

RESOLUCION EXENTA: 7044
Santiago, 02 de diciembre de 2021

**REF.: APLICA SANCIÓN A SCOTIABANK
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 de 1980, que crea la Comisión para el Mercado Financiero; en el artículo 1° y en el Título II de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°1.857 de 2021; en el Decreto Supremo N° 1.207 del Ministerio de Hacienda de 2017; Decreto Supremo N° 1.430 del Ministerio de Hacienda del año 2020; y Decreto Supremo N° 437 del Ministerio de Hacienda de 2018.

2) Lo dispuesto en los artículos 14 y 19 del Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, sistematizado y coordinado de la Ley General de Bancos, y el Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas.

CONSIDERANDO:

I. DE LOS HECHOS

I.1. ANTECEDENTES GENERALES

1.- **SCOTIABANK CHILE, RUT 97.018.000-1** en adelante "SCOTIABANK" o el "Banco" es una entidad inscrita ante esta Comisión bajo el Código 014 y sujeta en consecuencia a la fiscalización de la misma. Al respecto, se encuentra obligada a cumplir principalmente con la Ley General de Bancos y las normas dictadas por la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras ("**SBIF**") que rigen su actividad.

2.- Mediante Resolución N° 390 de SBIF de fecha 20 de agosto de 2018, se aprobó la fusión acordada por SCOTIABANK CHILE con el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile (Scotiabank Azul), el cual fue absorbido al materializarse la fusión el 1° de septiembre de 2018, siendo SCOTIABANK CHILE el continuador legal de BBVA Chile, para todos los efectos legales.

3.- Por medio de MEMORÁNDUM N° 01/2020 de fecha 27 de octubre de 2020, la Intendencia de Regulación de Bancos e Instituciones Financieras remitió Acta sobre potenciales irregularidades en la información aportada por SCOTIABANK CHILE, respecto a diferentes usuarios del sistema financiero en el Estado de Deudores que emite la Comisión para el Mercado Financiero ("**CMF**" o "**Comisión**"), que se estimó podrían ser objeto de investigación por parte de la Unidad de Investigación ("**UI**").



4.- En razón de lo anterior, mediante Resolución UI N° 10/2021 de fecha 15 de marzo de 2021, se inició investigación para esclarecer los hechos denunciados.

I.2. HECHOS.

1.- Antecedentes Generales:

a) De conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley General de Bancos, esta Comisión debe elaborar y mantener una nómina de deudores de las entidades fiscalizadas, en la cual se contenga los saldos de sus obligaciones y las garantías que hayan constituido en favor del acreedor.

b) En razón de lo anterior, la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras emitió el Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, en adelante intitulado INFORMACIÓN SOBRE DEUDORES DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS, en el cual se especifican los criterios que deben cumplir las instituciones fiscalizadas para el envío y manejo de la referida información.

c) Los Bancos deben informar mensualmente, en el archivo normativo D10 todos los créditos efectivos y contingentes que son objeto de refundición por esta Comisión 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° 21.214 que modificó a la Ley N°19.628, con respecto a la exclusión de deudas Universitarias.

d) 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, cómo asimismo en qué circunstancias debe dejarse de informar una determinada deuda.

e) A este respecto, se señala 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).”*

2.- Hechos materia de formulación de cargos:

2.a) Inclusión en el Estado de Deudores del Sr. Eduardo Ildelfonso Yáñez Moreno:

i.- Mediante Reclamo N°11811685 de fecha 23 de julio de 2018, ingresados vía BPM (plataforma antigua, utilizada hasta el 15 de junio de 2020), el Sr. Yáñez solicita la eliminación del Estado de Deudores, DICOM y Boletín de Informaciones Comerciales, de una deuda por parte de BBVA (hoy Scotiabank), Itaú-Corpbanca y Banco de Crédito e Inversiones, por encontrarse firme y ejecutoriada sentencia en causa RIT C-1517-2015 seguida ante el 1° Juzgado de Letras de Talca que acoge prescripción extintiva de pagaré. La deuda informada por BBVA (hoy Scotiabank) ascendía a la suma de \$24.723.169. Con



posterioridad a la presentación de su reclamo, indica que la referida deuda fue eliminada del Estado de Deudores al día 20 de noviembre de 2018 y luego vuelta a informar en el Estado de Deudores al día 23 de noviembre de 2018.

ii.- En virtud de lo anterior, mediante carta N° 11811685 de fecha 19 de noviembre de 2018, la Dirección de Conducta de Mercado de la ex SBIF, solicitó a SCOTIABANK CHILE la eliminación de la deuda informada por éste, respecto del Sr. YAÑEZ.

iii.- Mediante carta de fecha 27 de noviembre de 2018, doña Paula Andrea Canessa Rossi, en representación de SCOTIABANK CHILE, señala que no es posible acoger la solicitud de desinformación del cliente, por cuanto en la demanda interpuesta ante el 3° Juzgado de Letras de Talca, consta calidad de aval del cliente, la cual se encuentra en estado notificada-archivada. A este respecto, debe señalarse que la causa a la que alude, dice relación con el cobro del pagaré N° 0504-0359-0100003182(0359) de fecha 09 de octubre de 2013, por la suma de \$3.100.000.-

iv.- Mediante carta N° 91844453 de fecha 03 de diciembre de 2018 la Dirección de Conducta de Mercado de la ex SBIF informa al denunciante que *“los antecedentes obtenidos de Banco de Crédito e Inversiones e Itaú-Corpbanca dan cuenta que acogieron su petición de exclusión. Por otra parte, teniendo en consideración los antecedentes obtenidos de BBVA (hoy Scotiabank), de los cuales adjunto en copia, señalan que existe un juicio ejecutivo en su contra, por lo que cualquier petición que formule, destinada a configurar alguna de las causales de exclusión contenidas en el ya mencionado Capítulo, deberá efectuarse ante esa misma instancia, para posteriormente acreditar ante la entidad financiera su cumplimiento.”*

v.- Mediante Reclamo N°11820638 de fecha 3 de diciembre de 2018, el Sr. Yañez reitera su solicitud de eliminación del Estado de Deudores, DICOM y Boletín de Informaciones Comerciales, de una deuda por parte de BBVA (hoy Scotiabank), por encontrarse firme y ejecutoriada sentencia en causa RIT C- 1517-2015 seguida ante el 1° Juzgado de Letras de Talca que acoge prescripción extintiva de pagaré.

