

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A BANCO  
SANTANDER-CHILE.**

---

**VISTOS:**

**1)** Lo dispuesto en los artículos 3 N°8, 5, 20 N°4, 36, 38, 39, 52 y 54 a 57 del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero (“**DL N°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°7.359 de 2023; en el Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda del año 2020; en el Decreto Supremo N°478 del Ministerio de Hacienda de 2022; y, en el Decreto Supremo N°1.500 del Ministerio de Hacienda del año 2023.

**2)** Lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias.

**CONSIDERANDO:**

**I. DE LOS HECHOS**

Esta Comisión para el Mercado Financiero (“**CMF**” o “**Comisión**”) revisó el cumplimiento del artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias.

En este proceso se recopilaron los siguientes antecedentes:

**1.** Oficio Ordinario N°87.721 de 28 de septiembre de 2023, por medio del que la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado de la CMF (“**DGSCM**”) dio cuenta a la Unidad de Investigación de un proceso de fiscalización al artículo 28 de la Ley N° 14.908 por parte de Banco Santander-Chile. Al efecto, acompañó la siguiente documentación:

**1.1.** Oficio Ordinario N°42.867, de 10 de mayo de 2023, por medio del cual la CMF solicitó a Banco Santander que informara en detalle las operaciones celebradas a partir del 28 de marzo hasta el 30 de abril de 2023, que cumplieran con los requisitos del artículo 28 de la Ley N°14.908.



**1.2.** Respuesta al Oficio Ordinario N°42.867, de 24 de mayo de 2023, por medio de la cual, Banco Santander adjuntó la información requerida.

**1.3.** Oficio Ordinario N°53.419, de 14 de junio de 2023, por medio del cual la CMF solicitó a Banco Santander completar la respuesta entregada por dicha entidad anteriormente, identificada en el punto anterior e indicar las razones de la no retención en 28 operaciones.

**1.4.** Respuesta al Oficio Ordinario N°53.419, de 19 de junio de 2023, por medio de la cual, Banco Santander adjuntó anexo Excel con la explicación requerida y un archivo para complementar su respuesta al Oficio Ordinario N°42.867, de 24 de mayo de 2023.

**1.5.** Oficio Ordinario N°62.315, de 14 de julio de 2023, por medio del cual la CMF solicitó a Banco Santander, que informara en detalle las operaciones celebradas a partir del 1 de mayo hasta el 30 de junio de 2023, que cumplieran con los requisitos del artículo 28 de la Ley N°14.908.

**1.6.** Respuesta al Oficio Ordinario N°62.315, de 21 de julio de 2023, por medio de la que Banco Santander adjuntó anexo Excel con la información requerida.

**1.7.** Oficio Ordinario N°66.822, de 28 de julio de 2023, por medio del cual la CMF solicitó a Banco Santander completar la respuesta entregada por dicha entidad anteriormente, identificada en el punto anterior e indicar las razones de la no retención en 33 operaciones.

**1.8.** Respuesta al Oficio Ordinario N°66.822, de 4 de agosto de 2023, por medio de la que Banco Santander adjuntó anexo Excel con la información requerida.

**1.9.** Oficio Ordinario N°75.034, de 21 de agosto de 2023, por medio del cual la CMF solicitó a Banco Santander, complementar la respuesta entregada por dicha entidad anteriormente, identificada en el punto anterior, enviando documentación de respaldo.

**1.10.** Respuesta al Oficio Ordinario N°75.034, de 23 de agosto de 2023, por medio de la que Banco Santander, remitió la documentación requerida.

**1.11.** Oficio Ordinario N°77.732, de 25 de agosto de 2023, por medio del cual la CMF solicitó a Banco Santander, complementar la respuesta entregada por dicha entidad anteriormente al Oficio Ordinario N°66.822, respecto de dos operaciones.

**1.12.** Respuesta al Oficio Ordinario N°77.732, de 30 de agosto de 2023, por media de la que Banco Santander, remitió la documentación requerida.

