

REF.: APLICA SANCIÓN A BANCO ITAÚ CHILE.

VISTOS:

1. Lo dispuesto en los artículos 3° N°8, 5°, 20 N°4, 36, 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 Reservado N°44.604 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** (o “**UI**”) a **Banco Itaú (“Investigada”, “Banco” o “Itaú”)**, por cuanto, *“En el ejercicio de la función de investigación de reclamos formulados por clientes en contra de Itaú Corpbanca ... en los que se 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, el banco 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°71 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. **BANCO ITAÚ CHILE, RUT N° 97.023.000-9**, es una empresa bancaria registrada bajo el Código SBIF 039, 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 la Investigada en el Estado de Deudores de este Servicio, a pesar de 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 enero de 2022, la Investigada 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, 111 clientes bancarios, 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 68 clientes, identificados en el Anexo N°1 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 N°20.720, que finalizó el proceso de liquidación de las deudas que mantenía el reclamante con el Banco.

b) Respecto de 24 clientes identificados en el Anexo N°2 del archivo adjunto al Oficio de Cargos, la Investigada informó deudas que ya se encontraban pagadas.



- c) Respecto de 9 clientes, identificados en el Anexo N°3 del archivo adjunto al Oficio de Cargos, la Investigada informó en el Estado de Deudores deudas de sus clientes que no contaban con el correspondiente título ejecutivo.
- d) Respecto de 8 clientes identificados en el Anexo N°4 del archivo adjunto al Oficio de Cargos la Investigada informó deudas cuya prescripción había sido declarada judicialmente.
- e) Respecto de 2 clientes identificados en el Anexo N°5 del archivo adjunto al Oficio de Cargos, la Investigada informó deudas respecto de las cuales se declaró abandono del procedimiento mediante resolución judicial ejecutoriada.

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°44.604 de fecha 8 de junio de 2022, de la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado y sus antecedentes.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. CARGOS FORMULADOS.

Que, en virtud de los hechos anteriormente descritos y, mediante **Oficio Reservado UI N°634 de fecha 10 de mayo de 2023**, el Fiscal formuló cargos a **BANCO ITAÚ CHILE**, 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 **BANCO ITAU CORPBANCA** infringió en forma grave y reiterada lo dispuesto en el Capítulo 18-5 de la Recopilación*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

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.

2.- Lo anterior, por cuanto **BANCO ITAU CORPBANCA** 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, **BANCO ITAU CORPBANCA** 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 dicho Banco de dejar de informarlas cuando se cumplen dichas circunstancias.

4.- Adicionalmente, existen antecedentes que permiten plausiblemente estimar que **BANCO ITAU CORPBANCA** 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 **BANCO ITAU CORPBANCA**, 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, **BANCO ITAU CORPBANCA** 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.

Que, con **fecha 8 de junio de 2023**, la Investigada evacuó sus Descargos.

II.4. MEDIOS DE PRUEBA.

1. **Oficio Reservado N°44604 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-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

2. Oficio Reservado UI N°793 de fecha 12 de junio de 2023, mediante el cual la Unidad de Investigación decretó la apertura de un término probatorio de 15 días hábiles. Asimismo, se puso a disposición de la Investigada las respuestas que remitió a esta Comisión respecto de los 111 casos identificados en el Oficio de Cargos y sus Anexos.

3. Presentación de fecha 6 de julio de 2023, mediante la cual la Investigada acompañó los siguientes documentos:

1. Carta respuesta de fecha 24 de junio de 2021.
2. Carta respuesta de fecha 5 de enero de 2022.
3. Carta respuesta de fecha 18 de agosto de 2021.
4. Carta respuesta de fecha 3 de agosto de 2021.
5. Carta respuesta de fecha 17 de junio de 2021.
6. Carta respuesta de fecha 24 de junio de 2021.
7. Carta respuesta de fecha 28 de enero de 2022.
8. Carta respuesta de fecha 11 de agosto de 2021.
9. Carta respuesta de fecha 24 de junio de 2021.
10. Carta respuesta de fecha 8 de septiembre de 2021.
11. Carta respuesta de fecha 18 de agosto de 2021.
12. Consulta productos en cartera castigada cliente empresa, deuda indirecta.
13. Consulta productos en cartera castigada cliente.
14. Consulta productos en cartera castigada cliente.
15. E-book juicio ejecutivo Rol C-397-2022, ante el 2° Juzgado de Letras de Curicó.
16. E-book juicio ejecutivo Rol C-547-2021, ante el 2° Juzgado de Letras de Curicó.
17. E-book juicio ejecutivo Rol C-21-2021, ante el 2° Juzgado de Letras de Curicó.

4. Presentación de fecha 6 de julio de 2023, mediante la cual la Investigada acompañó los siguientes documentos:

1. Carta respuesta de fecha 28 de septiembre de 2021.
2. Carta respuesta de fecha 9 de julio de 2021.
3. Carta respuesta de fecha 7 de diciembre de 2020.
4. Carta respuesta de fecha 31 de agosto de 2021.
5. Carta respuesta de fecha 24 de junio de 2021.
6. Carta respuesta de fecha 18 de octubre de 2021.
7. Copia contrato único de productos y servicios bancarios de fecha 21 de diciembre de 2011.
8. Copia contrato de productos y servicios bancarios de fecha 28 de abril de 2020.
9. Copia contrato de productos y servicios bancarios de fecha 27 de mayo de 2013.
10. Copia contrato de productos y servicios bancarios de fecha 30 de septiembre de 2015.
11. Copia contrato de productos y servicios bancarios de fecha 30 de junio de 2016.
12. Copia contrato apertura cuenta corriente de fecha 14 de abril de 2005.
13. E-book juicio Rol C-15.721-2022 seguido ante el 6° Juzgado Civil de Santiago.
14. E-book juicio Rol 15.747-2022 seguido ante el 17° Juzgado Civil de Santiago.

5. Presentación de fecha 6 de julio de 2023, mediante la cual la Investigada acompañó los siguientes documentos:

1. Resolución disponiendo el archivo de la causa de fecha 11 de septiembre de 2018, dictada en causa Rol N° 2739-2017, del 5° Juzgado Civil de Valparaíso.
2. Ebook causa Rol N° 2739-2017, del 5° Juzgado Civil de Valparaíso.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

3. Resolución disponiendo el archivo de la causa de fecha 9 de mayo de 2019, dictada en causa Rol N° 1201-2018, del 18° Juzgado Civil de Santiago.
4. E-book causa Rol N° 1201-2018, del 18° Juzgado Civil de Santiago.
5. E-book causa C-15119-2016, del 17° Juzgado Civil de Santiago.
6. Resolución disponiendo el archivo de la causa de fecha 6 de julio de 2020, dictada en causa Rol N° 58-2018, del 2° Juzgado Civil de Iquique.
7. E-Book causa Rol N° 58-2018, del 2° Juzgado Civil de Iquique.
8. Certificado de ejecutoria de fecha 22 de enero de 2020, emitido en la causa C-21137-2010, seguida ante el 19° Juzgado Civil de Santiago.
9. Certificado de ejecutoria de fecha 27 de diciembre de 2019, emitido en la causa C-10.277-2018, seguida ante el 18° Juzgado Civil de Santiago.
10. E-book causa Rol N° 33958-2019, seguida ante el 14° Juzgado Civil de Santiago.
11. Resolución disponiendo el archivo de la causa de fecha 8 de abril de 2020, dictada en causa Rol N° 35.985-2017, del 30° Juzgado Civil de Santiago.
12. E-Book causa Rol N° 35.985-2017, del 30° Juzgado Civil de Santiago.
13. Resolución disponiendo el archivo de la causa de fecha 31 de enero de 2020, dictada en causa Rol N° 15.273-2018, del 30° Juzgado Civil de Santiago.
14. E-book causa Rol N° 15.273-2018, del 30° Juzgado Civil de Santiago.
15. Carta respuesta de fecha 22 de julio de 2021.

6. Presentación de fecha 6 de julio de 2023, mediante la cual la Investigada acompañó los siguientes documentos:

1. Carta respuesta de fecha 8 de septiembre de 2021.
2. Carta respuesta de fecha 25 de enero de 2022.
3. Carta respuesta de fecha 30 de noviembre de 2021.
4. Carta respuesta de fecha 13 de julio de 2021.
5. Carta respuesta de fecha 27 de mayo de 2021.
6. Carta respuesta de fecha 30 de agosto de 2021.
7. Carta respuesta de fecha 20 de enero de 2022.
8. Carta respuesta (5) de fecha 7 de julio de 2021.
9. Carta respuesta (5) de fecha 7 de septiembre de 2021.

7. Presentación de fecha 6 de julio de 2023, mediante la cual la Investigada acompañó los siguientes documentos:

- 1.- Resolución de fecha 14 de mayo de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 2399- 2020, del 4° Juzgado Civil de Santiago.
- 2.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 27 de mayo de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 2399-2020, del 4° Juzgado Civil de Santiago.
3. Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 2399- 2020, del 4° Juzgado Civil de Santiago.
- 4.- Resolución de fecha 7 de abril de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 18.283-2019, del 22° Juzgado Civil de Santiago.
- 5.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 26 de mayo de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 18.283-2019, del 22° Juzgado Civil de Santiago.
- 6.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 18.283-2019, del 22° Juzgado Civil de Santiago.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

- 7.- Resolución de fecha 14 de junio de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 756- 2020, del 1° Juzgado Civil de Puente Alto.
- 8.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 6 de julio de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 756-2020, del 1° Juzgado Civil de Puente Alto.
- 9.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 756-2020, del 1° Juzgado Civil de Puente Alto.
- 10.- Resolución de fecha 5 de enero de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 3362- 2019, del 1° Juzgado Civil de Santiago.
- 11.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 19 de marzo de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 3362-2019, del 1° Juzgado Civil de Santiago.
- 12.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 3362-2019, del 1° Juzgado Civil de Santiago.
- 13.- Resolución de fecha 14 de junio de 2018, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 19.040-2016, del 18° Juzgado Civil de Santiago.
- 14.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 26 de julio 2018 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 19.040-2016, del 18° Juzgado Civil de Santiago.
- 15.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 19.040-2016, del 18° Juzgado Civil de Santiago.
- 16.- Resolución de fecha 25 de noviembre de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 1247- 2020, del 2° Juzgado de Letras de La Serena.
- 17.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 1247-2020, del 2° Juzgado de Letras de La Serena.
- 18.- Resolución de fecha 4 de diciembre de 2020, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 1726- 2018, del 3° Juzgado Civil de Concepción.
- 19.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 16 de febrero de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 1726-2018, del 3° Juzgado Civil de Concepción.
- 20.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 1726-2018, del 3° Juzgado Civil de Concepción.
- 21.- Resolución de fecha 2 de abril de 2020, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 9366-2018, del 10° Juzgado Civil de Santiago.
- 22.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 28 de abril de 2020 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 9366-2018, del 10° Juzgado Civil de Santiago.
- 23.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 9366-2018, del 10° Juzgado Civil de Santiago.
- 24.- Resolución de fecha 3 de marzo de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 3132-2020, del 2° Juzgado de Letras de Iquique.
- 25.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 15 de marzo de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 3132-2020, del 2° Juzgado de Letras de Iquique.



- 26.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 3132-2020, del 2° Juzgado de Letras de Iquique.
- 27.- Resolución de término de fecha 8 de marzo de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 21.035-2019, del 10° Juzgado Civil de Santiago.
- 28.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 21.035-2019, del 10° Juzgado Civil de Santiago.
- 29.- Resolución de fecha 14 de febrero de 2020, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 9934-2018, del 24° Juzgado Civil de Santiago.
- 30.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 28 de febrero de 2020 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 9934-2018, del 24° Juzgado Civil de Santiago.
- 31.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 9934-2018, del 24° Juzgado Civil de Santiago.
- 32.- Resolución de término de fecha 8 de septiembre de 2020, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 33.767-2019, del 25° Juzgado Civil de Santiago.
- 33.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 16 de septiembre de 2020 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 33.767-2019, del 25° Juzgado Civil de Santiago.
- 34.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 33.767-2019, del 25° Juzgado Civil de Santiago.
- 35.- Resolución de fecha 1 de junio de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 987-2020, del 2° Juzgado Civil de San Miguel.
- 36.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 17 de junio de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 987-2020, del 2° Juzgado Civil de San Miguel.
- 37.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 987-2020, del 2° Juzgado Civil de San Miguel.
- 38.- Resolución de término de fecha 19 de junio de 2018, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 1318- 2017, del Juzgado de Letras de Puerto Varas.
- 39.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 6 de julio de 2018 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 1318-2017, del Juzgado de Letras de Puerto Varas.
- 40.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 1318-2017, del Juzgado de Letras de Puerto Varas.
- 41.- Resolución de fecha 26 de mayo de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 3564-2020, del 2° Juzgado Civil de Puerto Montt.
- 42.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 22 de junio de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 3564-2020, del 2° Juzgado Civil de Puerto Montt.
- 43.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 3564-2020, del 2° Juzgado Civil de Puerto Montt.
- 44.- Resolución de fecha 23 de julio de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 13.382-2020, del 26° Juzgado Civil de Santiago.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

- 45.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 30 de agosto de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 13.382-2020, del 26° Juzgado Civil de Santiago.
- 46.- Copia de la demanda interpuesta por el deudor Sebastián Guzmán Muñoz, con fecha 27 de agosto de 2020 y que se tramitó en causa Rol N° 13.382-2020, del 26° Juzgado Civil de Santiago.
- 47.- Resolución de término de fecha 20 de abril de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 11.960-2018, del 27° Juzgado Civil de Santiago.
- 48.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 27 de abril de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 11.960-2018, del 27° Juzgado Civil de Santiago.
- 49.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 11.960-2018, del 27° Juzgado Civil de Santiago.
- 50.- Resolución de fecha 30 de noviembre de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-33-2018, del Juzgado de Letras y Garantía de Santa Juana.
- 51.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 13 de diciembre de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-33-2018, del Juzgado de Letras y Garantía de Santa Juana.
- 52.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° C-33-2018, del Juzgado de Letras y Garantía de Santa Juana.
- 53.- Resolución de fecha 11 de diciembre de 2020, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C- 41.916-2018, del 25° Juzgado Civil de Santiago.
- 54.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 23 de diciembre de 2020 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C- 41.916-2018, del 25° Juzgado Civil de Santiago.
- 55.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° C-41.916-2018, del 25° Juzgado Civil de Santiago.
- 56.- Resolución de fecha 3 de mayo de 2018, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-26.802-2015, del 13° Juzgado Civil de Santiago.
- 57.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 11 de mayo de 2018 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C- 26.802-2015, del 13° Juzgado Civil de Santiago.
- 58.- Copia de demanda presentada por el deudor don Jaime Bravo Cobb con fecha 28 de octubre de 2015 y tramitada en causa Rol N° C-26.802-2015, del 13° Juzgado Civil de Santiago.
- 59.- Resolución de término de fecha 5 de noviembre de 2019, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C- 5661-2018, del 21° Juzgado Civil de Santiago.
- 60.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 27 de mayo de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-5661-2018, del 21° Juzgado Civil de Santiago.
- 61.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° C-5661-2018, del 21° Juzgado Civil de Santiago.