vi.- En virtud de lo anterior, mediante carta N° 11820638 de fecha 08 de febrero de 2019, la Dirección de Conducta de Mercado de la ex SBIF, solicitó a SCOTIABANK CHILE la eliminación de la deuda informada por éste, respecto del Sr. YAÑEZ.

vii.- Mediante carta de fecha 29 de marzo de 2019, doña Paula Andrea Canessa Rossi, en representación de SCOTIABANK CHILE, señala que corresponde la rectificación de las operaciones:

a) Rol 1540-2015 del 3er JL de Talca, cobro pagaré a la vista (líneas de crédito operación 359-0600004398 y 359-060004401 por \$3.100.000.- No se realizó requerimiento de pago, ya que pagaré estaba prescrito.

b) Rol 1517-2015 del 1er JL Talca por el cobro del crédito comercial operación 359-9600009125 (359- 9600007661) por \$20.000.000.-: Acogida excepción de prescripción opuesta por demandado. Sentencia de fecha 07/11/2017.-



Luego, agrega que ya se efectuó la rectificación en el sistema de deudores.

viii.- Mediante carta N° 91912831 de fecha 03 de abril de 2019 la Dirección de Conducta de Mercado de la ex SBIF informa al denunciante que *“hago llegar copia de los antecedentes aportados por Scotiabank-Chile dando cuenta que acogió su petición de exclusión y ya no lo está publicando en el sistema financiero. Lo anterior, puede ser verificado, solicitando su Informe de Deudas y/o clave de acceso en alguna de las oficinas de ChileAtiende que se encuentran en todo el país y que puede consultar ingresando al link www.chileatiende.cl/oficinas. Para realizar el mencionado trámite, deberá exhibir su cédula de identidad.”*

ix.- Mediante Reclamo N°11911797 de fecha 13 de junio de 2019, el Sr. Yáñez reitera su solicitud de eliminación del Estado de Deudores, DICOM y Boletín de Informaciones Comerciales, de una deuda por parte de BBVA (hoy Scotiabank).

x.- En virtud de lo anterior, mediante carta N° 11911797 de fecha 18 de junio de 2019, la Dirección de Conducta de Mercado de Comisión, solicitó a SCOTIABANK CHILE la eliminación de la deuda informada por éste, respecto del Sr. YAÑEZ.

xi.- Mediante carta de fecha 11 de julio de 2019, doña Blanca Angélica Cáceres Tapia, en representación de SCOTIABANK CHILE, señala que se accede a lo solicitado por el cliente, habiéndose solicitado con fecha 10 de julio de 2019 la corrección de la información.

xii.- Mediante carta N° 91926612 de fecha 19 de julio de 2019 la Dirección de Conducta de Mercado de la ex SBIF informa al denunciante *“remito a Ud. copia de la respuesta de Scotiabank Chile, en la que informa que la situación planteada se encuentra regularizada.”*

xiii.- Mediante Reclamo N°11916303 de fecha 14 de agosto de 2019, el Sr. Yáñez reitera su solicitud de eliminación del Estado de Deudores, DICOM y Boletín de Informaciones Comerciales, de una deuda por parte de BBVA (hoy Scotiabank), ya que nuevamente se remite al Estado de Deudores la deuda ascendente a \$24.723.169 asociada al C-1517-2015 seguida ante el 1° Juzgado de Letras de Talca.

xiv.- En virtud de lo anterior, mediante carta N°11916303 de fecha 22 de agosto de 2019, la Dirección de Conducta de Mercado de la Comisión, solicitó a SCOTIABANK CHILE informar al tenor de la denuncia presentada por el Sr. YAÑEZ.

xv.- Mediante carta de fecha 06 de mayo de 2020, doña María Loreto Vásquez Belmar, en representación de SCOTIABANK CHILE, señala que se accede a lo solicitado por el cliente.

xvi.- Mediante carta N° 92015912 de fecha 22 de mayo de 2020 la Dirección de Conducta de Mercado de la Comisión informa al denunciante que el Banco *“habría accedido a su solicitud de exclusión del referido informe.”*



xvii.- En consecuencia, de las circunstancias señaladas precedentemente, se observa una reiterada, sostenida y permanente incorporación de deudas por parte de SCOTIABANK CHILE al Estado de Deudores, en circunstancias que las referidas deudas no cumplían con los requisitos establecidos en la norma para ser informadas.

2.b) Inclusión en el Estado de Deudores del Sr. Germán Patricio Reyes Aguirre:

i.- Mediante Reclamo N°11820461 de fecha 03 de diciembre de 2018, el Sr. Reyes solicita la eliminación de la deuda informada por Banco BBVA en el Boletín Comercial, por prescripción determinada mediante sentencia firme y ejecutoriada.

ii.- En virtud de lo anterior, mediante carta N° 11820461 de fecha 03 de diciembre de 2018, la Dirección de Conducta de Mercado de la ex SBIF, remitió a SCOTIABANK CHILE la solicitud realizada por el Sr. REYES.

iii.- Mediante carta de fecha 18 de diciembre de 2018, doña Paula Andrea Canessa Rossi, en representación de SCOTIABANK CHILE, señala que habiéndose certificado por el Tribunal la prescripción de la deuda contraída por el Cliente el año 1997, se gestionó la desinformación de la deuda ante el Boletín Comercial, proceso que tiene un plazo de ejecución de 12 días hábiles.

iv.- Mediante carta N° 91902220 de fecha 19 de enero de 2019 la Dirección de Conducta de Mercado de la ex SBIF remite al denunciante la respuesta otorgada por SCOTIABANK CHILE.

v.- Mediante Reclamo N°11902574 de fecha 06 de febrero de 2019, el reclamante solicita la eliminación de su deuda informada por Banco BBVA en el Boletín Comercial, por prescripción determinada mediante sentencia firme y ejecutoriada.

vi.- En virtud de lo anterior, mediante carta N° 11902574, de fecha 06 de febrero de 2019, la Dirección de Conducta de Mercado de la ex SBIF, remitió a SCOTIABANK CHILE la solicitud realizada por el Sr. REYES.

vii.- Mediante carta de fecha 02 de septiembre de 2019, doña Paula Andrea Canessa Rossi, en representación de SCOTIABANK CHILE, señala que habiéndose certificado por el Tribunal la prescripción de la deuda contraída por el Cliente el año 1997, se gestionó la desinformación de la deuda ante el Boletín Comercial.

viii.- Mediante carta N° 91937985 de fecha 01 de octubre de 2019 la Dirección de Conducta de Mercado de la Comisión remite al denunciante la respuesta otorgada por SCOTIABANK CHILE.