**2.** Oficio Ordinario N°92.818 de 16 de octubre de 2023, por medio del que la DGSCM dio cuenta a la Unidad de Investigación de otro proceso de



fiscalización al artículo 28 de la Ley N°14.908 por parte de Banco Santander-Chile. Al efecto, acompañó la siguiente documentación:

**2.1.** Oficio Ordinario N°62.315, de 14 de julio de 2023.

**2.2.** Respuesta al Oficio Ordinario N°62.315 de fecha 21 de julio de 2023.

**2.3.** Oficio Ordinario N°80.516, de 1 de septiembre de 2023, por medio del cual la CMF solicitó a Banco Santander, completar la información entregada anteriormente en respuesta al Oficio Ordinario N°62.315.

**2.4.** Respuesta al Oficio Ordinario N°80.516, de 8 de septiembre de 2023, por medio de la que Banco Santander, adjuntó los respaldos de la información requerida.

**2.5.** Oficio Ordinario N°87.741, de 28 de septiembre de 2023, por medio del cual la CMF solicitó a Banco Santander, enviar documentación adicional respecto de una operación en particular.

**2.6.** Respuesta al Oficio Ordinario N°87.741, de 3 de octubre de 2023, por medio del cual Banco Santander, envía adjunto anexo con lo requerido.

**3.** Oficio Reservado UI N°1.337/2023 de 31 de octubre de 2023, por medio del que la Unidad de Investigación solicitó a Banco Santander, remitir toda la documentación asociada a 26 operaciones, acompañando, a lo menos, la solicitud de crédito de consumo, contrato de crédito de consumo, propuesta de seguros asociados y certificado de cobertura de los seguros.

**4.** Respuesta al Oficio Reservado UI N°1.337/2023 de 9 de noviembre de 2023, por medio del que Banco Santander envía la documentación solicitada.

**5.** Oficio Ordinario N°107.872 de 22 de noviembre de 2023, por medio del que la DGSCM dio cuenta a la Unidad de Investigación de un nuevo proceso de fiscalización al artículo 28 de la Ley N°14.908 por parte de Banco Santander-Chile. Al efecto, acompañó los antecedentes singularizados en los puntos 2.1 a 2.6 anteriores.

**6.** Oficio Reservado UI N°1.482/2023 de 5 de diciembre de 2023, por medio del que la Unidad de Investigación solicitó a Banco Santander, enviar la documentación relacionada a una operación, acompañando, a lo menos, la solicitud de crédito de consumo, contrato de crédito de consumo, propuesta de seguros asociados y certificado de cobertura de los seguros.

**7.** Respuesta a Oficio Reservado UI N°1.482/2023 de 11 de diciembre de 2023, por medio del que Banco Santander envía la documentación solicitada.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1178-24-42880-T      SGD: 2024010061365

## II. NORMATIVA APLICABLE

**1. Incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908, sobre Abandono De Familia y Pago De Pensiones Alimenticias, que disponen:**

***“Retención en las operaciones de crédito de dinero. Todo proveedor de servicios financieros que al celebrar con una persona natural una operación de crédito de dinero, entregue o se obligue a entregar una suma igual o superior a cincuenta unidades de fomento, para que sea restituida en cuotas periódicas, a excepción de los productos financieros con créditos disponibles o créditos rotativos, **estará obligado a consultar, en la forma y por los medios dispuestos en el artículo 23, si el solicitante se encuentra inscrito en el Registro en calidad de deudor de alimentos.*****

***Si el solicitante de una operación de crédito tiene inscripción vigente en el Registro, el proveedor de servicios financieros estará obligado a retener el equivalente al cincuenta por ciento del crédito o un monto inferior si éste es suficiente para solucionar el total de los alimentos adeudados y pagar dicha suma al alimentario a través del depósito de los fondos en la cuenta bancaria inscrita en el Registro”.***

**2. Incisos sexto al décimo del artículo 28 de la Ley N° 14.908, sobre Abandono De Familia y Pago De Pensiones Alimenticias, que disponen:**