8. Presentación de fecha 6 de julio de 2023, mediante la cual la Investigada acompañó los siguientes documentos:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

- 1.- Resolución de fecha 19 de abril de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-5538-2019, del 4° Juzgado Civil de San Miguel.
- 2.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 28 de abril de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-5538-2019, del 4° Juzgado Civil de San Miguel.
- 3.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° C-2238-2019, del 4° Juzgado Civil de San Miguel.
- 4.- Resolución de fecha 28 de octubre de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-27.668-2017, del 20° Juzgado Civil de Santiago.
- 5.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 22 de noviembre de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-27.668-2017, del 20° Juzgado Civil de Santiago.
- 6.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° C-27.668-2017, del 20° Juzgado Civil de Santiago.
- 7.- Resolución de fecha 9 de agosto de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-17.537-2019, del 17° Juzgado Civil de Santiago.
- 8.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 26 de agosto de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-17.537-2019, del 17° Juzgado Civil de Santiago.
- 9.- Resolución de fecha 21 de septiembre de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-33.475-2019, del 18° Juzgado Civil de Santiago.
- 10.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 18 de octubre de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-33.475-2019, del 18° Juzgado Civil de Santiago.
- 11.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° C-33.475-2019, del 18° Juzgado Civil de Santiago.
- 12.- Resolución de fecha 1 de marzo de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-33.208-2019, del 2° Juzgado Civil de Santiago.
- 13.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 31 de marzo de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-33.208-2019, del 2° Juzgado Civil de Santiago.
- 14.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° C-33.208-2019, del 2° Juzgado Civil de Santiago.
- 15.- Resolución de fecha 9 de julio de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-1443-2020, del 2° Juzgado Civil de Antofagasta.
- 16.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 15 de julio de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-1443-2020, del 2° Juzgado Civil de Antofagasta.
- 17.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° C-1443-2020, del 2° Juzgado Civil de Antofagasta.
- 18.- Resolución de fecha 24 de diciembre de 2020, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-1581-2018, del 4° Juzgado de Letras de Talca.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

- 19.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 9 de febrero de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-1581-2018, del 4° Juzgado de Letras de Talca.
- 20.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° C-1581-2018, del 4° Juzgado de Letras de Talca.
- 21.- Resolución de fecha 17 de agosto de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-10.436-2018, del 23° Juzgado Civil de Santiago.
- 22.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 31 de agosto de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-10.436-2018, del 23° Juzgado Civil de Santiago.
- 23.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° C-10.436-2018, del 23° Juzgado Civil de Santiago.
- 24.- Resolución de fecha 4 de mayo de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-2986-2019, del 1° Juzgado de Letras de Osorno.
- 25.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 14 de mayo de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-2986-2019, del 1° Juzgado de Letras de Osorno.
- 26.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° C-2986-2019, del 1° Juzgado de Letras de Osorno.
- 27.- Resolución de fecha 12 de marzo de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-161-2020, del 3° Juzgado de Letras de Coquimbo.
- 28.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 3 de mayo de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-161-2020, del 3° Juzgado de Letras de Coquimbo.
- 29.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° C-161-2020, del 3° Juzgado de Letras de Coquimbo.
- 30.- Resolución de fecha 8 de septiembre de 2020, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-11.494-2017, del 26° Juzgado Civil de Santiago.
- 31.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° C-11.494-2017, del 26° Juzgado Civil de Santiago.
- 32.- Resolución de fecha 16 de noviembre de 2020 que tiene como parte la resolución de fecha 21 de agosto de 2020, resolución que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-28.866-2017, del 30° Juzgado Civil de Santiago.
- 33.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 27 de noviembre de 2020 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-28.866-2017, del 30° Juzgado Civil de Santiago.
- 34.- Resolución de fecha 12 de mayo de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-33.351-2019, del 29° Juzgado Civil de Santiago.
- 35.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 19 de mayo de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-33.351-2019, del 29° Juzgado Civil de Santiago.
- 36.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° C-33.351-2019, del 29° Juzgado Civil de Santiago.



- 37.- Resolución de fecha 27 de agosto de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-1342-2020, del Juzgado de Letras de Limache.
- 38.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 6 de septiembre de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-1342-2020, del Juzgado de Letras de Limache.
- 39.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° C-1342-2020, del Juzgado de Letras de Limache.
- 40.- Resolución de fecha 30 de marzo de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-18.408-2019, del 29° Juzgado Civil de Santiago.
- 41.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 13 de abril de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-18.408-2019, del 29° Juzgado Civil de Santiago.
- 42.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° C-18.408-2019, del 29° Juzgado Civil de Santiago.
- 43.- Resolución de fecha 4 de julio de 2019, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-206-2018, del 2° Juzgado Civil de Talcahuano.
- 44.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 17 de julio de 2019 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-206-2018, del 2° Juzgado Civil de Talcahuano.
- 45.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° C-206-2018, del 2° Juzgado Civil de Talcahuano.
- 46.- Resolución de fecha 18 de octubre de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 1498- 2020, del Juzgado de Letras de Puerto Varas.
- 47.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 27 de octubre de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 1498-2020, del Juzgado de Letras de Puerto Varas.
- 48.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N°1498-2020, del Juzgado de Letras de Puerto Varas.
- 49.- Resolución de fecha 7 de octubre de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N°10.661-2020, del 4° Juzgado Civil de Santiago.
- 50.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 26 de octubre de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 10.661-2020, del 4° Juzgado Civil de Santiago.
- 51.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 10.661-2020, del 4° Juzgado Civil de Santiago.
- 52.- Resolución de fecha 23 de febrero de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 1195-2019, del 1° Juzgado de Letras de Quilpué.
- 53.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 29 de abril de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 1195-2019, del 1° Juzgado de Letras de Quilpué.
- 54.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 1195-2019, del 1° Juzgado de Letras de Quilpué.
- 55.- Resolución de fecha 26 de abril de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 1710- 2020, del 5° Juzgado Civil de Valparaíso.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

56.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 19 de mayo de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 1710-2020, del 5° Juzgado Civil de Valparaíso.

57.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 1710-2020, del 5° Juzgado Civil de Valparaíso.

58.- Resolución de fecha 16 de diciembre de 2020, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 1336- 2019, del 2° Juzgado Civil de Concepción.

59.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 12 de febrero de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 1336-2019, del 2° Juzgado Civil de Concepción.

60.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 1336-2019, del 2° Juzgado Civil de Concepción.

9. Presentación de fecha 6 de julio de 2023, mediante la cual la Investigada acompañó los siguientes documentos:

1.- Resolución de fecha 10 de febrero de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 34.383, del 30° Juzgado Civil de Santiago.

2.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 23 de febrero de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 34.383, del 30° Juzgado Civil de Santiago.

3.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 34.383, del 30° Juzgado Civil de Santiago.

4.- Resolución de fecha 17 de noviembre de 2020, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 373-2018, del 1° Juzgado de Letras de Melipilla.

5.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 27 de noviembre de 2020 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 373-2018, del 1° Juzgado de Letras de Melipilla.

6.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 373-2018, del 1° Juzgado de Letras de Melipilla.

7.- Resolución de fecha 18 de mayo de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 15.064-2019, del 19° Juzgado Civil de Santiago.

8.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 3 de junio de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 15.064-2019, del 19° Juzgado Civil de Santiago.

9.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 15.064-2019, del 19° Juzgado Civil de Santiago.

10.- Resolución de fecha 22 de octubre de 2020, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 20.726-2019, del 7° Juzgado Civil de Santiago.

11.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 18 de noviembre de 2020 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 20.726-2019, del 7° Juzgado Civil de Santiago.

12.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 20.726-2019, del 7° Juzgado Civil de Santiago.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

- 13.- Resolución de término de fecha 1 de abril de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 17.325-2017, del 10° Juzgado Civil de Santiago.
- 14.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 15 de abril de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 17.325-2017, del 10° Juzgado Civil de Santiago.
- 15.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 17.325-2017, del 10° Juzgado Civil de Santiago.
- 16.- Resolución de fecha 30 de noviembre de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 3001- 2020, del 3° Juzgado Civil de Concepción.
- 17.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 17 de diciembre de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 3001-2020, del 3° Juzgado Civil de Concepción.
- 18.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 3001-2020, del 3° Juzgado Civil de Concepción.
- 19.- Resolución de fecha 16 de febrero de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 26.336-2018, del 28° Juzgado Civil de Santiago.
- 20.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 24 de mayo de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 26.336-2018, del 28° Juzgado Civil de Santiago.
- 21.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 26.336-2018, del 28° Juzgado Civil de Santiago.
- 22.- Resolución de fecha 8 de febrero de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 8598-2020, del 1° Juzgado Civil de Puente Alto.
- 23.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 16 de abril de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 8598-2020, del 1° Juzgado Civil de Puente Alto.
- 24.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 8598-2020, del 1° Juzgado Civil de Puente Alto.
- 25.- Resolución de fecha 18 de marzo de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 9212-2020, del 12° Juzgado Civil de Santiago.
- 26.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 11 de mayo de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 9212-2020, del 12° Juzgado Civil de Santiago.
- 27.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 9212-2020, del 12° Juzgado Civil de Santiago.
- 28.- Resolución de fecha 25 de abril de 2019, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 2137-2017, del 2° Juzgado de Letras de Los Andes.
- 29.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 25 de junio de 2019 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 2137-2017, del 2° Juzgado de Letras de Los Andes.
- 30.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 2137-2017, del 2° Juzgado de Letras de Los Andes.



- 31.- Resolución de fecha 17 de mayo de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 8111- 2020, del 17° Juzgado Civil de Santiago.
- 32.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 3 de junio de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 8111-2020, del 17° Juzgado Civil de Santiago.
- 33.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 8111-2020, del 17° Juzgado Civil de Santiago.
- 34.- Resolución de fecha 7 de septiembre de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 2313-2020, del 1° Juzgado de Letras de San Bernardo.
- 35.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 2313-2020, del 1° Juzgado de Letras de San Bernardo.
- 36.- Resolución de término de fecha 7 de julio de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 246-2020, del 1° Juzgado Civil de Valparaíso.
- 37.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 21 de julio de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 246-2020, del 1° Juzgado Civil de Valparaíso.
- 38.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 246-2020, del 1° Juzgado Civil de Valparaíso.
- 39.- Resolución de fecha 14 de julio de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 11.994-2020, del 26° Juzgado Civil de Santiago.
- 40.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 11.994-2020, del 26° Juzgado Civil de Santiago.
- 41.- Resolución de fecha 23 de noviembre de 2020, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 8753-2018, del 12° Juzgado Civil de Santiago.
- 42.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 22 de enero de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 8753-2018, del 12° Juzgado Civil de Santiago.
- 43.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 8753-2018, del 12° Juzgado Civil de Santiago.
- 44.- Resolución de fecha 8 de noviembre de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 32.906-2019, del 13° Juzgado Civil de Santiago.
- 45.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 19 de noviembre de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 32.906-2019, del 13° Juzgado Civil de Santiago.
- 46.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 32.906-2019, del 13° Juzgado Civil de Santiago.
- 47.- Resolución de fecha 7 de enero de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 2439- 2020, del 26° Juzgado Civil de Santiago.
- 48.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 14 de abril de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 2439-2020, del 26° Juzgado Civil de Santiago.
- 49.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 2439-2020, del 26° Juzgado Civil de Santiago



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

50.- Resolución de fecha 4 de septiembre de 2020, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 1260-2019, del Juzgado de Letras de Puerto Varas.

51.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 1 de febrero de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° 1260-2019, del Juzgado de Letras de Puerto Varas.

52.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° 1260-2019, del Juzgado de Letras de Puerto Varas.

53.- Resolución de fecha 1 de octubre de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-245-2020, del 1° Juzgado de Letras de Coronel.

54.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 4 de noviembre de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-245-2020, del 1° Juzgado de Letras de Coronel.

55.- Copia de la carpeta electrónica o Ebook correspondiente a la causa Rol N° C-245-2020, del 1° Juzgado de Letras de Coronel.

56.- Resolución de término de fecha 6 de abril de 2021, que declara el término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-31.628-2016, del 25° Juzgado Civil de Santiago.

57.- Certificado de ejecutoriedad de fecha 21 de abril de 2021 de la resolución que declara término de Procedimiento Concursal de Liquidación del deudor, dictada en causa Rol N° C-31.628-2016, del 25° Juzgado Civil de Santiago.

10. Presentación de fecha 7 de julio de 2023, mediante la cual la Investigada acompaña Archivo Excel en que se detallan las causas asociadas a las personas identificadas en el Anexo N°1 a que se refieren los cargos formulados en este procedimiento.

11. Presentación de fecha 11 de julio de 2023, mediante la cual la Investigada acompañó el documento *“Procedimiento ley de quiebra que se fue implementando y mejorando por Banco Itaú, teniendo por resultado que hoy prácticamente no existan reclamos asociados a la materia”*.

12. El día martes 11 de julio de 2023, por medio de la plataforma tecnológica ZOOM, prestaron **declaración testimonial** los siguientes ejecutivos del Banco:

- **Francisco Segura Diez**, Subgerente de reportes y calidad de información regulatoria
- **María José Melgarejo**, Jefa departamento servicio al cliente.
- **Carolina Soto Vásquez**, Jefa de cobranza judicial y recovery

13. El día miércoles 12 de julio de 2023, por medio de la plataforma tecnológica ZOOM, prestaron **declaración testimonial** los siguientes ejecutivos del Banco:

- **Omar Casarlade Bravo**, Analista Riesgo Operacional Senior.
- **Gonzalo Pino Núñez**, Analista Inteligencia Cobranza.

14. Oficio Reservado UI N°914 de fecha 14 de julio de 2023, mediante el cual el Fiscal de la UI solicitó a la Investigada la remisión de la información debidamente singularizada.

15. Oficio Reservado UI N°971 de fecha 25 de julio de 2023, mediante el cual el Fiscal de la UI solicitó a la Secretaría General de esta Comisión copia de los contenidos de carácter público relacionados con: (i) el acta de la Sesión Ordinaria N° 249, de 19 de agosto de 2021, del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero en que se acordó la dictación de un Oficio Circular con la finalidad de recalcar y reforzar algunos aspectos de las normas relativas al tratamiento



general de la información que contiene la nómina refundida de deudores a que se refiere el artículo 14 de la Ley General de Bancos; y (ii) el acta de la Sesión Ordinaria N° 307, de 27 de septiembre de 2022 del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en que se acordó poner en consulta pública a contar del día de su publicación y hasta el 21 de octubre de 2022, ambas fechas inclusive, la propuesta de Circular que modifica el Capítulo 18-5 de la RAN, eliminando la exigencia de contar con un título ejecutivo para el reporte de la información de deudores. Dicha información fue remitida mediante Minuta N° 21 del Sr. Secretario General de la Comisión para el Mercado Financiero de fecha 21 de agosto del presente año.

16. Presentación de fecha 7 de agosto de 2023, mediante la cual la Investigada remitió parcialmente la información solicitada mediante Oficio Reservado UI N°914/2023.

17. Presentación de fecha 11 de agosto de 2023, mediante la cual la Investigada remitió complemento de la información solicitada mediante Oficio Reservado UI N°914/2023.

18. Presentación de fecha 11 de agosto de 2023, mediante la cual la Investigada formuló observaciones a la prueba.

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°1.100 de fecha 21 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 Oficio Reservado N°76313 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**.

2. Mediante presentación recibida el 28 de agosto de 2023, la Investigada formuló diversas observaciones.

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,



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

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 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.”.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

IV.1 DESCARGOS

Los descargos fueron del siguiente tenor:

“Cabe hacer presente desde ya que no existe en el Oficio de Cargos una descripción precisa y clara de los hechos que fundan la formulación de cargos, limitándose a señalar, de manera genérica, que en un periodo de más de 2 años un número de 111 clientes habrían sido informados indebidamente por distintas razones de conformidad al Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas (“RAN 18- 5”).

Ella sin especificar, (i) en qué fecha precisa habría tenido lugar respecto de cada cliente que se indica la supuesta información indebida, o (ii) cuál es la deuda que, supuestamente, se habría informado en transgresión a la RAN 18- 5, lo que importa una falta de fundamentación del Oficio de Cargos que restringe gravemente la defensa de nuestra representada.

Lo anterior teniendo en consideración que en la actualidad se informan más de 54 millones de registros anuales de conformidad a la RAN 18-5, y que los clientes suelen contratar múltiples productos, que se van incorporando y excluyendo en el tiempo periódicamente dependiendo de las circunstancias, de manera que sin conocer la fecha precisa y la deuda respecto de la cual supuestamente se habría producido la infracción, resulta extremadamente difícil realizar una adecuada defensa.

Además, según se expondrá, el Oficio de Cargos vulnera principios y garantías constitucionales que rigen el procedimiento administrativo sancionador, al pretender, entre otros aspectos, sancionar sin que exista, ni en la ley ni en la normativa, una descripción de la conducta y desconocer el efecto retroactivo de los actos administrativos favorables.

Así se pretende sancionar a nuestra representada porque no habría, supuestamente, excluido de manera oportuna a deudores respecto de los que se habría certificado que la sentencia de término de proceso de liquidación se encontraba firme y ejecutoriada, circunstancia que no se encuentra establecida en la RAN 18-5, y que recién fue señalada por la autoridad en oficio emitido en septiembre del año 2021 y cuyas disposiciones comenzarían a regir en abril del año 2022.