2.c) Inclusión en el Estado de Deudores del Sr. Jaime Andrés Lepe Lobos:

i.- Mediante Reclamo N°11718824 de fecha 16 de noviembre de 2017, el reclamante solicita la eliminación de su deuda informada por Banco BBVA, ya que Tribunal rechazó la ejecución en su contra en calidad de aval y codeudor solidario.



ii.- En virtud de lo anterior, mediante carta N°11718824 de fecha 12 de noviembre de 2017 (sic), la Dirección de Conducta de Mercado de la ex SBIF, remitió a BBVA la solicitud realizada por el Sr. LEPE.

iii.- Mediante carta de fecha 20 de diciembre de 2017, doña Paula Andrea Canessa Rossi, en representación de BBVA, señala que habiéndose analizado los antecedentes se procederá a desinformar del Registro las deudas directas castigadas.

iv.- Mediante carta N° 91801405 de fecha 08 de enero de 2018 la Dirección de Conducta de Mercado de la ex SBIF informa al denunciante que *“los antecedentes aportados por BBVA dan cuenta que la institución acogió su solicitud de exclusión, la que se haría efectiva a contar del Estado referido al 31.12.2017, que será editado a fines del mes en enero próximo.”*

v.- Mediante Reclamo N°11902748 de fecha 07 de febrero de 2019, el Sr. Lepe reitera su solicitud de eliminación del Estado de Deudores, DICOM y Boletín de Informaciones Comerciales, de una deuda por parte de BBVA (hoy Scotiabank).

vi.- En virtud de lo anterior, mediante carta N° 11902748 de fecha 07 de febrero de 2019, la Dirección de Conducta de Mercado de la ex SBIF, remitió a SCOTIABANK CHILE la solicitud realizada por el Sr. LEPE.

vii.- Mediante carta de fecha 23 de septiembre de 2019, doña Blanca Angélica Cáceres Tapia, en representación de SCOTIABANK CHILE, señala que, habiéndose analizado los antecedentes del caso, se procederá a desinformar del Registro de deudas indirectas, operación N° 0504-421-0600004645, castigada de esa entidad.

viii.- Mediante carta N° 91936969 de fecha 26 de septiembre de 2019 la Dirección de Conducta de Mercado de la Comisión informa al denunciante que *“la respuesta otorgada por Scotiabank Chile informa que accedió a su solicitud de exclusión del referido informe.”*

ix.- Mediante Reclamo N°11921913 de fecha 18 de noviembre de 2019, el Sr. Lepe señala que, en el mes de octubre de 2019, fue excluido del informe, pero fue reincorporado en el mes de noviembre de 2019.

x.- En virtud de lo anterior, mediante carta N° 11921913 de fecha 18 de noviembre de 2019, la Dirección de Conducta de Mercado de la Comisión, remitió a SCOTIABANK CHILE la solicitud realizada por el Sr. LEPE.

xi.- Mediante carta de fecha 12 de diciembre de 2019, doña Blanca Angélica Cáceres Tapia, en representación de SCOTIABANK CHILE, señala que, habiéndose analizado los antecedentes del caso, se procederá a desinformar del Registro de deudas indirectas, operación N° 0504-421-0600004645, castigada de esa entidad.

xii.- Mediante carta N° 92002341 de fecha 22 de enero de 2020 la Dirección de Conducta de Mercado de la Comisión informa al denunciante



que *“la respuesta otorgada por Scotiabank Chile da cuenta que habría accedido a su solicitud de exclusión del referido informe.”*

2.d) Inclusión en el Estado de Deudores del

Sr. Marco Antonio Vera Sabag:

i.- Mediante Reclamo N° 11907978 de fecha 18 de abril de 2019, el Sr. Vera solicita la eliminación de su deuda por Liquidación Voluntaria declarada en Causa Rol C-33986-2017 del 5° Juzgado Civil de Santiago.

ii.- En virtud de lo anterior, mediante carta N°11907978 de fecha 18 de abril de 2019, la Dirección de Conducta de Mercado de la ex SBIF, remitió a SCOTIABANK CHILE la solicitud realizada por el Sr. VERA.

iii.- Mediante carta de fecha 02 de septiembre de 2019, doña Blanca Angélica Cáceres Tapia, en representación de SCOTIABANK CHILE, señala que han procedido a eliminar las operaciones de crédito que el denunciante registraba en el Banco.

iv.- Mediante carta N° 91934780 de fecha 05 de septiembre de 2019 la Dirección de Conducta de Mercado de la Comisión informa al denunciante que se *“habría accedido a su solicitud de exclusión del referido informe.”*

v.- Mediante Reclamo N° 11919052 de fecha 27 de septiembre de 2019, el reclamante reitera solicitud de eliminación de su deuda, la cual fue informada nuevamente a partir de septiembre de 2019.

vi.- En virtud de lo anterior, mediante carta N°11919052 de fecha 27 de septiembre de 2019, la Dirección de Conducta de Mercado de la Comisión, remitió a SCOTIABANK CHILE la solicitud realizada por el Sr. VERA.

vii.- Mediante carta de fecha 23 de octubre de 2019, doña Blanca Angélica Cáceres Tapia, en representación de SCOTIABANK CHILE, señala que se realizará la rebaja de saldos y desinformación.

viii.- Mediante carta N° 92004536 de fecha 07 febrero de 2020 la Dirección de Conducta de Mercado de la Comisión informa al denunciante que se *“habría accedido a su solicitud de exclusión del referido informe.”*

2.e) Inclusión en el Estado de Deudores del

Sr. Felipe Guillermo Briceño Pérez:

i.- Mediante Reclamo N° 11914918 de fecha 26 de julio de 2019, el Sr. Briceño solicita a Scotiabank Chile y Banco Santander Chile eliminar deudas del Estado de Deudores, DICOM y Boletín de Informaciones Comerciales, por haberse sometido a procedimiento de liquidación concursal.

ii.- En virtud de lo anterior, mediante carta N°11914918 de fecha 26 de julio de 2019, la Dirección de Conducta de Mercado de la Comisión, remitió a SCOTIABANK CHILE la solicitud realizada por el Sr. BRICEÑO.