***“El proveedor de servicios financieros que celebre una operación de crédito de dinero señalada en este artículo y omitiera consultar si el solicitante de la operación se encuentra inscrito en el Registro en calidad de deudor de alimentos o bien omitiera los deberes de retención y pago, **incurrirá en multa, a beneficio fiscal, equivalente al doble de la cantidad que debió retener y pagar al alimentario. (...)*****

***A la Comisión para el Mercado Financiero le corresponderá supervisar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los incisos **primero y segundo**, cuando la entidad con la cual se celebre la respectiva operación de crédito de dinero sea de aquellas fiscalizadas por la Comisión en virtud del decreto con fuerza de ley N°3, del Ministerio de Hacienda, de 1997, que fija texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos y de otros cuerpos legales que se indican; del decreto con fuerza de ley N°5, del Ministerio de Economía, de 2003, que fija texto refundido, concordado y sistematizado de la Ley General de Cooperativas; o del decreto con fuerza de ley N°251, del Ministerio de Hacienda, de 1931, de Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio. En caso de que fuere procedente, también le corresponderá aplicar las multas hasta los montos señalados en el inciso anterior, **previa tramitación del procedimiento simplificado** establecido en el párrafo 3 del Título IV del decreto ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero.***



Para efectos de lo establecido en el inciso anterior, la **Comisión para el Mercado Financiero** dispondrá de todas las facultades que le confiere el artículo 5 del decreto ley N°3.538.

Especialmente, podrá establecer los términos de las obligaciones de consulta y retención a los que se refiere el inciso primero y segundo de este artículo mediante el ejercicio de las facultades consagradas en los numerales 1 y 2 del referido artículo 5 del decreto ley N°3.538.

Respecto de las decisiones que adopte la Comisión para el Mercado Financiero en ejercicio de estas atribuciones sólo procederán los recursos administrativos y judiciales contemplados en el Título V del decreto ley N°3.538. Asimismo, las decisiones que la Comisión para el Mercado Financiero adopte en esta materia deberán ser tenidas en cuenta por los Tribunales de Familia al aplicar la presente ley.

Para el cumplimiento de lo señalado en los incisos séptimo, octavo y noveno anteriores, el Servicio de Registro Civil e Identificación deberá dar acceso permanente a la Comisión para el Mercado Financiero de toda la información del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos.”

### III. INFRACCIONES AL ARTÍCULO 28 DE LA LEY

#### N°14.908

1. Entre los meses de abril y junio de 2023, **Banco Santander Chile**, RUT N° 97.036.000-K, ejecutó 14 operaciones de crédito de dinero superiores a 50 UF consistentes en el otorgamiento de créditos de consumo en cuotas a personas que posteriormente fueron identificadas como deudores de alimentos. El detalle de los casos es el siguiente:

OP	Monto bruto de la operación	Monto deuda informado RNDPA	Valor UF a la fecha OP (\$)	Monto que debió retener	Monto que debió retener en UF
	(\$)	Total (\$)		(\$)	
1	1.795.449	11.629.747	35.721,12	897.725	25,13
2	1.876.931	7.865.959	35.991,13	938.466	26,07
3	1.872.852	17.085.485	36.005,05	936.426	26,01
4	8.967.674	2.787.871	35.864,7	2.787.871	77,73
5	2.570.682	3.424.287	35.977,22	1.285.341	35,73
6	6.664.819	2.245.820	36.001,57	2.245.820	62,38
7	8.670.867	1.858.681	36.060,75	1.858.681	51,54
8	5.314.012	9.356.762	36.067,84	2.657.006	73,67
9	4.835.482	717.800	36.064,24	717.800	19,9
10	2.828.310	2.101.200	36.088,28	1.414.155	39,19



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1178-24-42880-T SGD: 2024010061365

11	2.178.931	4.625.158	36.046,82	1.089.465	30,22
12	2.993.582	1.206.425	36.053,79	1.206.425	33,46
13	17.995.565	6.954.502	36.057,27	6.954.502	192,87
14	20.164.315	34.380.277	36.069,05	10.082.158	279,52

2. Al momento de tramitar dichos créditos de consumo, **Banco Santander-Chile** debía: (i) efectuar consulta al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos (“RNDPA”) para revisar si el solicitante poseía la calidad de “deudor de alimentos”; para que, en el caso de otorgar el crédito al solicitante, la entidad (ii) retuviera el 50% del crédito otorgado o un monto inferior suficiente para cubrir la deuda de alimentos; y (iii) efectuara el pago de la deuda del solicitante a la cuenta bancaria del alimentario inscrita en el Registro.