De la misma manera, se pretende sancionar a nuestra representada por haber, supuestamente, comunicado deudas de clientes respecto de los cuales no se cumpliría el requisito de tener título ejecutivo, siendo que dicha exigencia fue eliminada por la propia CMF mediante acuerdo adoptado en Sesión Ordinaria N°312 de fecha 3 de noviembre de 2022.

En cualquier caso, y no obstante lo anterior, es suficiente para dejar sin efecto los cargos formulados en la gran mayoría de los casos a que se refiere el Oficio de Cargos, el hecho que las comunicaciones de deudas y exclusiones se ajustaron a la normativa vigente y a la periodicidad establecida a la sazón, y en otros, existieron errores imprevisibles y que fueron corregidos diligente y oportunamente.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

Por último, Banco Itaú ha obrado diligentemente, de buena fe y de conformidad al cuidado debido en el cumplimiento de la normativa, habiendo establecido mecanismos de control, creado áreas específicas y procedimientos a fin de cumplir de mejor manera con lo dispuesto en la RAN 18-5 y corregir cualquier deficiencia que se pueda haber presentado y se presente, y asimismo, para dar solución de manera eficaz y oportuno a los reclamos y requerimientos en la materia.

I. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN Y LA FORMULACIÓN DE CARGOS

Según señala el Oficio de Cargos, mediante Oficio Ordinario N° 44604 de fecha 8 de junio de 2022, la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado, habría informado eventuales incumplimientos reiterados a regulaciones expresas y específicas de la Ley General de Bancos y el Capítulo 18-5 de la RAN por parte de Banco Itaú.

De acuerdo a 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 habrían recibido reclamos por parte de personas naturales que señalaban que habían sido incluidas por Banco Itaú a pesar de que, a su respecto, no se cumplirían las condiciones fácticas y normativas para ello.

Luego, se señala que revisados los antecedentes se habría podido establecer que, en el período comprendido entre septiembre de 2020 y enero de 2022, Banco Itaú habría informado deudas respecto de, a lo menos, 111 clientes bancarios, 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 68 clientes, identificados en el Anexo N°1 del archivo adjunto al Oficio de Cargos, el Banco habría informado 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.*
- b) Respecto de 24 clientes identificados en el Anexo N°2 del archivo adjunto al Oficio de Cargos, el Banco habría informado deudas que ya se encontraban pagadas.*
- c) Respecto de 9 clientes identificados en el Anexo N°3 del archivo adjunto al Oficio de Cargos, el Banco habría informado en el Estado de Deudores deudas de sus clientes que no contaban con el correspondiente título ejecutivo.*
- d) Respecto de 8 clientes identificados en el Anexo N°4 del archivo adjunto al Oficio de Cargos, el Banco habría informado deudas cuya prescripción había sido declarada judicialmente.*
- e) Respecto de las 2 clientes identificados en el Anexo N°5 del archivo adjunto al presente Oficio de Cargos, el Banco habría informado deudas respecto de las cuales se declaró abandono del procedimiento mediante resolución judicial ejecutoriada.*

En virtud de lo anterior, se formula como único cargo:

“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”.

Cabe señalar que, en los antecedentes expuestos por la CMF, no constan cuáles serían las operaciones que supuestamente se habrían informado sin cumplir con los requisitos ni cuándo habría acontecido específicamente esa indebida información, sino que se limita a señalar los rut de los supuestos afectados, siendo que cada cliente sostiene normalmente 3 o más operaciones con el Banco, pudiendo haberse excluido una operación y seguir siendo informado por otra que mantiene vigente, o realizando una nueva operación, etc.

Esta falta de claridad en la información sin duda importa una falta al debido proceso y al derecho a defensa, ya que nuestra representada no tiene claridad de los hechos en base a los cuales se formulan los cargos, debiendo realizar un gran esfuerzo para obtener la mayor información posible respecto de los clientes en un escueto periodo de tiempo.

PRINCIPIOS QUE SE APLICAN EN EL DERECHO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR Y QUE RESULTAN RELEVANTES PARA ESTE CASO

*Ya desde hace algunos años la doctrina y jurisprudencia tanto nacional como comparada han venido señalando que el Derecho Administrativo Sancionador no es más que otra expresión del *Ius Puniendi* del Estado, y que como tal, deben aplicarse los principios y garantías que se establece en el ámbito del derecho penal, y que se derivan tanto de nuestra Constitución Política de la República como de los Tratados Internacionales ratificados por Chile, todo ello con los debidos matices atendida la distinta naturaleza e intensidad que tiene el Derecho Administrativo Sancionador.*

*En este sentido, el Tribunal Constitucional ha sostenido que: “Aun cuando las sanciones administrativas y penas difieren en algunos aspectos, ambas pertenecen a una misma actividad sancionatoria del Estado –el llamado *ius puniendi*– y están, con matices, sujetas al estatuto constitucional establecido en el numeral tercero del artículo 19.”*

*Así, y sin perjuicio que las enumeraciones son tantas como principios se han construido y derivado en el ámbito penal, los más importantes principios que la doctrina señala como aplicables al Derecho Administrativo Sancionador son: principio de legalidad, tipicidad, de culpabilidad, de personalidad de la acción ilícita, de presunción de inocencia, *non bis in idem*, entre otros.*

Por la importancia que revisten para este caso en particular, a continuación, pasaremos breve revista a algunos de dichos principios y su aplicación al Derecho Administrativo Sancionador:

1. PRINCIPIO DE TIPICIDAD Y LEGALIDAD.

*En materia de derecho administrativo sancionador, como ya adelantamos, si bien se permite que la normativa administrativa complemente a la ley, los principios de legalidad y tipicidad exigen que **lo esencial de la conducta que trae aparejada la sanción deba estar descrita en la misma.***

A este respecto, y tratando el principio de legalidad en su aplicación al derecho administrativo sancionador, la doctrina ha señalado que “En virtud del mismo se le encomienda al legislador



cumplir una función directiva conteniendo los elementos esenciales de la conducta que se exige como deber y cuyo incumplimiento debe ser sancionado, y debieran cumplirse 3 criterios básicos: i) plenitud, que es el deber del legislador de regular el núcleo esencial de las materias entregadas al dominio legal, mientras que los aspectos adjetivos o colaterales pueden ser regulados por el reglamento; ii) mensurabilidades, que exige una remisión expresa e inequívoca de la ley, que ha de ser concreta y específica, además de delimitada; y iii) previsibilidad, de manera que la ley contenga elementos materiales o directivas que condicionen su ejercicio”.

*Y respecto del principio de tipicidad el propio Tribunal Constitucional ha señalado haciendo la distinción con el principio de legalidad, que: “la tipicidad requiere de algo más, que es **la precisa definición de la conducta que la ley considera reprochable**, garantizándose así el principio constitucional de seguridad jurídica y haciendo realidad, junto a la exigencia de una ley previa, la de una ley cierta”.*

En el mismo sentido, la Excm. Corte Suprema ha considerado a este respecto:

“Que, como quiera, esa potestad sancionadora de la Administración admite un origen común con el derecho penal en el ius puniendi del Estado, le resultan aplicables los mismos principios, límites y garantías que en la Carta Fundamental se prescriben para el derecho punitivo, aunque esa traslación haya de producirse matizadamente en consideración a la particular naturaleza de las contravenciones administrativas y a las condiciones en que ellas se generan; [...]

*En el campo particular del derecho sancionatorio el principio de la legalidad requiere que **tanto las conductas reprochables como las sanciones con que se las reprime estén previamente determinadas en la ley**; criterio directriz que encuentra expresión más específica en otro principio que le sirve de complemento: el de la tipicidad, de acuerdo con cuyos postulados, **no resulta suficiente que la infracción se halle establecida en la ley sino que a ello debe agregarse la exigencia de que ésta describa expresamente la conducta que la configura**, con lo que se resguarda la garantía de la seguridad jurídica, desde que **la descripción del comportamiento indebido pone anteladamente en conocimiento del individuo obligado cuál es el deber a que debe ceñirse en su actuar**.*

*[...] Que, en consonancia con estas reflexiones, la jurisprudencia ha entendido que la predeterminación normativa de los comportamientos que configuran infracciones administrativas se satisface con **la exigencia de que en la ley se describa el núcleo esencial de las conductas reprochables, pudiendo éstas precisarse y complementarse en aspectos no sustanciales por normas emanadas de una autoridad distinta a la legislativa.**”*

2. PRINCIPIO PRO ADMINISTRADO Y RETROACTIVIDAD DEL ACTO FAVORABLE.

Al igual que en el derecho penal, la Excm. Corte Suprema ha sostenido que las normas administrativas deben interpretarse bajo la luz del principio pro administrado, el cual tiene por objeto aplicar la norma que mejor asegura y garantice la vigencia de los derechos.

En el mismo sentido, el Tribunal Constitucional

“QUINTO.- Que, en nuestra tradición jurídica, la legalidad de la pena y el principio pro reo estampados en el inciso séptimo del número 3º del artículo 19 de la Constitución, según el cual “ningún delito se castigará con otra pena que la que señale una ley promulgada con anterioridad



*a su perpetración, **a menos que una nueva ley favorezca al afectado***”, se entienden referidos al derecho penal. Aluden al delito criminal y a la pena que es su consecuencia. Se trata de la esencial garantía acuñada en la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1789 y recogida, posteriormente, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. En nuestra historia constitucional tiene su antecedente en las cartas de 1823, 1833 y 1925, consignándose explícitamente, a nivel legal, en el artículo 18 del Código Penal;

SEXTO.- Que, sin perjuicio de lo razonado precedentemente, el Tribunal Constitucional ha atribuido a la mencionada garantía una amplia connotación, en diversas épocas y en litigios de la mayor trascendencia, haciéndola comprensiva de ilícitos constitucionales (requerimiento Rol 46, contra Clodomiro Almeyda M.) y de sanciones administrativas (requerimientos roles 479 y 480, de Compañía Eléctrica San Isidro S.A. e Ibener S.A., respectivamente)”.

Una de las expresiones de este principio se encuentra consagrado en el artículo 52 de la ley 19.880:

“Los actos administrativos no tendrán efecto retroactivo, salvo cuando produzcan consecuencias favorables para los interesados y no lesionen derechos de terceros”.

Dicha norma establece en materia administrativa **la retroactividad del acto y/o norma más favorable**.

3. PRINCIPIO DE CULPABILIDAD.

*El principio de culpabilidad en el que, en general, se funda la responsabilidad en nuestro ordenamiento jurídico, tiene especial importancia cuando se trata del ejercicio del **ius Puniendi** por parte del Estado, dado que la justificación de su ejercicio se encuentra en un principio de prevención frente a la afectación de determinados bienes jurídicos que la sociedad ha determinado proteger, y, por ello, dicha reacción estatal **solo se justifica cuando existe una infracción deliberada o consecuencia de un actuar negligente a aquella normativa que protege dichos bienes jurídicos**.*

Así, la doctrina ha sostenido que: “La aplicación del principio de culpabilidad a las **sanciones administrativas** significa, en primer término, **que éstas no pueden imponerse sino al infractor que ha actuado en forma dolosa o culposa**”.

En el mismo sentido se ha señalado que “De allí que, en derecho administrativo sancionador, el principio de culpabilidad se traduzca en que “para que proceda la aplicación de sanciones administrativas, (es necesaria) la aplicación de un régimen de responsabilidad subjetiva –**con comprobación de culpa o dolo por parte del infractor**–, así como de criterios de imputación similares a los exigidos en derecho penal, como la capacidad y la ausencia de circunstancias eximentes de responsabilidad”.

En un intento de caracterizar dicho principio se ha indicado que “[...] la culpabilidad es el juicio de reproche que se dirige al autor de una infracción porque, **pudiendo haberse comportado conforme a derecho, no lo hizo**”. [...] Y es que **hablar de la culpa es ocuparse del deber de diligencia o cuidado. El núcleo de la conducta culposa es la divergencia entre la acción realizada y la que se debería haber llevado a cabo en función del deber de diligencia que era necesario observar**”.



Dentro de las consecuencias que se derivan de la aplicación del principio de culpabilidad en el ámbito del derecho administrativo sancionador, la doctrina ha indicado las siguientes: (i) la responsabilidad derivada de una infracción administrativa no es objetiva, requiere la reprochabilidad de la conducta del sujeto; (ii) la culpabilidad no solo constituye el fundamento para la imposición de la sanción, sino que también determina su magnitud; (iii) la culpabilidad exige que se pueda formular un reproche a la conducta del autor, por tal razón, la responsabilidad administrativa es personal; (iv) es contrario a este principio aquellas infracciones administrativas calificadas por el resultado, pues no se puede reprochar al autor de la existencia de circunstancias que no ha podido prever, pero que agravan la magnitud de la sanción.

4. PRINCIPIO DE LA PRESUNCIÓN DE INOCENCIA.

El principio de la presunción de inocencia es una de las garantías más importantes en el ámbito penal, puesto que importa que una persona no tenga que sobrellevar la carga de desvirtuar las imputaciones que se le están realizando por el Estado, teniendo el derecho a defenderse y ser tratado como un inocente mientras no se acredite y se adquiera la convicción por sentencia de que las imputaciones que se le realizan son ciertas e imputables a la persona.

*En un intento de conceptualizar el principio de presunción de inocencia y sus consecuencias en materia de derecho administrativo sancionador, la doctrina ha sostenido que: “La presunción de inocencia supone **afirmar la inocencia del inculpado como verdad provisoria interina** [...] En Chile, esta materia se ha discutido ante el Tribunal Constitucional, **concluyéndose que el derecho a la presunción de inocencia ha sido plenamente reconocido como aplicable en materia de sanciones administrativas**. En efecto, para el Tribunal Constitucional, el principio de presunción de inocencia tiene **varias consecuencias**.*

*Primero, **la ley no puede establecer presunciones de responsabilidad**. El Tribunal ha considerado enteramente inadmisibles que la ley dé por establecida la existencia del hecho como constitutivo de infracción o el grado de participación que el sujeto tenga en él, **impidiéndole a este demostrar su inocencia por todos los medios de prueba que le franquea la ley**. Además, este derecho no solo puede verse vulnerado cuando una ley estructura en forma nominal alguna presunción de culpabilidad. **Si del contexto de la ley aparece que diversas disposiciones, relacionadas entre sí, conducen al mismo resultado, también debe ser declarada inconstitucional aquella norma que genere como consecuencia práctica una suposición irreversible de responsabilidad, cuando se desvirtúa el derecho del afectado para presentar reclamos y prueba en contrario de manera eficaz**.*

*Segundo, **el derecho a la defensa es inherente a un trato inocente**. La jurisprudencia del Tribunal ha señalado que se trata de un principio referido al trato inocente, que importa la obligación de considerar al imputado como si fuera inocente, reduciendo las limitaciones y perturbaciones en su derecho a defensa al mínimo indispensable para el cumplimiento de los fines del proceso. Tercero, **el trato inocente se debe dar durante todo el procedimiento y hasta que una decisión ejecutoriada establezca fehacientemente la responsabilidad** [...]”.*

El principio de presunción de inocencia y sus aplicaciones han sido recogidas constantemente por la jurisprudencia de los tribunales superiores de nuestro país.