iii.- Mediante carta de fecha 29 de agosto de 2019, doña Blanca Angélica Cáceres Tapia, en representación de SCOTIABANK CHILE, señala que



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7044-21-98544-W SGD: 2021120483004

siendo que se ha certificado por el tribunal que la resolución de término del procedimiento se encuentra ejecutoriada, se procedió a la rebaja de los saldos del cliente y su desinformación.

iv.- Mediante carta N° 91940943 de fecha 16 de octubre de 2019 la Dirección de Conducta de Mercado de la ex SBIF informa al denunciante: *“remito a Ud. copia de la respuesta de Banco Santander Chile y Scotiabank Chile, en la que informa que ambas instituciones habrían accedido a su solicitud de exclusión del referido informe.”*

v.- Mediante Reclamo N° 11923292 de fecha 09 de diciembre de 2019, el reclamante, conforme a derivación de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, solicita nuevamente a SCOTIABANK CHILE eliminar deudas del Estado de Deudores, DICOM y Boletín de Informaciones Comerciales, por haberse sometido a procedimiento de liquidación concursal.

vi.- En virtud de lo anterior, mediante carta N°11923292 de fecha 09 de diciembre de 2019, la Dirección de Conducta de Mercado de la Comisión, remitió a SCOTIABANK CHILE la solicitud realizada por el Sr. BRICEÑO.

vii.- Mediante carta de fecha 08 de mayo de 2020, doña Paula Andrea Canessa Rossi, en representación de SCOTIABANK CHILE, señala que siendo que se ha certificado por el tribunal que la resolución de término del procedimiento se encuentra ejecutoriada, se procedió a la rebaja de los saldos del cliente y su desinformación.

viii.- Mediante carta N° 92016420 de fecha 28 de mayo de 2020 la Dirección de Conducta de Mercado de esta Comisión informa al denunciante que *“la entidad reclamada informa que habría accedido a la solicitud de exclusión del referido informe.”*

2.f) Inclusión en el Estado de Deudores de la Sra. Marisol del Carmen Olavarría Vargas:

i.- Mediante Reclamo N° 11905127 de fecha 12 de marzo de 2019, la Sra. Olavarría solicita a Scotiabank eliminar deudas del Estado de Deudores.

ii.- En virtud de lo anterior, mediante carta N°11905127 de fecha 07 de abril de 2019, la Dirección de Conducta de Mercado de la ex SBIF, remitió a SCOTIABANK CHILE la solicitud realizada por la Sra. OLAVARRIA.

iii.- Mediante carta de fecha 18 de abril de 2019, doña Blanca Angélica Cáceres Tapia, en representación de SCOTIABANK CHILE, señala que se procederá a desinformar del Registro de deudas directas castigadas.

iv.- Mediante carta N° 91920850 de fecha 29 de mayo de 2019 la Dirección de Conducta de Mercado de la ex SBIF informa al denunciante que *“los antecedentes obtenidos de Banco Scotiabank Chile dan cuenta que fue acogida su petición de exclusión. Ello podrá ser verificado, solicitando su Informe de Deudas y/o clave de acceso en alguna de las oficinas de ChileAtiende que se encuentran en todo el país, las que puede consultar, ingresando al link www.chileatiende.cl/oficinas.”*



v.- Mediante Reclamo N° 11916762 de fecha 21 de agosto de 2019, la reclamante solicita a Scotiabank eliminar deudas del Estado de Deudores, que ya habían sido borradas y vueltas a informar.

vi.- En virtud de lo anterior, mediante carta N°11916762 de fecha 21 de agosto de 2019, la Dirección de Conducta de Mercado de esta Comisión, remitió a SCOTIABANK CHILE la solicitud realizada por la Sra. OLAVARRIA.

vii.- Mediante carta de fecha 16 de diciembre de 2019, doña Blanca Angélica Cáceres Tapia, en representación de SCOTIABANK CHILE, señala que se procederá a desinformar las deudas a partir del mes subsiguiente.

viii.- Mediante carta N° 91948386 de fecha 27 de diciembre de 2019 la Dirección de Conducta de Mercado de la CMF informa al denunciante *“que habría regularizado la situación planteada en su presentación.”*

2.g) Inclusión en el Estado de Deudores del Sr. Leslie Robert Willson Pinatel:

i.- Mediante Reclamo N° 11916842 de fecha 22 de agosto de 2019, el Sr. Willson solicita a Scotiabank eliminar deudas del Estado de Deudores, DICOM y Boletín de Informaciones Comerciales.

ii.- En virtud de lo anterior, mediante carta N°11916842 de fecha 22 de agosto de 2019, la Dirección de Conducta de Mercado de la Comisión, remitió a SCOTIABANK CHILE la solicitud realizada por el Sr. WILLSON.

iii.- Mediante carta de fecha 02 de octubre de 2019, doña Blanca Angélica Cáceres Tapia, en representación de SCOTIABANK CHILE, señala que se procederá a desinformar del Registro de deudas indirectas castigadas.

iv.- Mediante carta N° 91940694 de fecha 15 de octubre de 2019 la Dirección de Conducta de Mercado de esta Comisión informa al denunciante que el Banco *“habría accedido a su solicitud de exclusión del referido informe.”*

v.- Mediante Reclamo N° 11922336 de fecha 22 de noviembre de 2019, el reclamante nuevamente solicita a Scotiabank eliminar deudas del Estado de Deudores, DICOM y Boletín de Informaciones Comerciales.

vi.- En virtud de lo anterior, mediante carta N°11922336 de fecha 22 de noviembre de 2019, la Dirección de Conducta de Mercado de la Comisión, remitió a SCOTIABANK CHILE la solicitud realizada por el Sr. WILLSON.

vii.- Mediante carta de fecha 06 de julio de 2020, doña Paula Andrea Canessa Rossi, en representación de SCOTIABANK CHILE, señala que se procederá a desinformar del Registro de deudas directas e indirectas castigadas.

viii.- Mediante carta N° 92020801 de fecha 23 de julio de 2020 la Dirección de Conducta de Mercado de esta Comisión informa al denunciante que *“la entidad reclamada informa que regularizó la situación planteada. Lo anterior, podrá verificarlo solicitando su Informe de Deudas a través de los canales señalados en nuestra página web www.cmfchile.cl.”*