3. En el caso de marras, Banco Santander-Chile alegó que no efectuó la consulta al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos para revisar si los solicitantes poseían la calidad de “deudor de alimentos”, debido a que:

3.1. En operaciones de 21 de abril y 19 de mayo de 2023, indicó haber considerado el monto líquido al momento de evaluar el procedimiento de retención, concluyendo que las retenciones para esos casos no aplicaban.

3.2. En una operación de 23 de mayo de 2023, indicó que el monto líquido correspondía a 50,54 UF y que su sistema consideraba valores enteros, por lo que no se realizó la retención. Asimismo, señaló que aquel error no permitió detectar la inscripción del deudor en el RNDPA.

3.3. En una operación de 13 de junio de 2023, sostuvo que el crédito fue “Reversado/Cancelado” por el cliente, no obstante haber efectuado el desembolso del dinero en la cuenta del mismo.

3.4. En las otras 10 operaciones, informó un error en la consulta al sistema de la página web del Registro que no le permitieron efectuar la retención respectiva.

4. Como consecuencia de lo anterior, **Banco Santander-Chile** no realizó la retención de dinero -previa al otorgamiento del crédito- suficiente para el pago de la pensión adeudada por cada solicitante, así como tampoco efectuó el pago de la deuda del beneficiario del crédito otorgado.

5. En razón a lo anteriormente expuesto, con fecha 13 de diciembre de 2023, la Unidad de Investigación de esta Comisión emitió el **Oficio Reservado UI N°1523/2023**, con un requerimiento de procedimiento simplificado, toda vez que de acuerdo con el artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias, y lo dispuesto en los artículos 54 a 57 del DL N°3.538, la infracción a la normativa antes citada se someterá a las reglas del procedimiento simplificado.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
 FOLIO: RES-1178-24-42880-T      SGD: 2024010061365

6. En dicho requerimiento, se señaló a la entidad que, para el caso de admitir por escrito responsabilidad en los hechos que configuran la infracción descrita, se solicitaría al Consejo de la CMF la imposición de una sanción de **MULTA de UF 1.946,84**.

7. Con fecha 18 de diciembre de 2023, la entidad requerida admitió por escrito su responsabilidad en los hechos materia del requerimiento.



**0138**

Santiago, 18 de diciembre de 2023

Señor  
**Andrés Montes Cruz**  
Fiscal Unidad de Investigación  
Comisión para el Mercado Financiero  
Presente

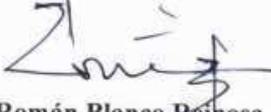
Ref.: Responde Oficio Reservado  
1.523/2023 de fecha 13-12-  
2023

De nuestra consideración:

En conformidad a lo informado en Oficio Reservado indicado en la referencia, con relación a la notificación de un requerimiento de procedimiento simplificado por infracción al artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias, en la que nos propone admitir la responsabilidad en los hechos indicados en dicho documento y aceptar una sanción única de 1.946,84 unidades de fomento, cumpla con señalar a Ud. que:

Banco Santander Chile, sin perjuicio de haber actuado de buena fe, admite expresamente su responsabilidad en los hechos formulados y acepta la sanción única precedentemente indicada.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted,

  
**Román Blanco Reinos**  
Gerente General



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-1178-24-42880-T      SGD: 2024010061365

8. Finalmente, con fecha 28 de diciembre de 2023, la Unidad de Investigación emitió **Oficio Reservado UI N°1.584/2023**, mediante el que se remite informe final de Procedimiento Simplificado con admisión de responsabilidad al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, incluyendo el requerimiento formulado, el acto en que consta la admisión de responsabilidad, los antecedentes recabados, su opinión fundada acerca de la configuración de la infracción imputada y la indicación de la sanción que estima procedente aplicar.