Así, por ejemplo, se ha considerado que:



*“Que, como consecuencia del principio anterior la administración no puede prejuzgar sobre la culpabilidad de los imputados, por lo que la carga de la prueba corresponde a la Administración. Asimismo, **la presunción de inocencia no puede ser destruida por indicios o conjeturas, ya que su fortaleza constitucional la hace inmune a la contraprueba realizada por simples indicios o conjeturas que no tienen nunca fuerza bastante para romper aquella.** [...] Además, conlleva la plena aplicación del principio in dubio pro reo que implica que **el convencimiento respecto de la culpabilidad del imputado debe superar cualquier duda razonable**, por lo que en caso de duda sobre la comisión de un hecho, se debe favorecer a la persona a quien se le viene atribuyendo el mismo. En el ámbito disciplinario pasaría a denominarse principio de in dubio pro disciplinado [...].*

*“Que, en la Res. Exta. N° 204 del 3 de febrero de 2017, no parece ni se imputa, a la recurrente ninguna clase de culpabilidad, siguiéndose una línea argumental propia de la responsabilidad objetiva, que repugna a todo procedimiento sancionador. En efecto, **no basta para dar por establecida la infracción la simple constatación material del hecho** que la recurrente no haya “rendido cuenta por Subvención Escolar Preferencial dentro de plazo”, cuestión que además es un hecho pacífico en autos, sino que **además es necesario haber establecido el elemento subjetivo de la responsabilidad**, máxime cuando tal punto no es un hecho pacífico, ya que ha sido el factor precisamente cuestionado por la recurrente, quien sostiene haber estado de buena fe [...]*

*No hay en la resolución sancionatoria ninguna línea argumental, **ningún razonamiento tendiente a rebatir la alegación de buena fe de la recurrente y acreditar situaciones que desvirtúen la presunción de inocencia, la que como se expresó requiere ser desvirtuada por quien la síndica como culpable, no bastando la simple concurrencia objetiva de la falta.**”*

III. IMPROCEDENCIA GENERAL DEL CARGO

III A. VULNERACIÓN AL DEBER DE FUNDAMENTACIÓN Y AFECTACIÓN AL DERECHO A DEFENSA.

Como una cuestión consustancial al principio de legalidad, debido proceso y derecho a defensa, es que las formulaciones de cargo que se realicen, se deben realizar de tal modo que el administrado pueda conocer con toda certeza los hechos en base a los cuales se le están formulando los cargos, la fecha exacta y precisa de verificación de los mismos y los antecedentes que respaldan ello.

El deber de fundamentación y motivación de todo acto administrativo, entre el que se encuentra la formulación de cargos, se consagra en los artículos 16 y 41 de la ley 19.880, y artículo 8° de la Constitución Política de la República en congruencia con las garantías constitucionales de igualdad ante la ley, derecho a defensa y debido proceso consagradas en los numerales 2 y 3 del artículo 19 de la misma. Respecto del deber de fundamentación y motivación del acto administrativo, la Excma. Corte Suprema ha sostenido:

*“Que constituye uno de los elementos del acto administrativo, **la motivación del mismo**, pues a través de ella se exteriorizan las razones que han llevado a la Administración a dictarlo, exigencia que se impone en virtud del principio de legalidad. En efecto, en nuestro ordenamiento jurídico, la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, consagra los principios de transparencia y publicidad, en cuanto permite y promueve el conocimiento del contenido y fundamentos de las decisiones que adopten los órganos de la Administración del Estado, calidad que precisamente*



detenta el organismo demandado. Es así como el artículo 11 inciso segundo del referido texto legal, previene la obligación de motivar en el mismo acto administrativo la decisión, los hechos y fundamentos de derecho que afecten los derechos o prerrogativas de las personas. A su turno, también el artículo 41 inciso cuarto del aludido texto legal dispone que “las resoluciones que contenga la decisión, serán fundadas”. Proceder que, por lo demás, se hace enteramente exigible por mandato del artículo 8° de la Constitución Política de la República.”

“[...] Control de razonabilidad de la decisión, esto es que el acto administrativo en que se funda debe basarse en motivos que deben explicitarse (más allá de una mera cita de normas y hechos) mediante una relación circunstanciada de los fundamentos de la decisión, de manera que se acredite la racionalidad intrínseca, es decir, coherencia con los hechos determinantes y con el fin público que ha de perseguirse.”

Asimismo, la doctrina ha señalado que “El deber de fundamentación o motivación del acto administrativo consiste en la exposición clara y precisa de los motivos que indujeron al órgano de la administración del Estado a la emisión del acto administrativo”

*Específicamente en lo que se refiere a la **formulación de cargos**, se ha señalado que la misma debe contener: “Una descripción de los hechos que se estiman constitutivos de infracción y de la fecha de su verificación: La autoridad sancionadora, de manera clara y precisa, deberá señalar los hechos que se estiman constitutivos de infracción y la fecha de su verificación, indicando cuáles son los antecedentes o documentos que le permiten realizar dicha afirmación, tales como acta de fiscalización, fotografías, declaraciones de testigos, etc.”*

***Nada de ello se ha cumplido en la formulación de cargos realizada en el marco de este procedimiento administrativo**, ya que la misma se limita a señalar que un número de clientes habrían sido indebidamente informados de conformidad a la RAN 18-5.*

*Sin embargo, **no señala en qué fecha se habría verificado respecto de cada cliente dicha supuesta infracción ni cuál habría sido supuestamente la deuda que se habría informado indebidamente.***

Es decir, no da claridad sobre los hechos sustanciales en los que supuestamente se funda la formulación de cargos, lo que constituye una grave falta de fundamentación que afecta el debido proceso y derecho de defensa de esta parte.

Ello pues, semanalmente, se informan millones de registros, en los que cada cliente usualmente tiene más de un producto y, por ende, deuda, las cuales además se van incorporando y excluyendo periódicamente en cada informe a medida que se van pagando deudas y se van adquiriendo nuevos créditos.

Actualmente se informan anualmente más de 54 millones de registros, de manera que al no especificar la formulación de cargos las fechas precisas respecto de cada cliente en que supuestamente se habría producido la infracción y la deuda que se habría informado indebidamente, ha dejado en la imposibilidad a nuestra representada de obtener en tan escueto periodo de tiempo una información precisa histórica de todas las operaciones de cada uno de los clientes y su evolución, a efectos de poder defenderse adecuadamente del cargo imputado, lo que la perjudica gravemente y que constituye un vicio del procedimiento administrativo sancionador que importa necesariamente dejar sin efectos la formulación de cargos realizada.



A este respecto cabe agregar que tampoco consta en el expediente dicha precisión, siendo la información contenida en los anexos del informe de la Dirección de Supervisión de Conducta del Mercado sumamente genérica e incompleta, e incluso llegando a omitirse en varios casos toda descripción del reclamo.

III.B VULNERACIÓN DEL PRINCIPIO DE LEGALIDAD Y TIPICIDAD.

La **Recopilación Actualizada de Normas “RAN”** de la entonces Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras fue **promulgada en el año 1988**, y desde ahí en adelante ha sido objeto de diversas modificaciones.

El Capítulo 18-5 de la RAN establece expresamente los deudores que deben ser excluidos, señalándose: “En virtud de lo anteriormente expuesto, se excluirán, los deudores que no fueron demandados durante el transcurso del plazo de prescripción de las acciones respectivas. Asimismo, 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”.

La **ley 20.720** que sustituye el régimen concursal vigente por una ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas, **fue publicada en enero del 2014, entrando en vigencia, salvo ciertas disposiciones, 9 meses con posterioridad a su publicación.**

Sin embargo, **ninguna modificación se incorporó al Capítulo 18-5 en ese sentido**, sin que por lo tanto se pueda sancionar al Banco Itaú por no haber supuestamente excluido deudores si dicha conducta no está tipificada expresamente en la RAN.

Es más, mediante Oficio Circular N° 1.222 de fecha 2 de septiembre de 2021, la CMF decidió “recalcar y reforzar” algunos aspectos de conformidad de la nueva información y periodicidad que debía contener la nómina refundida de deudores a que se refiere el artículo 14 de la Ley General de Bancos **a partir de abril de 2022.**

Fue en dicho oficio donde la CMF sostuvo que las deudas saldadas o que se extinguieran según lo dispuesto en el artículo 255 de la ley N° 20.720, no debían ser incorporadas en la nómina de deudores.

De esta manera, sin perjuicio de la diligencia empleada por Banco Itaú, en relación a los reclamos por exclusión en esta materia y que, como se expuso, llevó a actualizar los procedimientos y disminuir los reclamos prácticamente a cero, **no es posible sancionar al Banco en virtud del Capítulo 18-5 de la RAN, cuando la misma no establece como causal de exclusión la sentencia ejecutoriada de liquidación de conformidad al artículo 255 de la ley N° 20.720.**

III.C. VULNERACIÓN AL PRINCIPIO PRO ADMINISTRADO Y RETROACTIVIDAD DEL ACTO ADMINISTRATIVO FAVORABLE.

Como señalamos, el Oficio de Cargos señala que existiría infracción por parte del Banco Itaú a las normas del Capítulo 18-5, toda vez que habrían 9 casos en que el Banco habría informado



deudas de sus clientes que no contaban con el correspondiente título ejecutivo, los que se identifican en el Anexo N° 3 del referido oficio.

Sin embargo, mediante circular N° 2.326 de fecha 18 de noviembre de 2022, la CMF modificó 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.

A este respecto, se dispuso: “Las actuales disposiciones del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, referidas a la información necesaria para la nómina refundida del artículo 14 de la Ley General de Bancos, establecen como uno de los requisitos para reportar las deudas que presenten una morosidad igual o superior a 90 días, la existencia de un título ejecutivo válido y vigente. Con motivo de la inclusión de las empresas emisoras de tarjetas de crédito no bancarias a la referida nómina, además del fuerte crecimiento de las operaciones efectuadas mediante tarjetas de crédito en la última década, esta Comisión ha resuelto modificar el referido requisito, por no atenerse a la forma en que este tipo de productos operan en la práctica, además de asegurar que la información que contenga la nómina refundida siga cumpliendo con su propósito, el cual es que las instituciones fiscalizadas de acuerdo a las disposiciones de la Ley General de Bancos evalúen adecuadamente el riesgo de crédito de sus carteras”.

*De esta manera, no resulta procedente que se formulen a Banco Itaú cargos por haber supuestamente informado clientes que no contaban con título ejecutivo, **cuando la propia CMF ha eliminado dicho requisito**, ello atenta contra el principio de legalidad, el principio pro administrado y lo dispuesto en el artículo 52 de la ley 19.880.*

III.D NO EXISTE UNA FALTA DE DEBIDO CUIDADO QUE LE SEA IMPUTABLE A BANCO ITAÚ

1. Banco Itaú ha destacado por su permanente cumplimiento a la normativa y apego a las buenas prácticas empresariales.

En Banco Itaú se aplican una serie de principios y políticas consideradas mundialmente como mejores prácticas, entre ellas se encuentra el gobierno corporativo.

En su estructura corporativa además de los Comités que disponen la legislación aplicable y la Recolección Actualizada de Normas de la CMF (antes Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras), figuran otros Comités que apoyan al cumplimiento de los planes estratégicos, estos Comités velan, entre otros temas, por las debidas aprobaciones, previa revisión de todos los aspectos que pudiesen verse afectados por nuevos productos o iniciativas; la modificación de los productos o procedimientos debido a cambios regulatorios; asegurar la mantención de un adecuado marco de control del riesgo operacional, etc.

A través de un robusto gobierno corporativo se manejan de forma rigurosa los riesgos de mercado, de crédito, operacional y de reputación.

Es fundamental en el éxito de este modelo la importancia que se da al interior de la organización a la Ética. Es así como se cuenta con un Código de Ética Corporativo que regula las relaciones con los clientes y entre los colaboradores aplicando principios que resuelven los conflictos de intereses o la apariencia de los mismos y que regulen el comportamiento, acciones y decisiones a fin de señalar el camino a seguir y las reglas que se deben cumplir.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

Además, y como muestra tangible de la importancia asignada a estas materias, se ha adherido al Código de Conducta y Buenas Prácticas de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras.

Cada colaborador de Banco Itaú sabe que se espera de él y como debe actuar, es así como en las decisiones de gobierno se aplican estos principios y valores, basados en la responsabilidad individual de cada uno de los que forman parte del Banco. De ahí la importancia, por ejemplo, de la auto evaluación y el escalamiento y reporte de cualquier situación que tenga que ver con los riesgos inherentes a nuestro negocio.

2. Banco Itaú ha cumplido con el deber de cuidado que le impone la normativa, adhiriendo a las buenas prácticas y principios de gobierno corporativo y auditoría.

En lo que respecta al informe normativo regulado en el capítulo 18-5 de la RAN, Banco Itaú ha estado constantemente modificando y actualizando sus procedimientos a efectos de cumplir de la mejor manera con la normativa, estableciendo nuevos procedimientos, mecanismos de control y eficiencias.

Así, durante el año 2021 se creó e implementó el área de aseguramiento de calidad de la información, la cual es un área anexa a reportes normativos, y tiene por entre otras funciones, implementar controles sobre los reportes que se generan respecto de las distintas áreas, de manera de poder realizar una contrastación sistémica y advertir inconsistencias.

*De esta manera, se van controlando distintas interfases y reportes de conformidad a un plan de revisión o cuando así se requiere por circunstancias especiales. De hecho, esta área estuvo a cargo de controlar las **mejoras realizadas respecto de la exclusión de clientes declarados en insolvencia**, certificando que se recibía correctamente la información que generaba el área, entre otros aspectos.*

También se hacen controles mensuales de cuadratura de contabilidad con el área operativa, de manera de revisar cualquier inconsistencia que se pueda producir al respecto.

También esta área realizó un acucioso trabajo para determinar la responsabilidad funcional en relación a los diversos reportes, de manera que se pueda determinar específicamente en cada uno de los cientos de reportes internos el encargado y responsable del dato específico, lo que tuvo como consecuencia mejorar el flujo y consistencia de la información, y mejorar la capacidad de respuesta ante cualquier inconsistencia.

Asimismo, y aún cuando la RAN 18-5 no establecía como causal de exclusión la sentencia ejecutoriada dictada en un procedimiento de insolvencia, Banco Itaú ante los reclamos relacionados con la exclusión por juicios de insolvencia, ha ido estableciendo distintos planes de acción y formado mesas de trabajo integradas por los equipos de Operaciones Minoristas y Cobranza Minoristas para realizar una mejora en los procedimientos de exclusión respecto de quienes han finalizado los juicios de insolvencia y realizar un control operacional con dicho efecto.

Cabe señalar desde ya que, contrariamente a lo que sostiene la CMF, Banco Itaú no ha sido parte de todos los procesos de liquidación de clientes a que se refiere el anexo del Oficio de Cargos y que la certificación de ejecutoria de la sentencia que es la que produce el efecto dispuesto en el artículo 255 de la ley 20.720 no se publica en el Boletín Comercial, de manera que en principio



no tiene como tomar conocimiento de dicho hecho. De ahí que se han ido mejorando los planes y procedimientos al efecto constantemente.

Todo ello ha tenido por resultado disminuir sustancialmente el número de reclamos relacionados a la rectificación y/o exclusión del informe normativo en cuestión, y prácticamente eliminarlos en lo que se refiere a los juicios de insolvencia.

De igual manera, se han levantado observaciones y realizados planes de acción para subsanarlas respecto de debilidades en la consistencia de la información enviada en el reporte D10.

En este sentido, también se han producido inadvertencias operativas del sistema que no eran posibles de prever, por ejemplo, la lectura que hacía el sistema cuando se producía un sobre abono respecto de cuotas no aceleradas, y que una vez que se advirtieron fueron corregidas y rectificadas.

*Igualmente, los procedimientos instalados han permitido siempre dar rápida respuesta a las consultas y/o reclamos presentados a este respecto por los clientes, **cumpliendo en un 100% los plazos previstos por la CMF para la rectificación procedente.***

Así, por ejemplo, a partir de abril de 2023 se implementó una automatización en los reportes despachados a la CMF, de manera que a través de botón de consulta se puede obtener información de cliente que realice consulta o solicitud por Servicio de Atención al Cliente.

En suma, Banco Itaú ha obrado siempre con la diligencia debida, estableciendo mecanismos de control y modificando los procedimientos de manera de disminuir los errores de un sistema sumamente complejo y que involucra más de 54 millones de registros anuales, y, asimismo, ha establecido los mecanismos que permiten dar una respuesta rápida y adecuada ante cualquier inconveniente que se produzca, incluso por sobre los estándares mínimos normativos, rectificando muchas veces el mismo día o en cualquier caso en un plazo inferior a 10 días cualquier error que se pueda producir.

IV. IMPROCEDENCIA DE LOS CARGOS POR LOS CASOS EN PARTICULAR

IV. A. CASOS ANEXO N° 1.

Además de todo lo dicho respecto de la falta de fundamentación del Oficio de Cargos, la vulneración al principio de legalidad y tipicidad, y de la debida diligencia y cuidado empleado por Banco Itaú, lo que por sí solo debe llevar a desestimar todos los cargos, como veremos, en los casos señalados en el Oficio de Cargos igualmente no se configuró la infracción.