2.h) Inclusión en el Estado de Deudores del

Sr. Oscar Alejandro Martínez Benítez:

i.- Mediante Reclamo N° 11999688 de fecha 15 de octubre de 2019, el Sr. Martínez solicita a Scotiabank Chile, investigar y eliminar deuda indirecta informada en el Estado de Deudores, respecto a un crédito hipotecario que indica desconocer.

ii.- En virtud de lo anterior, mediante carta N°11999688 de fecha 15 de octubre de 2019, la Dirección de Conducta de Mercado de esta Comisión, remitió a SCOTIABANK CHILE la solicitud realizada por el Sr. MARTINEZ.

iii.- Mediante carta de fecha 30 de septiembre de 2020, doña María Loreto Vásquez Belmar, en representación de SCOTIABANK CHILE, señala que la situación que motiva la disconformidad del recurrente se debió a una inconsistencia puntual, respecto del cual se ha ingresó un requerimiento de corrección al Área de Tecnología.

iv.- Conforme a lo señalado en el MEMORÁNDUM N° 01/2020 de fecha 27 de octubre de 2020, con fecha 05 de marzo de 2020, la institución reclamada indica que excluiría al reclamante del Estado de Deudores, lo que a la fecha del MEMORÁNDUM N° 01/2020 aún no ocurría. Lo anterior, pese a que se habrían enviado 2 requerimientos por la Dirección de Conducta de Mercado en tal sentido.

I.3 ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE

LA INVESTIGACIÓN

Durante la investigación, se recopilaron los siguientes elementos probatorios:

1.- Acta sobre potenciales irregularidades en la información aportada por SCOTIABANK CHILE.

2.- Copia de los siguientes expedientes de Reclamos:

- Reclamo N°11811685 de fecha 23 de julio de 2018
- Reclamo N°11820638 de fecha 03 de diciembre de 2018
- Reclamo N°11911797 de fecha 13 de junio de 2019
- Reclamo N°11916303 de fecha 14 de agosto de 2019
- Reclamo N°11820461 de fecha 03 de diciembre de 2018
- Reclamo N°11902574 de fecha 06 de febrero de 2019
- Reclamo N°11718824 de fecha 16 de noviembre de 2017
- Reclamo N°11902748 de fecha 07 de febrero de 2019
- Reclamo N°11921913 de fecha 18 de noviembre de 2019
- Reclamo N° 11907978 de fecha 18 de abril de 2019
- Reclamo N° 11919052 de fecha 27 de septiembre de 2019



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7044-21-98544-W SGD: 2021120483004

- Reclamo N° 11914918 de fecha 26 de julio de 2019
- Reclamo N° 11923292 de fecha 09 de diciembre de 2019
- Reclamo N° 11905127 de fecha 12 de marzo de 2019
- Reclamo N° 11916762 de fecha 21 de agosto de 2019
- Reclamo N° 11916842 de fecha 22 de agosto de 2019
- Reclamo N° 11922336 de fecha 22 de noviembre de 2019
- Reclamo N° 11999688 de fecha 15 de octubre de 2019

3.- Copia de los siguientes Correos Electrónicos:

- Cadena de correos remitidos por Manfredine Araya Leiva a Paula Andrea Canessa Rossi, de fecha 13 de marzo de 2019. Asunto: Caso 11820638 (Sr. Yáñez).
- Cadena de correos remitido por Josefina Lara Renard a Ximena Gallardo Soto, de fecha 3 de diciembre de 2019. Asunto: Casos N° 11916303 y N° 11915111.
- Cadena de correos remitido por Josefina Lara Renard a Paula Canessa Rossi, de fecha 15 de septiembre de 2020. Asunto: Caso N° 12011702 / Juan Carlos Cornejo Inostroza.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

II.1. FORMULACIÓN DE CARGOS

En virtud de los hechos descritos precedentemente, a través del **Oficio Reservado UI N° 644, de fecha 22 de junio de 2021**, que rola a fojas 026 del expediente administrativo, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **Scotiabank Chile**, en los siguientes términos:

“Considerando lo previsto en los artículos 1°, 3°, 22, 24 N° 1 y 45 y siguientes de la Ley N° 21.000, los hechos descritos en la Sección II del presente Oficio, en razón del análisis efectuado en la Sección V precedente, configuran la siguiente infracción, respecto de la cual se procede a formular cargos a SCOTIABANK CHILE:

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, toda vez que, sin emplear el cuidado debido, reiteradamente ha informado deudas en el Estado de Deudores en circunstancias que no concurrían los presupuestos fácticos y normativos para su incorporación, respecto de las siguientes personas:

- 1) **EDUARDO YAÑEZ MORENO**, Rut 14.204.236-3.
- 2) **GERMAN PATRICIO REYES AGUIRRE**, Rut 8.266.280-4.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7044-21-98544-W SGD: 2021120483004

- 3) JAIME ANDRÉS LEPE LOBOS, Rut 13.766.976-5.
- 4) MARCO ANTONIO VERA SABAG, Rut.: 14.448.284-0.
- 5) FELIPE GUILLERMO BRICENO PEREZ, Rut 10.656.114-1.
- 6) MARISOL DEL CARMEN OLAVARRIA VARGAS, Rut 11.691.484-0.
- 7) LESLIE ROBERT WILLSON PINATEL, Rut 8.151.263-9.
- 8) OSCAR ALEJANDRO MARTINEZ BENITEZ, R.U.T.17.583.358-7”.

II.2. LOS HECHOS ANALIZADOS EN EL OFICIO

DE CARGOS

El Fiscal analizó las infracciones por las que se formularon cargos en los siguientes términos:

“De los antecedentes considerados en el Capítulo I, de los hechos descritos en el Capítulo II los elementos probatorios mencionados en el Capítulo III, en relación con las normas citadas en el Capítulo IV de este oficio reservado, es posible observar que:

1.- Existen antecedentes que permiten plausiblemente estimar que SCOTIABANK CHILE infringió en forma grave y reiterada lo dispuesto en el N° 2 del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas de esta Comisión, respecto a las personas individualizadas en el punto II. B.- del presente Oficio de Cargos.

2.- Lo anterior, por cuanto SCOTIABANK CHILE informó al Estado de Deudores, deudas referidas a las personas individualizadas en el punto II.B.- 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, SCOTIABANK CHILE no dio cumplimiento a lo establecido en el N° 2 del 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 SCOTIABANK CHILE 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 SCOTIABANK CHILE, respecto de las personas individualizadas en el punto II.B.- 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, da cuenta de falta de cuidado empleado por esa entidad para la inclusión de los deudores en la información remitida a esta Comisión.*

6.- *En consecuencia, SCOTIABANK CHILE 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. INFORME DEL FISCAL.