#### IV. DECISIÓN

1. Que, corresponde tener presente que la Ley ha impuesto a determinados organismos e instituciones, que al momento de otorgar créditos a un alimentante inscrito en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, retengan una parte del crédito otorgado, y lo entreguen al alimentario, apuntando a mejorar el sistema de cumplimiento del pago de una pensión de alimentos decretada y adeudada.

En la especie, se ha acreditado que el Investigado actuó en contravención a su deber establecido en el artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias.

2. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado y ponderado los antecedentes contenidos en este procedimiento administrativo sancionador simplificado, teniendo especialmente presente la admisión por escrito de responsabilidad por los hechos materia del requerimiento, llegando al convencimiento que **Banco Santander** incurrió en infracción al artículo 28 de la Ley N°14.908, **lo que ha sido acreditado en este procedimiento y reconocido por el infractor.**

3. Que, 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 aplicables a este Procedimiento Sancionatorio, especialmente:

##### **3.1. El artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias:**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias, la multa que corresponde aplicar es de **UF 1.946,84.**

##### **3.2. La gravedad de la conducta:**

La infracción ha de estimarse grave, pues da cuenta de una transgresión a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre Abandono de



Familia y Pago de Pensiones Alimenticias, norma que tiene por objeto lograr el pago de las pensiones alimenticias adeudadas.

Asimismo, dispone que determinados organismos e instituciones al momento de otorgar créditos al alimentante que figure en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, retengan y paguen al alimentario, la deuda por alimentos mediante la retención de una parte del crédito otorgado.

En dicho contexto, **Banco Santander** no dio cumplimiento a los deberes de retención y pago, en contravención a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908.

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

No se ha acreditado que Banco Santander haya obtenido un beneficio económico con ocasión de la infracción.

**3.4. 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:**

La Investigada afectó a los acreedores de pensiones de alimento al no efectuar la retención dispuesta por la Ley ni enterarles esa suma en la oportunidad correspondiente.

**3.5. La participación de los infractores en la misma:**

No se ha desvirtuado la participación que cabe al Banco.

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

Revisados los archivos de esta Comisión, se registran las siguientes sanciones previas impuestas a **Banco Santander-Chile** en los últimos 5 años:

**Resolución Exenta N°4949, de fecha 4 de agosto de 2022**, que impuso sanción de multa, ascendente a UF 1500, por infracción a la sección 1.1.2 del Capítulo 12-15 de la Recopilación Actualizada de Normas en relación con el artículo 83 de la Ley General de Bancos.



**3.7. La capacidad económica de los infractores:**

De acuerdo a la información contenida en el Estado de Situación del Investigado a **noviembre de 2023**, éste cuenta con un patrimonio total de **\$4.437.157.693.266**.

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

De acuerdo con la información que consta a en los archivos de esta Comisión, no se registran sanciones previas en similares circunstancias.

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

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

4. 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°376 de 25 de enero de 2024**, dictó esta Resolución.

**EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO**

**FINANCIERO RESUELVE:**

1. Aplicar a **BANCO SANTANDER-CHILE** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **1.946,84 Unidades de Fomento** por infracción a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias.

2. Remítase al sancionado, 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 de 1980. 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](mailto:multas@cmfchile.cl), para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse dicho comprobante, la Comisión informará a la Tesorería General de la Republica que no cuenta con el respaldo de pago, a fin 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 DL N°3538, 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 Decreto Ley 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.



  
Solange Michelle Berstein Jáuregui  
Presidente  
Comisión para el Mercado Financiero



  
Bernardita Piedrabuena Keymer  
Comisionada  
Comisión para el Mercado Financiero



  
Catherine Tornel León  
Comisionada  
Comisión para el Mercado Financiero



  
Beltrán De Ramón Acevedo  
Comisionado  
Comisión para el Mercado Financiero