*A este respecto debe necesariamente aclararse que **no existe un reconocimiento por parte de Banco Itaú de que haya existido una infracción** a este respecto en las respuestas dadas a la CMF.*

*Ello, puesto que como se ha señalado, **no se encuentra tipificado en la RAN 18- 5 como motivo de exclusión la sentencia ejecutoriada de término de la liquidación**, y Banco Itaú precisamente en virtud de la diligencia empleada fue estableciendo mecanismos y procedimientos a fin de atender los requerimientos de los clientes en esta materia, **aún cuando en muchos casos Banco Itaú ni siquiera era parte de los juicios en que se dictó la resolución.***



Además, el que la respuesta señale que se procedería a excluir al cliente o a rectificar en ningún caso importa que se haya estado informando indebidamente, sino que en muchos casos se había recientemente certificado la ejecutoriedad de la sentencia dictada en procedimiento de insolvencia y se encontraba en trámite la exclusión o ya dispuesta para que la deuda no se comunicase en la próxima publicación, que en su mayoría en ese entonces era de carácter mensual.

Asimismo, no todas las respuestas otorgadas fueron resueltas en forma positiva, ya que, en ocasiones, por ejemplo, existían créditos que se encontraban excluidos de la liquidación, o productos que se generaron luego de la misma.

Así, aun cuando estimamos que una formulación de cargos a este respecto infringiría el principio de legalidad y tipicidad, y, por consecuencia, el debido proceso y el derecho a defensa, en cualquier caso, los hechos genéricamente expresados en el Oficio de Cargo tampoco son efectivos.

En efecto, y cómo se acreditará, en primer lugar, hay 5 casos que no fueron informados en el periodo al que se refiere el Oficio de Cargos.

Luego, y cómo se acreditará, hay más de 20 casos que se excluyeron en la periodicidad vigente en ese entonces de informe mensual, contado desde la certificación de encontrarse ejecutoriada la resolución que puso término al procedimiento concursal de liquidación, y en otros más de 12 casos el desfase fue de 2 meses por las fechas en que se dio la certificación.

Asimismo, hay 2 casos en que no se ha certificado que la resolución estaba firme y ejecutoriada, y, por lo tanto, se excluyeron a petición de los deudores, ya que no había constancia de haberse cumplido con lo dispuesto en el artículo 255 de la ley 20.720.

En otros casos, se siguió informando ya que tenían deudas excluidas de la liquidación, se suscribió convenio de pago, se adquirieron nuevos créditos con el Banco o se informó el crédito al día.

Todo ello importa que no existe ni puede existir infracción alguna a la RAN 18-5 respecto de los casos genéricamente señalados en el Anexo N° 1 del Oficio de Cargos.

IV. B. CASOS ANEXO N° 2.

En relación a los casos referidos en el Anexo N° 2, el Oficio de Cargos, como hemos señalado, no indica con precisión cuál habría sido la fecha en qué los clientes habrían sido supuestamente informados de manera incorrecta, y cuál habría sido la deuda que supuestamente se habría mal informado, lo que importa un vicio en la formulación de cargos que afecta el debido proceso y el derecho a defensa.

No obstante, como se acreditará, hay un número importante de clientes que o no estaban siendo informados en el periodo a que hace alusión el Oficio de Cargos respecto de las deudas reclamadas, o si estaban siendo debidamente informados ya que lo eran por otras deudas que sostenían con Banco Itaú.

En algunos casos también se presentó una inadvertencia operativa en el sistema que era imprevisible, como, por ejemplo, el registro que producía el sistema en el caso de sobre abono



cuando las cuotas no se encontraban acelerada. Ese error inimputable a nuestra representada se corrigió diligentemente.

IV. C. CASOS ANEXO N° 3.

Sin perjuicio de lo ya expuesto en relación a la falta de fundamento del Oficio de Cargos y la imposibilidad de formular cargos a Banco Itaú por supuestamente informar deudas de clientes que no contaban con el correspondiente título ejecutivo, siendo que dicho requisito fue eliminado por la propia CMF del Capítulo 18-5 de la RAN, y de la debida diligencia empleada por Banco Itaú, cabe señalar que igualmente en cualquier caso no se genera la infracción.

En efecto, cómo se acreditará, respecto de los clientes identificados en el Anexo N° 3 del Oficio de Cargos, respecto de 3 clientes la deuda estaba bien informada, y en un caso sólo hubo una rectificación en cuanto al monto.

En otros 2 casos, la diferencia tuvo lugar porque el cliente realizó sobre abonos a su deuda sin solicitar el aceleramiento de las cuotas, lo que produjo una inadvertencia en el sistema, lo que fue rectificado de manera que actualmente ya no se produce dicho error.

Además, en los casos referidos había contrato y en la mora hubo gestiones de cobranza extrajudicial.

IV. D. CASOS ANEXO N° 4.

Sin perjuicio de lo ya expuesto respecto de la falta de fundamentación del Oficio de Cargos, cabe agregar que el mismo señala a este respecto que se habría infringido la normativa al informar respecto de 8 clientes identificados en el Anexo N° 4 de deudas cuya prescripción habría sido declarada judicialmente.

*Sin embargo, **ello no es efectivo.***

En primer lugar, como se acreditará, 2 de los clientes referidos no han sido informados en el periodo al que se refiere el Oficio de Cargos.

En los restantes casos, como se acreditará, no se ha declarado judicialmente la prescripción, y, por tanto, no se configura el supuesto de hecho en base al que se formula el cargo, o bien lo informado en el periodo objeto de cargos fue por una deuda distinta de aquella declarada prescrita.

A mayor abundamiento, cabe señalar que la Excma. Corte Suprema ha sostenido reiteradamente que la sola interposición de la demanda interrumpe la prescripción, y, por tanto, en todos los casos en que se presentó demanda, la prescripción debe necesariamente entenderse interrumpida:

“Noveno: Que, en consecuencia, la simple presentación de la demanda es suficiente para interrumpir el transcurso del plazo de la prescripción, por lo que su notificación configura una condición para alegarla, circunscribiéndose su alcance al ámbito procesal, distinción necesaria para separar los efectos de la notificación en el procedimiento, de aquellos sustantivos propios de la institución que se analiza, imprecisión que erróneamente lleva a exigir que la voluntad de interrumpir dependa del conocimiento del deudor. Por otra parte, el artículo 2503 número 1 del



Código Civil, no exige la notificación de la demanda para interrumpir el plazo de prescripción, requiriendo esta comunicación para alegarla, sin indicar cuándo se debe realizar o que deba tener lugar antes de expirar el plazo, bastando, en consecuencia, su interposición para objetivar la conducta interesada del titular del derecho, por lo que pedir el conocimiento del deudor, es añadir una exigencia que los textos no piden y que, en definitiva, no hace a la esencia de la institución, considerando en este razonamiento que la interrupción es un acto no recepticio (Peñailillo, p. 415).

Por último, parece necesario recalcar que la tesis que se analiza es la que más se aviene con el espíritu de la prescripción, ya que es la presentación de la demanda, esto es, el acto de reclamar o perseguir su derecho en juicio por su titular, el evento público y ostensible que pone de manifiesto su propósito de resguardarlo judicialmente”.

Ello por lo demás es coincidente con una interpretación pro administrado que necesariamente se debe realizar en esta sede.

De esta manera, no puede sostenerse que se ha producido la infracción en virtud de la cual se formula el cargo.

IV. E. CASOS ANEXO N° 5.

Sin perjuicio de lo señalado respecto de la falta de fundamento del Oficio de Cargos, cabe agregar que el mismo señala que respecto de los clientes identificados en el Anexo N° 5 el Banco habría informado deudas respecto de las cuales se declaró abandono del procedimiento mediante resolución judicial ejecutoriada, lo que no es preciso.

*Toda vez que, como acreditaremos, **los clientes mantenían más de una deuda con Banco Itaú, o la misma se solucionó parcialmente.***

VI. EN SUBSIDIO, ATENUACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR CRITERIOS DEL ARTÍCULO 38 DE LA LEY 21.000.

Para el improbable caso que se estime que Banco Itaú ha incurrido y tiene responsabilidad administrativa en las infracciones que se le imputan, solicitamos en subsidio que para la determinación del rango y monto específico de la sanción, se tomen en consideración las circunstancias atenuantes que se exponen a continuación y que dicen relación con los criterios que fija el artículo 38 de la ley 21.000 para realizar dicha determinación, de modo de que se aplique la sanción en su rango y/o monto más bajo de conformidad a derecho y en proporción al reproche que eventualmente se le pudiera realizar a Banco Itaú en los hechos objeto de los cargos.

1. LA GRAVEDAD DE LA CONDUCTA: BANCO ITAÚ FUE DILIGENTE Y LOS EFECTOS DE LAS PRESUNTAS INFRACCIONES NO CAUSARON PERJUICIO ALGUNO, NO PUDIENDO ESTIMARSE QUE EXISTA UNA CONDUCTA GRAVE.

Al ponderar la gravedad de la conducta para efectos de determinar el rango y monto de las multas, esta debe analizarse desde una doble perspectiva, esto es: (i) el reproche que se le pueda formular a Banco Itaú, dolo o nivel de culpa o negligencia; y (ii) la extensión, efectos y daños de la supuesta conducta.



1.1. Banco Itaú actuó diligentemente, sin que se le pueda imputar negligencia ni menos un obrar doloso.

En efecto, como ya se ha señalado y a lo que nos remitimos, Banco Itaú ha cumplido permanentemente con la normativa que le impone deberes de cuidado, ha controlado sus procedimientos y los ha ido actualizando y adaptando a efectos de solucionar reclamos y de mejorar el tiempo de respuesta a los mismos, incluso yendo más allá de lo requerido en la legislación.

1.2. La extensión de la conducta fue reducida y no tuvo por consecuencia ningún daño o perjuicio.

Como ya adelantamos, anualmente Banco Itaú informa aproximadamente 54 millones de registros, y el Oficio de Cargos se refiere a 111 casos en un periodo de más de 2 años.

Así, y sin perjuicio de todo lo expuesto y a lo que nos remitimos, en la gran mayoría de los casos no existió una comunicación indebida de la deuda, sea porque la deuda existía y no se configuraban aún los requisitos para su exclusión, sea porque la exclusión se produjo en la periodicidad establecida para las comunicaciones de la deuda.

Además, se trata de un registro que no es público, y que en cualquier caso las rectificaciones que fueron requeridas, de ser procedentes, se aplicaron en un plazo brevísimo y siempre inferior a 10 días, de manera que no puede haber existido una afectación al crédito a los clientes en ese sentido, que es el fin del informe normativo en cuestión.

2. EL BENEFICIO ECONÓMICO OBTENIDO CON MOTIVO DE LA INFRACCIÓN, EN CASO DE QUE LO HUBIESE:

Banco Itaú **no ha obtenido beneficio económico** a partir de los hechos que se le imputan.

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:

El porcentaje de casos involucrados, las circunstancias esgrimidas respecto de los mismos, y en cualquier caso la rápida rectificación, en los casos que procedía, de la información, impidieron un daño al funcionamiento del mercado y a la fe pública.

Es más, no existe ningún antecedente concreto que permita afirmar que se produjo dicho riesgo o daño.

4. LA PARTICIPACIÓN DE LOS INFRACTORES EN LA MISMA:

Según lo que se ha expuesto, Banco Itaú ha obrado diligentemente especialmente en lo que dice relación con el informe normativo en cuestión, de manera que en ningún caso su participación podría estimarse dolosa o negligente.

5. EL HABER SIDO SANCIONADO PREVIAMENTE POR INFRACCIONES A LAS NORMAS SOMETIDAS A SU FISCALIZACIÓN: BANCO ITAÚ SOLO PRESENTA SANCIONES AISLADAS Y DE MENOR ENTIDAD.



Pues bien, en atención que Banco Itaú presenta sólo 2 sanciones de menor entidad, que representa un número bastante reducido para el tamaño del Banco y los miles de contratos y operaciones que realiza, solicitamos tener en consideración ello para efectos de determinar el rango y monto de la sanción a determinar, y en atención a la prácticamente irreprochable conducta anterior del Banco, establecer el menor rango y monto que sea posible y proporcional a la conducta de la misma.

6. LAS SANCIONES APLICADAS CON ANTERIORIDAD POR LA COMISIÓN EN LAS MISMAS CIRCUNSTANCIAS: NO EXISTEN RESPECTO DE BANCO ITAÚ SANCIONES APLICADAS POR LAS MISMAS CIRCUNSTANCIAS.

En virtud de ello, es que solicitamos tener en consideración para la determinación del rango y monto de la multa, la inexistencia de sanciones por las mismas circunstancias, y en función de ello fijar la multa en el mínimo posible y en proporción a la conducta de Banco Itaú.

7. LA COLABORACIÓN QUE ÉSTE HAYA PRESTADO A LA COMISIÓN ANTES O DURANTE LA INVESTIGACIÓN QUE DETERMINÓ LA SANCIÓN.

Banco Itaú ha dado respuesta dentro de los tiempos dispuestos por la CMF a todos los reclamos en virtud de los cuales se funda el Oficio de Cargos, prestando todo el apoyo y colaboración requerido por la CMF, y encontrándose plenamente llana a aportar la información que se requiera.

De manera que solicitamos tener en consideración la colaboración que se ha prestado por Banco Itaú, a efectos de determinar el rango y monto de la sanción, disponiendo que sea la mínima sanción contemplada en la ley o en cualquier caso proporcional a la conducta de la misma.”.

IV.2. ANÁLISIS DESCARGOS DE PREVIO PRONUNCIAMIENTO: “IMPROCEDENCIA GENERAL DEL CARGO”.

Que, como cuestión preliminar, resulta menester resolver aquellas alegaciones de forma opuestas por la Investigada relativas a la improcedencia del cargo formulado que alega, pues, en su opinión, el Oficio de Cargos vulneraría el deber de fundamentación y el derecho a la defensa; el principio de legalidad y tipicidad; y, el principio pro administrado y retroactividad del acto administrativo favorable.

1. Que, **en primer lugar**, y como cuestión general aplicable a cada una de las alegaciones opuestas por la defensa de la Investigada en este punto, debe considerarse que ésta 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, sometiendo 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.

2. Que, **en segundo lugar**, en cuanto a la alegación según la cual el Oficio de Cargos vulneraría el deber de fundamentación y afectaría el derecho a la defensa, por cuanto se habría limitado a señalar un número de clientes que habrían sido indebidamente informados de conformidad al Capítulo 18-5 de la RAN, sin señalarse en qué fecha se habría verificado respecto de cada cliente dicha supuesta infracción ni cuál habría sido la deuda que se habría informado indebidamente, será rechazada, pues, 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 fundamentación o lesión a su defensa.

En efecto, según consta en esta instancia administrativa, la Investigada al evacuar sus Descargos opuso alegaciones, excepciones y defensas de fondo en contra de los cargos formulados en los Acápites denominados “*No existe una falta de debido cuidado que le sea imputable a Banco Itaú*” e “*Improcedencia de los cargos por los casos en particular*” contravirtiendo cada caso imputado en particular -es decir, identificó los clientes y las operaciones registradas como deudas-, así como, subsidiariamente, opuso alegaciones para los efectos de determinar el rango y monto específico de la sanción multa que resultare procedente, en el Acápite denominado “*En subsidio, atenuación de responsabilidad por criterios del artículo 38 de la Ley 21.000*”.

Asimismo, del examen del Anexo del Oficio Reservado UI N°634 de 2023 -esto es, el Oficio de Cargos- aparece que se individualizaron cada uno de los clientes de la Investigada, así como también se identificaron, para cada caso, los Oficios remitidos por esta Comisión y las Respuestas de dicho Banco en el marco de la supervisión llevada a cabo por la Dirección de Reclamaciones de Clientes Financieros, de la Dirección General de Conducta de Mercado de la CMF, por lo que no resulta atendible el desconocimiento alegado por la defensa de la Investigada en este punto, si se trataron de antecedentes obtenidos precisamente en el proceso de fiscalización de la que fue objeto y que estaban en su poder.

A mayor abundamiento, debe considerarse que mediante Oficio Reservado UI N°693 de 2023 el Fiscal de la UI aumentó el plazo para que la Investigada evacuara sus Descargos y autorizó el acceso al expediente administrativo a sus apoderados.

A su vez, mediante Oficio Reservado UI N°793 de 2023, el Fiscal de la UI remitió a la defensa de la Investigada cada una de las respuestas entregadas por esa entidad bancaria respecto de los 111 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 111 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:

“Al tercer otrosí: Sin perjuicio que la información solicitada se encuentra en poder del Banco, entidad que originó la información contenida en el Estado de Deudores, e informó a esta Comisión respecto de cada uno de estos casos, se adjuntan las respuestas entregadas por ese Banco respecto de los 111 casos identificados en el Oficio de Cargos y sus Anexos.

Se debe tener presente que, en su oportunidad, la Dirección de Reclamaciones de Clientes Financieros de la CMF puso en conocimiento de BANCO ITAU 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 solicitados -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 encuentran a disposición del Banco.

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 respecto del presente Oficio, puede contactarse a la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero, al correo electrónico ui.secretaria@cmfchile.cl.”.

Adicionalmente, mediante presentaciones de fecha 6, 7 y 11 de julio de 2023, la Investigada rindió prueba documental; y, asimismo, rindió prueba testimonial. Por último, mediante presentación de fecha 11 de agosto de 2023, la Investigada formuló observaciones a la prueba.

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 la que su apoderado opuso defensas de fondo, controvirtiendo los casos que fueron materia del Oficio de Cargos y, subsidiariamente, invocó circunstancias para la determinación del *quantum* de la multa que debiese aplicarse al caso de marras.

En definitiva, y conforme a lo anteriormente razonado, en este Procedimiento Sancionatorio no ha habido una lesión al derecho a la defensa, **por lo que se rechazará esta 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 esta alegación no podrá prosperar.

3. Que, en tercer lugar, en cuanto a la alegación según la cual el Oficio de Cargos vulneraría el principio de legalidad y tipicidad, y que de ello se derivaría la improcedencia del cargo formulado, dado que no sería posible sancionar a la Investigada en virtud del Capítulo 18-5 de la RAN, cuando la misma no establece como causal de exclusión la sentencia ejecutoria de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

liquidación de conformidad con el artículo 255 de la Ley 20.720 cuya modificación fue publicada en enero de 2014, entrando en vigencia, salvo ciertas disposiciones, 9 meses con posterioridad a su publicación, debe tenerse en consideración que dicha alegación no podrá prosperar en la forma planteada por los siguientes motivos:

En efecto, de conformidad con los artículos 24, 45 y 46 del DL 3538, las atribuciones de investigar para comprobar las infracciones a las leyes y normativa cuya fiscalización le corresponda a esta Comisión y formular cargos, son facultades exclusivas del Fiscal de la Unidad de Investigación y no de este Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, considerando la separación de funciones -de investigar y sancionar, respectivamente, que introdujo la Ley 21.000 al modificar el DL 3538- en las que cada órgano administrativo no puede inmiscuirse.

A su vez, de conformidad con el artículo 52 del DL 3538, es a este Consejo a quien le corresponde, de forma exclusiva y excluyente, determinar si han existido las infracciones imputadas en el Oficio de Cargos y, en caso afirmativo, resolver si la Investigada resulta responsable de las mismas, indicando su participación en los hechos y la sanción de que se hace merecedora, en caso que correspondiere.

De esta forma, el Fiscal es soberano conforme a los artículos 24 N°1, 45 y 46 del DL 3538 para decidir si formula cargos por los hechos que estima constitutivos de una infracción, y en caso de así hacerlo, debe indicar por qué se consideran contrarios a las normas sometidas a la fiscalización de esta Comisión y, además, debe especificar las normas que estima infringidas, pero es a este Consejo a quien le compete determinar si la conducta imputada infringe las leyes y normas que son materia de su competencia y decidir si la Investigada resulta responsable.

Por tanto, no es posible que el Fiscal pueda incurrir en una infracción al principio de tipicidad en la forma planteada, dado que sus atribuciones guardan relación con investigar y acusar y, por tanto, dicho órgano es soberano de plantear, discrecionalmente, la tesis jurídica que estime procedente para formular los cargos, pero es este Consejo -dotado de potestad sancionatoria- el que debe resolver, en definitiva, si ésta se ajusta a derecho o no y, por tanto, si resulta procedente sancionar.

Por su parte y, de forma adicional, en cuanto a que la conducta reprochada no estaría considerada en el Capítulo 18-5 de la RAN -dado que dicha norma no habría sido modificada por la Ley 20.720 ni por la Comisión-, debe considerarse que de la simple lectura del cargo formulado a la Investigada aparece que a ésta 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”.

Es decir, resulta claro que la conducta reprochada guarda relación con que la Investigada informó como deudores a personas que no correspondía conforme a las reglas contenidas en las normas precedentemente consignadas.



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 del artículo 255 de la Ley 20.720, vigente a la fecha de los hechos investigados, 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, sin que la defensa haya alegado una antinomia legal entre las normas invocadas por el Fiscal de la Unidad de Investigación.

Por lo demás, no se observa ninguna discrepancia entre la ley y normativa citada en el Oficio de cargos, por el contrario, éstas resultan complementarias entre sí, en cuanto establecen los requisitos para considerar apto e idóneo el título de deuda de la persona respectiva que debe ser incorporada en el Estado de Deudores.

Todavía más, en este punto, debe ponderarse que la RAN no excluye, en ninguna parte, la aplicación del artículo 255 de la Ley 20.720 para los efectos de confeccionar el Estado de Deudores y, por el contrario, la normativa dictada por esta Comisión expresamente establece que no deben incorporarse al Estado de Deudores las obligaciones extintas o aquéllas que carecen de títulos ejecutivos, por lo que ambas reglas resultan armónicas en esta parte.

En este sentido, debe considerarse que el artículo 255 de la Ley 20.720 es una norma de rango legal que regula específicamente la extinción de una deuda una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la resolución que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación,



en específico, los saldos insolutos de las obligaciones contraídas por el Deudor con anterioridad al inicio del Procedimiento Concursal de Liquidación.

En definitiva, las entidades bancarias deben conocer la ley y normativa que regula su actividad, condición mínima de su ejercicio y responsabilidad para el desarrollo del giro bancario, por lo que no resulta atendible que la Investigada pretenda desconocer la aplicación de una norma legal vigente y clara para los efectos de informar el Estado de Deudores, como lo es el artículo 255 de la Ley 20.720. Lo anterior, especialmente considerando que, la Investigada, en su calidad de empresa bancaria, debe conocer los modos de extinguir las obligaciones contraídas con sus clientes y que son propias de su actividad especialmente regulada.

4. Que, **en cuarto lugar**, en cuanto a la alegación según la cual el Oficio de Cargos vulneraría el principio pro administrado y retroactividad del acto administrativo favorable, dado que conforme a la opinión de la defensa de la Investigada, habrían 9 casos en que habría informado deudas de sus clientes que no contaban con el correspondiente título ejecutivo, sin embargo, mediante Circular N° 2326 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, **será rechazada**, por cuanto las modificaciones normativas a que se refiere la Investigada entraron en vigencia con posterioridad a los hechos infraccionales materia del Oficio de Cargos, **esto es, mediante Circular N° 2326 de 18 de noviembre de 2022**.

5. Que, en atención a lo anteriormente expuesto, se rechazarán los Descargos relacionados a la “Improcedencia General del Cargo”.

IV.3. ANÁLISIS 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 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 -**Banco Itaú Chile**- incurrió en las siguientes conductas infraccionales:

- a) Respecto de 68 clientes identificados en el Anexo N°1 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 con el Banco.
- b) Respecto de 24 clientes identificados en el Anexo N°2 del archivo adjunto Oficio de Cargos, si la Investigada **informó deudas que ya se encontraban pagadas**.
- c) Respecto de 9 clientes identificados en el Anexo N°3 del archivo adjunto Oficio de Cargos, si la Investigada **informó en el Estado de Deudores deudas de sus clientes que no contaban con el correspondiente título ejecutivo**.
- d) Respecto de 8 clientes identificados en el Anexo N°4 del archivo adjunto al Oficio de Cargos, si la Investigada **informó deudas cuya prescripción había sido declarada judicialmente**.
- e) Respecto de 2 clientes identificados en el Anexo N°5 del archivo adjunto al Oficio de Cargos, si la Investigada **informó deudas respecto de las cuales se declaró abandono del procedimiento mediante resolución judicial ejecutoriada**.

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

i.) Que, **primero**, la Investigada -Banco Itaú Chile-, es una entidad bancaria registrada bajo el Código SBIF 039, sujeta a la supervisión y fiscalización de esta Comisión.

ii.) Que, **segundo**, la Dirección de Reclamaciones de Clientes Financieros, de la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado 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 2), 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, el banco reconoce los hechos procediendo a su rectificación”*.

El periodo fiscalizado comprendió, según se detalla en la Denuncia (a fojas 3), 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 10), **“el banco 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:



2.2.1.) Que, en cuanto a los casos contenidos en el Anexo N°1, la defensa de la Investigada sostuvo lo siguiente:

i.) Que, **primero**, “hay 5 casos que no fueron informados en el periodo al que se refiere el Oficio de Cargos”.

ii.) Que, **segundo**, “hay más de 20 casos que se excluyeron en la periodicidad vigente en ese entonces de informe mensual, contado desde la certificación de encontrarse ejecutoriada la resolución que puso término al procedimiento concursal de liquidación, y en otros más de 12 casos el desfase fue de 2 meses por las fechas en que se dio la certificación”.

iii.) Que, **tercero**, “hay 2 casos en que no se ha certificado que la resolución estaba firme y ejecutoriada, y, por lo tanto, se excluyeron a petición de los deudores, ya que no había constancia de haberse cumplido con lo dispuesto en el artículo 255 de la ley 20.720”.

iv.) Que, **cuarto**, “En otros casos, se siguió informando ya que tenían deudas excluidas de la liquidación, se suscribió convenio de pago, se adquirieron nuevos créditos con el Banco o se informó el crédito al día”.

2.2.2.) Que, en cuanto a los casos contenidos en el Anexo N°2, la defensa de la Investigada sostuvo lo siguiente:

i.) Que, **primero**, “hay un número importante de clientes que o no estaban siendo informados en el periodo a que hace alusión el Oficio de Cargos respecto de las deudas reclamadas, o si estaban siendo debidamente informados ya que lo eran por otras deudas que sostenían con Banco Itaú”.

ii.) Que, **segundo**, “En algunos casos también se presentó una inadvertencia operativa en el sistema que era imprevisible, como, por ejemplo, el registro que producía el sistema en el caso de sobre abono cuando las cuotas no se encontraban acelerada. Ese error inimputable a nuestra representada se corrigió diligentemente”.

2.2.3.) Que, en cuanto a los casos contenidos en el Anexo N°3, la defensa de la Investigada sostuvo lo siguiente:

i.) Que, **primero**, “respecto de 3 clientes la deuda estaba bien informada, y en un caso sólo hubo una rectificación en cuanto al monto”.

ii.) Que, **segundo**, “En otros 2 casos, la diferencia tuvo lugar porque el cliente realizó sobre abonos a su deuda sin solicitar el aceleramiento de las cuotas, lo que produjo una inadvertencia en el sistema, lo que fue rectificado de manera que actualmente ya no se produce dicho error”.

2.2.4.) Que, en cuanto a los casos contenidos en el Anexo N°4, la defensa de la Investigada sostuvo lo siguiente:

i.) Que, **primero**, “2 de los clientes referidos no han sido informados en el periodo al que se refiere el Oficio de Cargos”.

ii.) Que, **segundo**, “En los restantes casos, como se acreditará, no se ha declarado judicialmente la prescripción, y, por tanto, no se configura el supuesto de hecho en base al que se formula el cargo, o bien lo informado en el periodo objeto de cargos fue por una deuda distinta de aquella declarada prescrita”.



2.2.5.) Que, en cuanto a los casos contenidos en el Anexo N°5, la defensa de la Investigada sostuvo lo siguiente:

i.) Que, **primero**, “*respecto de los clientes identificados en el Anexo N° 5 el Banco habría informado deudas respecto de las cuales se declaró abandono del procedimiento mediante resolución judicial ejecutoriada, lo que no es preciso. Toda vez que, como acreditaremos, los clientes mantenían más de una deuda con Banco Itaú, o la misma se solucionó parcialmente*”.

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 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, el Fiscal sostuvo que:

“luego del análisis de los antecedentes, asociados principalmente con un desfase de menor materialidad entre la fecha del certificado de resolución de término del procedimiento respectivo y la exclusión en el estado de deudores, se propone no sancionar los siguientes 32 casos que se identifican con los N° de ID especificado en el Anexo del Oficio de Cargos”.

1648781
1465384
1663523
1529956
1444755
1439715
1457868
1635195
1547345
1598991
1408426
1578632
1554159
1568934
1465968
1621998
1594715
1529295
1572870
1486869
1626815
1399221
1441665
1422883
1479488
1497214



1608648
1653982
1470571
1664042
1388653
1620409

2.3.2.) Que, respecto de los clientes identificados en el Anexo N°2 del Oficio de Cargos, referido a deudas que ya se encontraban pagadas, el Fiscal sostuvo que:

“luego del análisis de los antecedentes, asociados principalmente con la fecha del pago y la información enviada al estado de deudores, se propone no sancionar respecto de los siguientes 5 casos que se identifican con el N° de ID especificado en el Anexo del Oficio de Cargos”.

1462510
1397096
1387402
1639952
1474905

2.3.3.) Que, respecto de los clientes identificados en el Anexo N°3 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 en el caso identificado con el ID N° 1400110. A su turno, respecto de los 8 casos restantes, es preciso aclarar que el Banco reconoce la existencia de errores operativos y/o rectificó lo inicialmente informado en el estado de deudores, lo que demuestra la existencia del inadecuado reporte de deudas hacia esta Comisión.”.

2.3.4.) Que, respecto de los clientes identificados en el Anexo N°4 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 en el caso identificado con el ID N° 1424897. A su turno, respecto de los 7 casos restantes, es preciso aclarar que el Banco rectificó lo inicialmente informado en el estado de deudores; o existía el certificado que declaraba judicialmente la prescripción, lo que demuestra la existencia del inadecuado reporte de deudas hacia esta Comisión”.

2.3.5.) Que, respecto de los clientes identificados en el Anexo N°5 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° 1572083”.

2.3.6.) Que, el Fiscal de la UI estimó que corresponde sancionar en los siguientes 71 casos en que el Banco reiteradamente informó deudas en el Estado de Deudores en el periodo comprendido entre septiembre de 2020 y enero de 2022:

Anexo N°1	1427806
-----------	---------



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

Anexo N°1	1384715
Anexo N°1	1473366
Anexo N°1	1437391
Anexo N°1	1497941
Anexo N°1	1528798
Anexo N°1	1506050
Anexo N°1	1598583
Anexo N°1	1659417
Anexo N°1	1447421
Anexo N°1	1549179
Anexo N°1	1431791
Anexo N°1	1623685
Anexo N°1	1423803
Anexo N°1	1420644
Anexo N°1	1466880
Anexo N°1	1484734
Anexo N°1	1502391
Anexo N°1	1455933
Anexo N°1	1386704
Anexo N°1	1532432
Anexo N°1	1547544
Anexo N°1	1426732
Anexo N°1	1534433
Anexo N°1	1410984
Anexo N°1	1461109
Anexo N°1	1437719
Anexo N°1	1501105
Anexo N°1	1465363
Anexo N°1	1485625
Anexo N°1	1547480
Anexo N°1	1539756
Anexo N°1	1639271
Anexo N°1	1448210
Anexo N°1	1552570
Anexo N°1	1398289
Anexo N°2	1419906
Anexo N°2	1638068
Anexo N°2	1391705
Anexo N°2	1392716
Anexo N°2	1524729
Anexo N°2	1639498
Anexo N°2	1530123
Anexo N°2	1460707
Anexo N°2	1472958
Anexo N°2	1510852



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

Anexo N°2	1473198
Anexo N°2	1513576
Anexo N°2	1497984
Anexo N°2	1647385
Anexo N°2	1515426
Anexo N°2	1517016
Anexo N°2	1380921
Anexo N°2	1530174
Anexo N°2	1466803
Anexo N°3	1648246
Anexo N°3	1550684
Anexo N°3	1511229
Anexo N°3	1425630
Anexo N°3	1496362
Anexo N°3	1385865
Anexo N°3	1647697
Anexo N°3	1423186
Anexo N°4	1509685
Anexo N°4	1471060
Anexo N°4	1525450
Anexo N°4	1410696
Anexo N°4	1640704
Anexo N°4	1441639
Anexo N°4	1392578
Anexo N°5	1394681

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 – 68 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 **36 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 1427806.

En respuesta al Oficio de la Dirección



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

"... cumpro con informar que de conformidad a lo dispuesto en el Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero, se procedió a excluir del Sistema de Deudores, la deuda que registra en nuestro Banco."

2. Caso 1384715.

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

"... cumpro con informar que se acoge la presentación, atendido que el Banco procedió a eliminar la deuda informada en sistema de deudores de esa Comisión, toda vez que cliente se acogió al procedimiento de liquidación voluntaria. Asimismo, podemos informar que el Banco instruyó la rectificación de la información enviada, situación que actualmente se encuentra en proceso."

3. Caso 1473366.

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

"...acogemos el requerimiento de la Cliente, por lo cual, se procedió con la eliminación de las deudas castigadas."

4. Caso 1437391.

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

"...el Banco procedió a eliminar la deuda informada en sistema de deudores de esa Comisión, toda vez que se acogió al procedimiento de liquidación voluntaria."

5. Caso 1497941.

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

"... acogemos el requerimiento del Cliente, por lo cual se procedió a dejar de informar la deuda de las operaciones N°2024543, N°2043703, N°2024543 y N°2043703 en el referido sistema de deudores "

6. Caso 1528798.

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

"...debido a una inadvertencia de carácter operativa, el pagare suscrito en enero de 2020 por el Cliente no pudo ser procesado, en este sentido, queremos manifestar al Cliente a través de ese organismo nuestras más sinceras disculpas, ..."

7. Caso 1506050.

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

"... acogemos el requerimiento de la Cliente, por lo cual se procedió a dejar de informar su deuda en el referido sistema de deudores."

8. Caso 1598583.



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

"...atendido que por una inobservancia operativa la deuda hipotecaria referida en su presentación no fue eliminada oportunamente, no obstante, hemos procedido a regularizar la situación antes señalada, esto es, que la deuda hipotecaria dejara de ser informada en el informe de deudores que edita esa Comisión."

9. Caso 1659417.

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

"... cumpro con informar que el Banco procedió a eliminar la deuda informada en sistema de deudores de esa Comisión, a partir del mes de diciembre del año 2020, toda vez, que el Cliente se acogió al procedimiento de liquidación voluntaria. Asimismo, informamos que actualmente no estamos informando ninguna deuda en el Sistema de Deudores de esa Comisión".

10. Caso 1447421.

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

"...el Banco procedió a eliminar la deuda informada en sistema de deudores de esa Comisión, toda vez que se acogió al procedimiento de liquidación voluntaria."

11. Caso 1549179.

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

"...de conformidad a lo dispuesto en el Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero, se procederá a excluir del Sistema de Deudores, ...".

12. Caso 1431791.

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

"...de conformidad a lo dispuesto en el Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero, se procedió a condonar y excluir del Sistema de Deudores, la deuda que registra en nuestro Banco."

13. Caso 1623685.

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

"...el Banco instruyó dejar de informar la deuda del Cliente en el informe de deudores que edita esa Comisión."

14. Caso 1423803.

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



"...se procedió a condonar y se excluirá del Sistema de Deudores, la deuda que registra en nuestro Banco."

15. Caso 1420644.

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

"...el Banco procedió a eliminar la deuda informada en sistema de deudores de esa Comisión, toda vez que se acogió al procedimiento de liquidación voluntaria."

16. Caso 1466880.

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

"...el Banco procedió a eliminar la deuda informada en sistema de deudores de esa Comisión, toda vez que se acogió al procedimiento de liquidación voluntaria."

17. Caso 1484734.

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

"...el Banco procedió a dejar de informar la deuda de la Cliente al informe de deudores que edita la Comisión para el Mercado Financiero, junto con la condonación de los saldos insolutos de las deudas, trámite que actualmente se encuentra en proceso."

18. Caso 1502391.

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

"...acogemos el requerimiento del Cliente, por lo cual se procedió a dejar de informar su deuda en el referido sistema de deudores. Hacemos presente que este mismo requerimiento ya había sido atendido por el banco el 12 de agosto de 2021, producto de la presentación que nos hizo llegar el Cliente por medio de esa comisión."

19. Caso 1455933.

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

"... nuestro Banco procedió a dejar de informar la deuda de Cliente al informe de deudores que edita la Comisión para el Mercado Financiero, trámite que ya fue materializado."

20. Caso 1386704.

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

"... podemos informar que el Banco instruyó la rectificación de la información enviada, situación que actualmente se encuentra en proceso."

21. Caso 1532432.



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

"...el Banco instruyó la rectificación de la información enviada, situación que actualmente se encuentra en proceso."

22. Caso 1547544.

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

"... podemos señalar que acogemos el requerimiento del Cliente, por lo que procedió a dejar de informar la deuda del Cliente al informe de deudores que edita esa Comisión"

23. Caso 1426732.

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

"...el Banco instruyó eliminar del Sistema de Deudores, la deuda registrada en nuestro banco, trámite que actualmente se encuentra en proceso."

24. Caso 1534433.

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

"...mediante la cual manifiesta su inquietud por una deuda directa que estaría siendo informada por el Banco en el Sistema de Deudores de la Comisión para el mercado financiero, al respecto, podemos informar que, con fecha 20 de septiembre del 2021, nuestro Banco envió carta de respuesta al señor XX, al correo electrónico: xxxxxx@gmail.com, cuya copia se acompaña a este escrito. Asimismo, queremos indicar se acoge la presentación solicitada por el cliente."

25. Caso 1410984.

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

"... podemos señalar que de acuerdo a la revisión efectuada, como Banco actualmente no estamos informando ninguna deuda u operación al Cliente, en las bases de información respectivas. Cabe destacar, que la Sra. XX actualmente no mantiene productos, operaciones y/o deuda con nuestra entidad bancaria."

26. Caso 1461109.

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

"al respecto cumpla con informar que el Banco procedió a eliminar la deuda informada en sistema de deudores de esa Comisión, toda vez que cliente se acogió al procedimiento de liquidación voluntaria."

27. Caso 1437719.

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-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

"...de conformidad a lo dispuesto en el Capítulo 18-5, de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero, se procederá a excluir del Sistema de Deudores, la deuda que registra en nuestro Banco."

28. Caso 1501105.

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

"...mediante la cual manifiesta su inquietud por una deuda directa que estaría siendo informada por el Banco en el Sistema de Deudores de esa Comisión, al respecto cumpla con informar que el Banco instruyó la eliminación de la deuda informada en sistema de deudores de esa Comisión, toda vez que se acogió al procedimiento de liquidación voluntaria."

29. Caso 1465363.

Sobre el particular, si bien la Investigada respondió lo siguiente a la Dirección de Reclamaciones: *"...actualmente mantiene sus compromisos financieros al día en nuestro Banco, por lo mismo, no estamos informando ninguna deuda impaga, ..."*.

30. Caso 1485625.

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

"... acogemos el requerimiento de la Cliente, por lo cual se procede a dejar de informar su deuda en el referido sistema de deudores."

31. Caso 1547480.

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

"...el Banco procedió a eliminar la deuda informada en el sistema de deudores de esa Comisión, toda vez que la cliente se acogió al procedimiento de liquidación voluntaria."

32. Caso 1539756.

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

"...el Banco procedió a eliminar la deuda informada en sistema de deudores de esa Comisión, toda vez, que el cliente se acogió al procedimiento de liquidación voluntaria. Asimismo, podemos informar que el Banco instruyó la rectificación de la información enviada, situación que actualmente se encuentra en proceso."

33. Caso 1639271.

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

"el Banco instruyó la eliminación de la deuda informada en sistema de deudores de esa Comisión, toda vez que se acogió al procedimiento de liquidación voluntaria."

34. Caso 1448210.



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

"...el Banco procedió a eliminar la deuda informada en sistema de deudores de esa Comisión, toda vez que se acogió al procedimiento de liquidación voluntaria."

35. Caso 1552570.

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

"...acogemos el requerimiento del Cliente, por lo que el Banco procedió a dejar de informar la deuda del Cliente al informe de deudores que edita esa Comisión."

36. Caso 1398289.

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

"...el Banco procedió a eliminar la deuda informada en sistema de deudores de esa Comisión, toda vez que se acogió al procedimiento de liquidación voluntaria."

ii.) Que, se levantará el cargo formulado respecto de **32 clientes** por no configurarse, en la especie, la causal invocada en el Oficio de Cargos:

1. Caso 1648781.
2. Caso 1663523.
3. Caso 1444755.
4. Caso 1439715.
5. Caso 1457868.
6. Caso 1635195.
7. Caso 1547345.
8. Caso 1598991.
9. Caso 1408426.
10. Caso 1578632.
11. Caso 1465968.
12. Caso 1621998.
13. Caso 1486869.
14. Caso 1626815.
15. Caso 1399221.
16. Caso 1441665.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

17. Caso 1479488.
18. Caso 1608648.
19. Caso 1470571.
20. Caso 1664042.
21. Caso 1620409.
22. Caso 1465384.
23. Caso 1554159.
24. Caso 1568934.
25. Caso 1594715.
26. Caso 1529295.
27. Caso 1572870.
28. Caso 1422883.
29. Caso 1497214.
30. Caso 1653982
31. Caso 1388653.
32. Caso 1529956.

2.4.2.) Casos Anexo N°2 del Oficio de Cargos – 24 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 **19 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 1419906.

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

"...el cliente efectivamente en el mes de agosto de 2020 realizó un pago único total por el monto de \$267.777 por la operación castigada N°53556221 que mantenía en el Banco, de acuerdo a la política de descuento autorizada para esa fecha, por lo que se procedió a condonar el saldo pendiente de la operación castigada en sistema. Asimismo, informamos que la deuda dejó de ser informada en el Sistema de Deudores."

2. Caso 1638068.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

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

"...informamos que efectivamente dicho convenio se encuentra cancelado, y situación obedece a una inadvertencia de carácter operativo interno, por lo mismo, el banco instruyó la regularización interna de la deuda como también la eliminación de la deuda informada en el Sistema de Deudores de dicha Comisión, por lo mismo, agradecemos expresar al Cliente nuestras más sinceras disculpas..."

3. Caso 1391705.

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

"...como señala la Cliente en su presentación, mantiene un convenio de pagos vigente con Itaú, con el cual está regularizando el pago de sus obligaciones castigadas con el Banco. En este sentido y producto de una inadvertencia operativa interna, las deudas del Cliente se continuaron publicando en mora..."

4. Caso 1392716.

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

"...efectivamente cliente con fecha 08 de mayo del 2020, realizó el pago total de la deuda, por un monto total de \$3.978.872. No obstante, producto de una inadvertencia sistémica, dicho pago no fue materializado correctamente, ..."

5. Caso 1524729.

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

"... producto de una inadvertencia sistémica, el señor XX fue informado con deuda durante los meses septiembre y noviembre del 2021, sin embargo, hemos procedido a regularizar la situación, instruyendo la rectificación de la información enviada en el Sistema de Deudores de la Comisión para el mercado financiero..."

6. Caso 1639498.

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

"...producto de una inadvertencia de carácter operativa interna, se informó una deuda en estado impaga en el Sistema de Deudores de esa Comisión, por lo mismo, el Banco instruyó la regularización de ésta, trámite que se encuentra en proceso. En este sentido, agradecemos a ese organismo manifestar a la cliente nuestras más sinceras disculpas..."

7. Caso 1530123.

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

"...producto de una inadvertencia operativa interna, el pago no fue materializado correctamente. En este sentido, agradeceremos a ese organismo, expresar a Cliente nuestras más sinceras disculpas, por los contratiempos ocasionados y agradecemos su comprensión por las posibles molestias derivadas... En consecuencia, hemos instruido la rectificación al Sistema



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

de Deudores de la información asociada al crédito antes mencionado, cuyo trámite se encuentra en gestión."

8. Caso 1460707.

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

"...efectivamente la cliente realizó un Pago Único Total, con fecha 4 de enero de 2021, por la suma total de \$731.702, sin embargo, debido a una inadvertencia de carácter operativa interna, la deuda continuó vigente, por lo mismo, el banco procedió a regularizar la deuda internamente, como también, procedió a eliminar la deuda informada en sistema de deudores de esa Comisión, ...".

9. Caso 1472958.

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

"...debido a una inadvertencia de carácter operativo la deuda se continuaba informando como castigada, sin embargo, se generó la actualización de la información y actualmente se está informando como deuda vigente, ...".

10. Caso 1510852.

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

"...en el mes de diciembre del año 2020, procedió a regularizar su deuda con el Banco a través de un pago único (PUT), sin embargo, producto de una inadvertencia de carácter operativo interno, dicho pago no quedó correctamente aplicado, por lo mismo, hemos procedido a regularizar el pago efectuado por la operación N°55050015, ...".

11. Caso 1473198.

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

"...al respecto podemos indicar que acogemos su requerimiento conforme con lo siguiente, el Cliente registraba como deudor indirecto de la empresa Inmobiliaria XX (Rut: XX), la cual producto de una inadvertencia operativa, fue publicado en mora por la deuda de una línea de sobregiro no renovada oportunamente por el banco. Dado lo anterior, esta situación fue regularizada por el banco renovando la línea de sobregiro de la empresa, y se gestionó la eliminación de la deuda en mora de las bases de información respectivas, tanto para la empresa, como para don XX. ...producto de una inadvertencia operativa, fue publicado en mora por la deuda de una línea de sobregiro no renovada oportunamente por el banco."

12. Caso 1513576.

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

"...producto de una inadvertencia operativa interna, la cliente fue informada con una deuda morosa en dicha Comisión, en virtud que mantiene vigente un Convenio de Pago, por lo mismo el Banco instruyó la regularización de la deuda, trámite que se encuentra en proceso."



13. Caso 1497984.

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

"...producto de un inadvertencia de carácter operativo dicho pago no fue materializado correctamente, por lo mismo, hemos procedido a regularizar el pago de la deuda, como también la eliminación de la deuda informada en esa Comisión."

14. Caso 1647385.

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

"... al respecto cumpla con informar que se acoge esta presentación, ya que en conformidad a lo dispuesto en el Capítulo 18-5 N° 2, letra b) de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero, se realizó la exclusión del Sistema de Deudores, la Deuda Directa Impaga que registra en nuestro Banco, correspondiente a la operación N°874451.

En cuanto a la solicitud de nuevos antecedentes, informamos que la operación N°874451, corresponde a un crédito de renegociación, y tal como se indicó se excluyó del Sistema de Deudores de esa Comisión conforme a lo dispuesto en el Capítulo 18-5 N° 2, letra b).

15. Caso 1515426.

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

"Producto de una inadvertencia de carácter sistémico, se informó en dicho sistema el saldo adeudado final del período anterior, por lo mismo hemos instruido gestionar la eliminación de dicha deuda de las bases de información respectivas. Sin perjuicio de lo anterior, deseamos transmitir al Cliente nuestras más sinceras disculpas..."

16. Caso 1517016.

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

"... cumpla con informar que esta situación se debió a una inadvertencia de carácter operativa interna del Banco, lo cual ya fue regularizado internamente. Por lo mismo, nuestro Banco con fecha 18 de agosto de 2021, instruyó la eliminación pertinente a la base de información respectiva, trámite que actualmente se encuentra pendiente en el organismo anteriormente señalado"

17. Caso 1380921.

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

"...debido a una inadvertencia de carácter sistémica, la deuda asociada a estos productos fue informada como impaga en el registro de deudores que edita esa Comisión, por lo mismo, hemos procedido a instruir las respectivas rectificaciones."

18. Caso 1530174.

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-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

"relacionado con una deuda informada como impaga en el Estado de Deudores de esa Comisión, cumpla con informar que con fecha 14 de septiembre de 2021, nuestro Banco envió carta de respuesta al Cliente, al correo electrónico xxxx@xxxx.cl, cuya copia se acompaña a este escrito".

19. Caso 1466803.

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

"Producto de una inadvertencia operativa interna, el pago no quedó debidamente aplicado por lo que se mantuvo con deuda en mora publicada en el Sistema Financiero. Atendido lo anterior, el Banco procedió a regularizar esta situación en el mes de enero de 2020."

ii.) Que, no obstante lo anterior, 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 1462510.
2. Caso 1397096.
3. Caso 1387402.
4. Caso 1639952.
5. Caso 1474905.

2.4.3.) Casos Anexo N°3 del Oficio de Cargos – 9 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 **8 clientes**, en circunstancias tales que, no contaba con el correspondiente título ejecutivo, infringiendo de ese modo el Capítulo 18-5 de la RAN:

1. Caso 1648246.

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

"... cumpla con informar que de conformidad a lo dispuesto en el Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero, se procedió a excluir del Sistema de Deudores, la Deuda Indirecta que registra en nuestro Banco."

2. Caso 1550684.

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

"cumpla con informar que de conformidad a lo dispuesto en el Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero, se procedió a excluir del Sistema de Deudores, la Deuda Indirecta que registra en nuestro Banco, dado que por una



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

inadvertencia de carácter sistémico, seguía siendo informada, situación que se encuentra regularizada por parte de nuestra institución.”

3. Caso 1511229.

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

“producto de una inadvertencia de carácter sistémico se informó una deuda que no correspondía a don Ricardo y que estaba asociada a la operación N°604443. Por lo mismo, hemos procedido a la regularización de esta situación, asimismo, queremos manifestar a través de ese organismo las disculpas respectivas a don Ricardo por las molestias ocasionadas”.

4. Caso 1425630.

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

“...producto de una inadvertencia operativa interna, la Cliente fue informada con una deuda indirecta, por lo mismo, el Banco instruyó la regularización de la deuda, trámite que se encuentra en proceso. Sin perjuicio de lo anterior, agradecemos a ese organismo transmitir a la Cliente nuestras más sinceras disculpas...”.

5. Caso 1496362.

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

“... informamos que dicha situación se debió a una inadvertencia de carácter sistémico, informando una deuda que no corresponde al Cliente, por lo mismo, el Banco instruyó la rectificación de la información que proporciona la Comisión para el Mercado Financiero.”

6. Caso 1385865.

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

“... producto de una inadvertencia de carácter sistémico, se informó en el estado de deudores de esa comisión, durante el periodo del mes de mayo del 2020 al mes de mayo del 2021 una deuda vigente superior a la que la cliente registraba en la tarjeta de crédito antes referida. No obstante lo anterior, hemos solicitado la rectificación respectiva para los meses mayo 2020 hasta el mes de abril del 2021, trámite que se encuentra en gestión. Lo anterior, se debe a que debido a una inadvertencia sistémica, solo fue rectificado el mes de mayo del 2021.”

7. Caso 1647697.

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

“... En cuanto a los dichos de la Cliente en su presentación, respecto a la deuda que el Banco informa en Sistema de Deudores de la Comisión para el Mercado Financiero, informamos que



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

dicha situación se debió a una inadvertencia de carácter operativo sistémico, donde se informó una deuda que no corresponde a la Cliente, por lo mismo, el Banco instruyó la rectificación de la información que proporciona la Comisión para el Mercado Financiero, trámite que se encuentra en proceso.”

8. Caso 1423186.

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

“...producto de una inadvertencia de carácter sistémico, nuestra institución informó adicionalmente en el referido sistema una deuda hipotecaria por el monto de \$187.140.046, situación que actualmente se encuentra totalmente regularizada.”.

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

Caso 1400110.

2.4.4.) Casos Anexo N°4 del Oficio de Cargos – 8 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, se levantará el cargo formulado respecto de **8 clientes** por no configurarse, en la especie, la causal invocada en el Oficio de Cargos y considerando las alegaciones formuladas en presentación recibida el 28 de agosto de 2023 sobre este particular:

1. Caso 1509685.
2. Caso 1471060.
3. Caso 1525450.
4. Caso 1410696.
5. Caso 1640704.
6. Caso 1441639.
7. Caso 1392578.
8. Caso 1424897.

2.4.5.) Casos Anexo N°5 del Oficio de Cargos – 2 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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

Deudores con deudas vigentes al siguiente **cliente**, 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:

Caso 1394681.

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

“... cumpro con informar que de conformidad a lo dispuesto en el Capítulo 18-5, N°2, letra A y C, de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero, se procedió a excluir del Sistema de Deudores, la deuda que registra en nuestro Banco, por lo cual a la fecha nuestra institución no está informando deuda al cliente.”

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

Caso 1572083.

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 no existiría una falta de debido cuidado que le sea imputable a la Investigada por cuanto en dicho Banco se aplican una serie de prácticas de gobierno corporativo, destacando que en 2021 se creó e implementó el área de aseguramiento de calidad de información que tiene por objeto implementar controles sobre los reportes que se generan y la cual ante los reclamos relacionados con la exclusión por juicios de insolvencia ha ido estableciendo distintos planes de acción y formando mesas de trabajo, entre otros, **será rechazada**, por cuanto, no es un eximente de la responsabilidad que se le imputó, si no, en cambio, su naturaleza corresponde a una circunstancia que habría rodeado este caso particular que, de ser efectiva, podría servir de base para fijar el quantum de la multa que se resuelva aplicar de conformidad con el artículo 38 del DL 3538, para lo cual debe estarse a lo razonado en el Acápite VI. de esta Resolución Sancionatoria.

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.

ii.) En cuanto a la alegación, según la cual no existiría una falta de debido cuidado imputable a la Investigada pues no ha sido parte de todos los procesos de liquidación de clientes y que no tiene como tomar conocimiento de la certificación de ejecutoria de la sentencia que es la produce el efecto dispuesto en el artículo 255 de la Ley 20.720, **será rechazada**, pues, de conformidad con el Capítulo 18-5 de la RAN, para ejercer la actividad bancaria, tales entidades deben implementar los mecanismos y resguardos necesarios para cumplir con los deberes y obligaciones que rigen a las empresas bancarias y, por tanto, en este caso, debe reprocharse a



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

la Investigada no haber adoptado los resguardos para monitorear los Procedimientos de Liquidación de sus clientes para estos efectos.

Por lo demás, hay que resaltar que dichas causas son públicas y que, la Investigada, en su calidad de acreedor, es llamada a participar en el Procedimiento Concursal de su cliente respectivo, conforme a la Ley 20.720, por lo que no existía ningún obstáculo para que el Banco pudiera dar cumplimiento con su deber normativo en el caso de marras, por el contrario, su incumplimiento es directamente imputable a no monitorear el Procedimiento respectivo.

iii.) En cuanto a las alegaciones según las cuales existirían clientes que no habrían sido informados en el periodo imputado en el Oficio de Cargos, **será rechazada**, en los términos antes analizados, pues según señala la Investigada en sus Respuestas a los Oficios de la Dirección de Reclamaciones de Clientes Financieros de la CMF en el marco del proceso de fiscalización que funda esta instancia administrativa, éstos fueron indebidamente informados a través del archivo D-10, no obstante, y en atención a las instrucciones impartidas por esta Comisión, la Investigada los rectificó a través del archivo R-05 del Manual de Sistema de Información, circunstancia la cual no obsta que sea merecedora de una sanción de multa según se fundamentará a continuación.

iv.) Finalmente, en cuanto a las alegaciones según las cuales los clientes no habrían sido informados; que existieron errores operacionales; que no existía la certificación de la sentencia ejecutoriada respectiva, entre otros, debe estarse a lo precedentemente razonado considerando los reconocimientos de la Investigada en el marco del proceso de fiscalización que funda este Procedimiento Sancionatorio.

4.) Que, **en atención a lo anteriormente expuesto**, este Consejo de la CMF 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 – 36 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°1	1427806
Anexo N°1	1384715
Anexo N°1	1473366
Anexo N°1	1437391
Anexo N°1	1497941
Anexo N°1	1528798
Anexo N°1	1506050
Anexo N°1	1598583
Anexo N°1	1659417
Anexo N°1	1447421
Anexo N°1	1549179
Anexo N°1	1431791
Anexo N°1	1623685
Anexo N°1	1423803
Anexo N°1	1420644



Anexo N°1	1466880
Anexo N°1	1484734
Anexo N°1	1502391
Anexo N°1	1455933
Anexo N°1	1386704
Anexo N°1	1532432
Anexo N°1	1547544
Anexo N°1	1426732
Anexo N°1	1534433
Anexo N°1	1410984
Anexo N°1	1461109
Anexo N°1	1437719
Anexo N°1	1501105
Anexo N°1	1465363
Anexo N°1	1485625
Anexo N°1	1547480
Anexo N°1	1539756
Anexo N°1	1639271
Anexo N°1	1448210
Anexo N°1	1552570
Anexo N°1	1398289

4.2.) Casos Anexo N°2 del Oficio de Cargos – 19 clientes informados por la Investigada con deudas vigentes que se habrían extinguido por encontrarse pagadas.

Anexo N°2	1419906
Anexo N°2	1638068
Anexo N°2	1391705
Anexo N°2	1392716
Anexo N°2	1524729
Anexo N°2	1639498
Anexo N°2	1530123
Anexo N°2	1460707
Anexo N°2	1472958
Anexo N°2	1510852
Anexo N°2	1473198
Anexo N°2	1513576
Anexo N°2	1497984
Anexo N°2	1647385
Anexo N°2	1515426
Anexo N°2	1517016
Anexo N°2	1380921
Anexo N°2	1530174
Anexo N°2	1466803



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

4.3.) Casos Anexo N°3 del Oficio de Cargos – 8 clientes informados por la Investigada con deudas vigentes, en circunstancias que no contaba con el correspondiente título ejecutivo.

Anexo N°3	1648246
Anexo N°3	1550684
Anexo N°3	1511229
Anexo N°3	1425630
Anexo N°3	1496362
Anexo N°3	1385865
Anexo N°3	1647697
Anexo N°3	1423186

4.4.) Casos Anexo N°5 del Oficio de Cargos – 1 cliente informado por la Investigada con deudas vigentes, en circunstancia que se había declarado el abandono del procedimiento mediante resolución judicial ejecutoriada.

Anexo N°5	1394681
-----------	---------

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

IV.3. Análisis Descargos Subsidiarios: “Atenuación de Responsabilidad por Criterios del artículo 38” del DL 3538.

1.) Que, **en primer lugar**, es menester destacar que la ponderación de las circunstancias para determinar el rango y monto específico de la sanción de multa corresponde a una atribución exclusiva y excluyente de este Consejo de la CMF.

De este modo, en el Acápito VI. de esta Resolución Sancionatoria, se contienen todas las consideraciones en relación a las circunstancias para la determinación del rango y monto específico de la multa que se resuelve aplicar, para lo cual, se ha tenido en cuenta cada uno de los criterios orientadores contemplados en el artículo 38 del DL 3538, analizando para tales efectos la prueba aparejada al Procedimiento Sancionatorio por el Fiscal y aquella rendida por la Investigada, así como la ponderación de todas sus alegaciones y defensas.

2.) Que, **en atención a lo anteriormente expuesto**, se hace presente que, respecto de los Descargos evacuados en relación con las circunstancias que sirven de base para determinar el rango y monto específico de la multa que se resuelve aplicar, debe estarse a lo razonado precedentemente y en el Acápito VI. de esta Resolución Sancionatoria.

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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

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, conforme a su 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.

No obstante lo anterior, en la especie, Banco Itaú Chile infringió de forma reiterada y grave sus deberes de información en el Estado de Deudores precedentemente consignados, pues:

1. Respecto de 36 clientes identificados en el Anexo N°1 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 con el Banco.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

2. Respecto de 19 clientes identificados en el Anexo N°2 del archivo adjunto Oficio de Cargos, la Investigada informó deudas que ya se encontraban extintas por mediar el pago respectivo.
3. Respecto de 8 clientes identificados en el Anexo N°3 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.
4. Respecto de 1 clientes identificados en el Anexo N°5 del archivo adjunto al Oficio de Cargos, la Investigada informó deudas respecto de las cuales se declaró abandono del procedimiento mediante resolución judicial ejecutoriada.

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, **BANCO ITAÚ CHILE 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 presente Oficio de Cargos en el periodo comprendido entre septiembre de 2020 y marzo de 2022, en los siguientes casos:

1.1.) Casos Anexo N°1 del Oficio de Cargos – 36 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°1	1427806
Anexo N°1	1384715
Anexo N°1	1473366
Anexo N°1	1437391
Anexo N°1	1497941
Anexo N°1	1528798
Anexo N°1	1506050
Anexo N°1	1598583
Anexo N°1	1659417
Anexo N°1	1447421
Anexo N°1	1549179
Anexo N°1	1431791
Anexo N°1	1623685
Anexo N°1	1423803
Anexo N°1	1420644



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

Anexo N°1	1466880
Anexo N°1	1484734
Anexo N°1	1502391
Anexo N°1	1455933
Anexo N°1	1386704
Anexo N°1	1532432
Anexo N°1	1547544
Anexo N°1	1426732
Anexo N°1	1534433
Anexo N°1	1410984
Anexo N°1	1461109
Anexo N°1	1437719
Anexo N°1	1501105
Anexo N°1	1465363
Anexo N°1	1485625
Anexo N°1	1547480
Anexo N°1	1539756
Anexo N°1	1639271
Anexo N°1	1448210
Anexo N°1	1552570
Anexo N°1	1398289

1.2.) Casos Anexo N°2 del Oficio de Cargos – 19 clientes informados por la Investigada con deudas vigentes que se habrían extinguido por encontrarse pagadas.

Anexo N°2	1419906
Anexo N°2	1638068
Anexo N°2	1391705
Anexo N°2	1392716
Anexo N°2	1524729
Anexo N°2	1639498
Anexo N°2	1530123
Anexo N°2	1460707
Anexo N°2	1472958
Anexo N°2	1510852
Anexo N°2	1473198
Anexo N°2	1513576
Anexo N°2	1497984
Anexo N°2	1647385
Anexo N°2	1515426
Anexo N°2	1517016
Anexo N°2	1380921
Anexo N°2	1530174
Anexo N°2	1466803



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

1.3.) Casos Anexo N°3 del Oficio de Cargos – 8 clientes informados por la Investigada con deudas vigentes, en circunstancias que no contaba con el correspondiente título ejecutivo.

Anexo N°3	1648246
Anexo N°3	1550684
Anexo N°3	1511229
Anexo N°3	1425630
Anexo N°3	1496362
Anexo N°3	1385865
Anexo N°3	1647697
Anexo N°3	1423186

1.4.) Casos Anexo N°5 del Oficio de Cargos – 1 cliente informado por la Investigada con deudas vigentes, en circunstancia que se había declarado el abandono del procedimiento mediante resolución judicial ejecutoriada.

Anexo N°5	1394681
-----------	---------

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 71 casos.

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

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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

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 se observan las siguientes sanciones previas impuestas a la Investigada en los últimos 5 años:

Resolución	Fecha	Tipo de sanción	Monto Sanción	Infracción
N° 1558	12.03.2021	Multa	UF 2.764	Artículos 6, 6 bis y 6 ter de la Ley N° 18.010
N° 352	13.01.2022	Multa	UF 140	Artículo 63 y 64 de la Ley General de Bancos.

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 agosto de 2023**, ésta cuenta con un patrimonio neto de **\$ 3.596.811.913.089.-**

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.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743

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

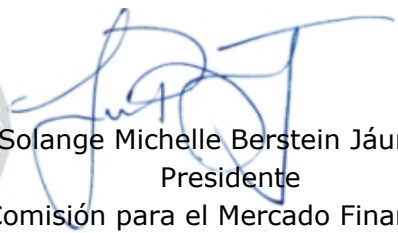
FINANCIERO RESUELVE:

1. Aplicar a **BANCO ITAÚ CHILE** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **1800 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.

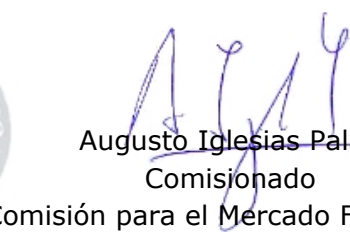
Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7400-23-81694-S SGD: 2023100422743


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