Mediante Oficio Reservado UI N° 601/2021 de fecha 8 de junio de 2021, rolante a fojas 0101 del expediente administrativo, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 51 del Decreto Ley N°3.538, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencido el término probatorio, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el expediente sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a SCOTIABANK.

II.4. OTROS ANTECEDENTES.

1) Mediante Oficio Reservado UI N° 650/2021, de 24 de junio de 2021, se informó al señor Yáñez que, con fecha 22 de junio de 2021, mediante el Oficio Reservado UI N° 644/2021, la Unidad de Investigación formuló cargos a SCOTIABANK.

2) Mediante Oficio Reservado UI N° 808/2021 de fecha 03 de agosto de 2021, se tuvieron por acompañados los siguientes documentos presentados por el Sr. Yáñez:

1.- Cartas remitidas por Banco Security N° R2019W2873272, R2019W2893046, y R2019W2893287.

2.- Carta SANTANDER CONSUMER R2020W4020002 29-07-2020.

3.- Correos intercambiados con CHEVROLET y FORCENTER.

4.- Carta de rechazo de CREDIAUTOS.

5.- Copia de conversación de WhatsApp.

6.- Copia de postulación a crédito FOGAPE, hipotecario y a cuenta corriente en SCOTIABANK.

3) Mediante Oficio Reservado UI N° 817/2021 de fecha 05 de agosto de 2021, se tuvieron por acompañados los siguientes documentos presentados por el Sr. Yáñez:

1.- Certificado de Boletín Comercial de fecha 04 de agosto de 2021 referido al Sr. YAÑEZ.



2.- Carta SANTANDER CONSUMER R2020W4020002 de fecha 29 de julio de 2020.

3.- INFORME DE DEUDAS CMF - Nro. 6428619 de fecha de fecha 04 de agosto de 2021 referido al Sr. YAÑEZ.

4.- Informe EQUIFAX Platinum 360 de fecha 04 de agosto de 2021 referido al Sr. YAÑEZ.

5.- Copia de documento de fecha 04 de agosto de 2021 en el cual se lee *“Motivo del Rechazo: Cliente con 65 negatividades, empleador con escaso comp. de pago, sin patrimonio, cliente con empresas relacionadas con mal comp. de pago”*.

4) Mediante Oficio Reservado UI N° 834/2021 de fecha 09 de agosto de 2021, se tuvieron por acompañados los siguientes documentos presentados por SCOTIABANK:

Informes emitidos por la empresa SINACOFI con fecha 23 de julio de 2021, respecto de cada uno de los 8 clientes de Scotiabank Chile, que forman parte del presente proceso.

5) Con fecha 09 de agosto de 2021, prestó declaración en calidad de testigo don Alvaro Cumsille Capponi, conforme a la Minuta de Interrogación presentada para tales efectos por el Banco.

6) Mediante Oficio Reservado UI N° 836/2021 de fecha 09 de agosto de 2021, se tuvieron por acompañados los siguientes documentos presentados por el Sr. Yáñez:

1.- Copia de Carta de fecha 10 de agosto de 2020 remitida por Scotiabank Chile al Servicio Nacional del Consumidor, Ref.: N° R2020W4103398

2.- Respuesta vía WhatsApp del día 12 de febrero 2020 de don Mauricio Matus Pavés, ejecutivo de Ditec al Sr. Yáñez

3.- Audio de ejecutiva de crédito Automotora RPM CON-CON, de fecha 04 septiembre 2020.

7) Por su parte, mediante Oficio Reservado N° 76.517 de fecha 14 de septiembre de 2021, se citó a audiencia a la defensa del formulado de cargos y al interesado Sr. Yáñez, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el **23 de septiembre de 2021**.

III. NORMAS APLICABLES

Se extractan las normas aplicables, en la parte que resulta pertinente a las infracciones imputadas:

III.1. Artículo 14 del DFL N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, sistematizado y coordinado de la Ley General de Bancos, que establece:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7044-21-98544-W SGD: 2021120483004

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

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

III.2. Artículo 19 del DFL N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, sistematizado y coordinado de la Ley General de Bancos, que previene:

“Artículo 19.- Las sociedades, personas o entidades sometidas a la fiscalización de la Comisión, en virtud de la presente ley, que incurrieren en infracciones de las leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan o incumplieren las instrucciones u órdenes legalmente impartidas por la Comisión, podrán ser sancionadas conforme a las reglas establecidas en el título III de la ley N° 21.000, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, sin perjuicio de las sanciones especiales contenidas en este u otros cuerpos legales. Estas resoluciones podrán ser impugnadas de conformidad con lo establecido en el título V de la precitada ley.”



III.3. Recopilación Actualizada de Normas

(RAN) CAPÍTULO 18-5, que señala:

“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.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7044-21-98544-W SGD: 2021120483004

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 exigirles 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.”

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS

IV.A. DESCARGOS

La defensa expone en primer término que, una vez revisados los casos objeto del cargo formulado, se pudo detectar que en todos, se había acogido la solicitud de los clientes de ser eliminados de los reportes de deudores, que deben remitirse a esta Comisión de acuerdo a lo previsto en el capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas de la ex SBIF, verificando, además, que pese a haberse gestionado dicha eliminación, posteriormente volvieron a ser informados, situación que fue nuevamente corregida, habiéndose dejado de informar en la base de deudores por los créditos que habían motivado originalmente su reporte al regulador, como asimismo, se aseguró de que estos clientes no fueran informados como deudores morosos en bases de datos comerciales.

Señala la defensa que la situación en comento, se produjo en el contexto de la integración de Scotiabank Chile con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile, con ocasión de la fusión de ambos bancos, ocurrida el primero de septiembre de 2018, a cuyo efecto verificó que si bien se habían gestionado las rectificaciones ante las solicitudes de los clientes, los créditos por los que estaban informados no habían sido marcados en estado de castigos no informados, con lo que sus sistemas automáticos incorporaban nuevamente a estos clientes en el siguiente reporte regulatorio, sin que tal situación fuera detectada por las personas a cargo del proceso.

Enseguida, hacen presente que, no obstante existir controles y medidas tendientes a evitar este tipo de situaciones, y que los hechos tuvieron lugar en un contexto de integración sistémica de dos Bancos, se efectuó un nuevo levantamiento del proceso actual de desinformación de deudores, definiendo mejoras en las distintas etapas.

Concluyen reconociendo que *“existió efectivamente el problema expuesto en la formulación de cargos”*, pero los reportes regulatorios de los clientes que son mencionados en el oficio de cargos, fueron corregidos y que éstos no se encuentran informados como deudores en bases comerciales por Scotiabank Chile; al margen de reiterar que han llevado a cabo un nuevo levantamiento del proceso de desinformación, para incorporar las correspondientes mejoras.

Enseguida, alegan que los cargos debieran rechazarse en virtud de los siguientes planteamientos:

a) Señalan que, de lo precedentemente expuesto, se infiere que Scotiabank ha actuado de buena fe, reconociendo la existencia de la situación, la que como se expresó tuvo lugar en el contexto de un complejo proceso de fusión, no existiendo de su parte intención de mantener informados a estos clientes como deudores, afirmando, además, que carecería de lógica haber acogido las solicitudes y desinformarlos, para informarlos nuevamente.



b) Reiteran respecto de los hechos que motivaron el presente procedimiento, que concurrió un error inadvertido por Scotiabank el que fue corregido, generando las rectificaciones definitivas de los reportes de los clientes y destacan, además, la adopción de medidas para reforzar el proceso de desinformación de deudores, evitando nuevos casos.

En atención a lo anterior, consideran que la imposición de una sanción con motivo de estos hechos infringiría el Principio de Necesidad de la Sanción Administrativa, que implica que la sanción administrativa debe ser aplicada únicamente cuando no exista otro medio para corregir la infracción, de forma que no debe ser aplicada una sanción grave como la multa, si la falta ya se encuentra corregida. Señala que el principio en comento surge a su vez de los principios de la Eficacia y Proporcionalidad de la función administrativa, el primero entendido como la capacidad de un órgano público, para satisfacer oportunamente la necesidad pública que la Ley ha puesto dentro de la esfera de sus atribuciones, a cuyo efecto, señalan que en el ámbito de las sanciones, la multa podrá convertirse en ineficaz si la infracción ya se encuentra corregida en virtud de una facultad correctiva de la administración e incluso si es corregida en forma voluntaria por parte del infractor. A su vez, y respecto del segundo principio, postulan que éste debe ser entendido como la necesidad de que el órgano administrativo deba ejercer su poder sancionatorio en forma que le permita cumplir con el objetivo de corregir la infracción, pero del modo menos lesivo posible, esto es, pudiendo utilizar los medios estrictamente necesarios para satisfacer la necesidad pública concreta, de forma que si dicha necesidad ha sido satisfecha por las medidas correctivas, la aplicación adicional de sanciones resultaría desproporcionada.

En ese sentido, y atendido que Scotiabank corrigió los efectos negativos del error, considera que cualquier sanción que se imponga por la infracción corregida, iría en contra del Principio de la Necesidad de la sanción administrativa, siendo cualquier sanción ineficaz para corregir lo ya corregido, transformándose en una sanción desproporcionada considerando la actividad desplegada por el infractor, en resumen, en una sanción innecesaria y por lo tanto en una sanción injusta.

Por otra parte, y en subsidio, para el evento que se resuelva aplicar una sanción, señalan que también deben tenerse en consideración el principio de proporcionalidad, teniendo, además presente los siguientes hechos:

a. La buena fe de Scotiabank, ya que en la especie no ha existido intención de causar daño o perjuicio, sino que concurrió un error en la gestión de la rectificación de la información de los clientes, en el marco del proceso de fusión de Scotiabank Chile y BBVA Chile, reiterando que se accedió a la desinformación de los clientes, pero al no haber quedado debidamente marcados los créditos como castigos no informados, éstos eran vueltos a publicar de forma automática, situación que fue corregida, generando una revisión del proceso de desinformación existente, para realizar las mejoras pertinentes en el flujo de trabajo, tendientes a evitar la reiteración de situaciones como las que motivaron el presente proceso.

b. Señalan, además, que no existe daño a los clientes o bien que éste es bajísimo, a cuyo efecto exponen que por haber constado como deudores de Scotiabank Chile en un intervalo sin serlo, ello no pudo ocasionarles daños o, de



haber existido, estos habrían sido mínimos, precisando que, en cada caso, los clientes contaban con respuestas de Scotiabank acogiendo las solicitudes, que les permitirían aclarar que dichos informes de deuda no correspondían.

c. Inexistencia de utilidad o beneficio para Scotiabank.

d. Complementa su argumentación expresando que el número de clientes afectados es muy bajo.

Finalmente, solicitan se consideren las circunstancias atenuantes de haber adoptado medidas tendientes a reparar el mal causado e irreprochable conducta anterior.

En atención a lo antes expuesto, solicitan que los cargos sean desestimados o bien que se consideren las circunstancias y planteamientos en el evento de aplicarse una sanción a Scotiabank.

IV.B. ANÁLISIS

En primer término, debe dejarse establecido que, de conformidad a lo señalado en los descargos, el investigado reconoce los hechos que motivaron las imputaciones materia de la formulación de cargos, efectuada por Oficio Reservado **UI N° 644 de 2021**.

Así, a fojas 72, señala *“En efecto, como se expuso, nuestra parte ha reconocido expresamente la existencia del problema que motivó la formulación de cargos por parte de la CMF, el que se generó en el contexto de un complejo proceso de fusión. En este sentido, se ha reconocido que en los casos de estos 8 clientes, a pesar de que nuestra parte acogió las solicitudes de sus clientes y gestionó la desinformación de sus deudas, **inadvertidamente volvió a informarlos como deudores, por no haber quedado marcados los créditos como castigos no informados**”*.

Enseguida, cabe precisar que el reconocimiento de la infracción por parte de Scotiabank no lo libera de la responsabilidad por infringir regulaciones expresas y específicas de la **Ley General de Bancos** y el **Capítulo 18-5** de la recopilación Actualizada de Normas de la ex SBIF, al informar deudas en el Estado de Deudores en circunstancias que no concurrían los presupuestos fácticos y normativos para su incorporación, por lo que debe tenerse por acreditada la infracción.

Por otra parte, y considerando lo precedentemente expuesto, no resultan atendibles las consideraciones alegadas por la infractora respecto de la implementación de medidas correctivas, pues éstas sólo tuvieron efecto una vez puestas en marcha, subsistiendo la infracción objeto de la formulación de cargos.

En torno a los demás argumentos planteados por Scotiabank, éstos no permiten desvirtuar el cargo formulado.



V. CONCLUSIONES

En primer término, cabe hacer presente que la fiscalización de las instituciones bancarias, se enmarca dentro del deber de esta Comisión de velar para que las instituciones sujetas a su fiscalización cumplan con las leyes, estatutos y normas que las rigen.

En relación con las infracciones imputadas, cabe señalar que éstas pueden generar impactos en el correcto funcionamiento del mercado, toda vez que la entrega de información que no se ajusta a lo previsto en la Ley General de Bancos y el Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas de la ex SBIF, información que se emplea por las demás entidades crediticias, para evaluar los créditos que eventualmente puedan otorgar, podría afectar la fiabilidad de la información disponible y el correcto acceso de las personas a los productos bancarios.

Enseguida, cumple precisar que las infracciones imputadas en el presente proceso, al margen de implicar el riesgo antes expuesto, también dan cuenta de una actuación negligente de parte de Scotiabank, atendida la reiteración de oportunidades, en las que se informó indebidamente a las personas que se individualizan en la formulación de cargos.

Asimismo, debe hacerse presente que en el expediente figuran antecedentes de una de las personas individualizadas en la formulación de cargos, quien alega, a raíz de las conductas infraccionales investigadas, dificultades para acceder a operaciones de crédito.

Finalmente, y tal como se señalara anteriormente, debe tenerse presente que Scotiabank procedió a la desinformación de las personas individualizadas en la formulación de cargos.

VI. DECISIÓN

VI.1. Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, llegando al convencimiento que **SCOTIABANK 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, toda vez que, sin emplear el cuidado debido, reiteradamente ha informado deudas en el Estado de Deudores en circunstancias que no concurrían los presupuestos fácticos y normativos para su incorporación”, respecto de las personas individualizadas en el Oficio Reservado UI N° 644, de 2021.

VI.2. Que para efectos de la determinación de la sanción que se resuelve aplicar, además de la consideración y ponderación de todos los antecedentes incluidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha tenido especialmente en consideración las siguientes circunstancias:



i) En cuanto a la gravedad de las infracciones imputadas, la conducta ha de estimarse grave, atendido que da cuenta de una infracción manifiesta y reiterada a las regulaciones de la Ley General de Bancos y el Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, que implicó informar deudas en el Estado de Deudores en circunstancias que no concurrían los presupuestos fácticos y normativos para su incorporación, lo que afecta los intereses de los clientes y del sistema financiero que la norma busca proteger.

ii) No se observa que el Banco haya obtenido un beneficio económico producto de la infracción sancionada.

iii) Que, en lo que se refiere al riesgo o daño al mercado, ha de considerarse que el incumplimiento normativo, puede implicar un riesgo para el mercado, que recibe información errónea para sus análisis. A su vez, en relación con los clientes, el incumplimiento puede llevar a que éstos no tengan acceso a operaciones de crédito, como efecto de una información errónea.

iv) La participación del investigado en la infracción imputada, ha sido acreditada a través de los medios de prueba aportados al proceso.

v) Revisados los archivos de este Servicio durante los últimos cinco años a la fecha, en éstos figuran las siguientes sanciones aplicadas al Banco:

Resolución Exenta N° 5265 de 16 de septiembre de 2021, multa de UF 100 por infracción a los artículos 6, 6 bis y 6 ter de la Ley N° 18010.

vi) En cuanto a la capacidad económica, según información recibida, Scotiabank Chile cuenta con un patrimonio de **MM\$ 2.727.744 a septiembre de 2021**.

vii) En el desarrollo de este procedimiento sancionatorio no hubo colaboración especial del Banco, limitándose a responder los requerimientos formulados en calidad de fiscalizada de la Comisión para el Mercado Financiero.

viii) Revisados los archivos de esta Comisión, se han encontrado sanciones por no envío de información o envío de información errónea:

- Comercial Zumo y Compañía Limitada, por no enviar archivos normativos D92 y D93, multa de UF 150, Resolución N° 4223/2021.
- Fondo Esperanza SPA, entre otros, por infracción a la Circular N° 1 Entidades de créditos fiscalizados por la Ley N° 18.010, multa de UF 250, Resolución 5074/2021.

VI.3. Que, en virtud de todo lo antes expuesto, y habiendo considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en **Sesión Ordinaria N°264, de 2 de diciembre de 2021**, con la asistencia de su Presidente don Joaquín Cortez Huerta, y los comisionados don Kevin Cowan Logan, don Mauricio Larraín Errázuriz, doña Bernardita Piedrabuena Keymer y don Augusto Iglesias Palau, dictaron esta Resolución.



EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO, POR LA UNANIMIDAD DE LOS COMISIONADOS JOAQUÍN CORTEZ HUERTA, KEVIN COWAN LOGAN, MAURICIO LARRAÍN ERRÁZURIZ, BERNARDITA PIEDRABUENA KEYMER Y AUGUSTO IGLESIAS PALAU, RESUELVE:

1. Aplicar a **Scotiabank Chile** la sanción de multa de **UF 500.- (Quinientas Unidades de Fomento)**, por la infracción 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**.

2. Remítase al sancionado, copia de la presente Resolución Sancionatoria, para los efectos de su notificación y cumplimiento.

3. El pago de la multa cursada deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980. El comprobante de pago deberá ser ingresado utilizando el módulo "CMF sin papeles" y acompañado en copia a la casilla de correo electrónico multas@cmfchile.cl. Sus consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.

4. El comprobante de pago deberá ser ingresado en las oficinas de esta Comisión 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 de la presente multa, a fin que ésta efectúe el cobro de la misma.

5. Se hace presente que, contra la presente Resolución Sancionatoria 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.

COMISION PARA EL MERCADO FINANCIERO



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-7044-21-98544-W SGD: 2021120483004



Joaquín Cortez Huerta

Joaquín Cortez Huerta
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero



Kevin Cowan Logan

Kevin Cowan Logan
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero



Mauricio Larraín Errázuriz

Mauricio Larraín Errázuriz
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero



Bernardita Piedrabuena Keymer

Bernardita Piedrabuena Keymer
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero



Augusto Iglesias Palau

Augusto Iglesias Palau
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero

