imputadas.

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

Que, revisados los archivos de esta Comisión no se encontraron sanciones previas impuestas a la Investigada en los últimos 5 años.

2.6. La capacidad económica de los infractores:

Que, de acuerdo con la información contenida en los estados financieros de la Investigada al **30 de junio de 2023**, ésta cuenta con un patrimonio neto de **MM\$376.633.-**

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

Que, de acuerdo con la información que consta en esta Comisión, es posible advertir las siguientes sanciones por infracciones de similar naturaleza:

N° de Resolución	Fecha	Entidad Sancionada	Sanción
7044	02.12.21	Scotiabank	UF 500

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

Que, no se acreditó en este Procedimiento Sancionatorio una colaboración especial de la Investigada, que no fuera responder los requerimientos del Fiscal y de esta Comisión a los que legalmente se encuentra obligada.

No obstante, se considerará que la Investigada, durante el proceso de fiscalización llevado a cabo por la Dirección de Reclamaciones de Clientes Financieros de la CMF, se allanó a las instrucciones impartidas, rectificando la información indebidamente registrada.



3. Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en **Sesión Ordinaria N° 360 de 5 de octubre de 2023**, dictó esta Resolución.

EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO

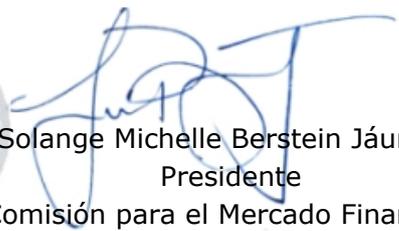
FINANCIERO RESUELVE:

1. Aplicar a **Promotora CMR Falabella S.A.** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **1500 Unidades de Fomento** por infracción a los números 2 y 5 del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, en relación a lo establecido en el artículo 14 de la Ley General de Bancos y artículos 255, 268 y 281 de la Ley N° 20.720, conforme a su texto vigente a la fecha de los hechos investigados.
2. Remítase a la sancionada, copia de la presente Resolución, para los efectos de su notificación y cumplimiento.
3. El pago de la multa deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N°3.538. Para ello, deberá ingresar al sitio web de la Tesorería General de la República, y pagar a través del el Formulario N°87. El comprobante de pago deberá ser ingresado utilizando el módulo “CMF sin papeles”, y enviado, además, a la casilla de correo electrónico multas@cmfchile.cl, para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse, la Comisión informará a la Tesorería General de la Republica que no cuenta con el respaldo de pago de la multa respectiva, a fin de que ésta efectúe el cobro de la misma. Sus consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.
4. En caso de ser aplicable lo previsto en el Título VII del D.L. 3.538, díctese la resolución respectiva.
5. Contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del Decreto Ley N°3.538, el que debe ser interpuesto ante la Comisión para el Mercado Financiero, dentro del plazo de 5 días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución; y, el reclamo de ilegalidad dispuesto en el artículo 71 del D.L. N°3.538, el que debe ser interpuesto ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago dentro del plazo de 10 días hábiles computado de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 del Código de Procedimiento Civil, contado desde la notificación de la resolución que impuso la sanción, que rechazó total o parcialmente el recurso de reposición o, desde que ha operado el silencio negativo al que se refiere el inciso tercero del artículo 69.

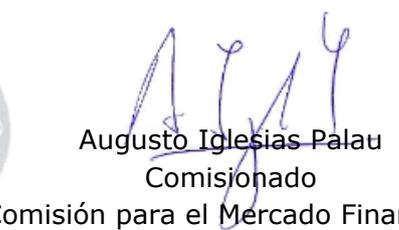
Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7401-23-39840-P SGD: 2023100422745


Solange Michelle Berstein Jáuregui
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero


Mauricio Larraín Errázuriz
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero


Augusto Iglesias Palau
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero


Kevin Cowan Logan
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero

