

RESOLUCION EXENTA: 5664
Santiago, 21 de junio de 2024

**REF.: APLICA SANCIÓN A BANCO SANTANDER
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 III de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°7359 de 2023; en el Decreto Supremo N°1.500 del Ministerio de Hacienda de 2023; en el Decreto Supremo N°478 del Ministerio de Hacienda de 2022; y en el Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda de 2020.
- 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) La Ley N°20.720, Ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas, conforme a su texto vigente a la fecha de los hechos investigados (“Ley 20.720”).

CONSIDERANDO:

I. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

I.1. ANTECEDENTES GENERALES

1. **BANCO SANTANDER CHILE, RUT N° 97.036.000-K**, en adelante el “BANCO” es una institución financiera sujeta a la fiscalización de esta Comisión para el Mercado Financiero, en adelante “CMF” o “Comisión”.
- 2.- Mediante OFICIO ORDINARIO N°934, de fecha 5 de enero de 2023, la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado (DGSCM) informó a la Unidad de Investigación una serie de casos en que el Banco pudo haber incurrido en faltas al deber de exclusión de la información ingresada a la nómina de deudores.



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5664-24-22080-N SGD: 2024060330855*

3.- Mediante OFICIO ORDINARIO N°44893, de fecha 16 de mayo de 2023, la DGSCM complementó su denuncia, aportando nuevos casos en que se observarían las mismas faltas antes indicadas.

4.- En virtud de lo expuesto, con fecha 29 de febrero de 2024, mediante Resolución UI N° 16/2024, se inició investigación para esclarecer los hechos informados.

I.2. HECHOS.

Los antecedentes recabados por la Unidad de Investigación dieron cuenta de los siguientes hechos:

"...A.- Antecedentes Generales:

1.- *De conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley General de Bancos, la CMF debe elaborar y mantener una nómina de deudores de las entidades fiscalizadas en favor del acreedor.*

2.- *En razón de lo anterior, la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras emitió el Capítulo 18-5 de la RAN, 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.*

3.- *Los Bancos e Instituciones Financieras deben informar periódicamente en los archivos normativos D10 y D27 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.*

4.- *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.*

5.- *A este respecto, señala la norma 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).*

6.- *Por su parte, la Ley N° 20.720 de Reorganización y Liquidación de empresas y personas, 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. 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.*



B.- Hechos:

*De acuerdo a lo informado por la DGSCM, durante el periodo comprendido entre junio de 2021 y abril de 2023, se recibieron reclamos por parte de personas naturales que señalaban que habían sido incluidas por **BANCO SANTANDER CHILE** 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.*

*Revisados los antecedentes de los casos enviados por la DGSCM, esta Unidad, mediante el OFICIO RESERVADO UI N° 1.214/2023 de fecha 29 de septiembre de 2023 procedió a solicitar a BANCO SANTANDER CHILE antecedentes complementarios de dichos casos. Una vez recibida la respuesta por parte de la entidad, esta fue analizada y contrastada con la información interna, todo lo cual permitió establecer que en el período comprendido entre abril de 2020 y octubre de 2023, Banco **SANTANDER CHILE** 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, 112 clientes, identificados en el archivo adjunto en el presente Oficio Reservado, 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 73 clientes, identificados en el Anexo N°1 del archivo adjunto al presente Oficio, el Banco informó como deudas vigentes obligaciones que se habían extinguido en virtud de la resolución que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación, conforme a lo establecido en la Ley N° 20.720 de Insolvencia y Reemprendimiento, que finalizó el proceso de liquidación de las deudas que mantenía el reclamante con la sociedad.

b) Respecto de 21 clientes identificados en el Anexo N°2 del archivo adjunto al presente Oficio, el Banco informó deudas de clientes contra quienes existían títulos ejecutivos y fueron demandados, pero cuyas ejecuciones habían sido rechazadas o abandonadas por resolución judicial ejecutoriada.

c) Respecto de los 7 clientes identificados en el Anexo N°3 del archivo adjunto al presente Oficio, el Banco informó deudas que ya se encontraban pagadas.

d) Respecto de los 5 clientes identificados en el Anexo N°4 del archivo adjunto al presente Oficio, el Banco informó deudas pese a que no contaba con el título ejecutivo o contratos vigentes y registros que permitieran acreditar el monto reportado.

e) Respecto de los 5 clientes identificados en el Anexo N°5 del archivo adjunto al presente Oficio, el Banco informó deudas de clientes que no fueron demandados durante el transcurso del plazo de prescripción de las acciones respectivas y se cumple con la certificación de la ejecutoriedad de la sentencia que declara la prescripción.

f) Respecto de 1 cliente identificado en el Anexo N°6 del archivo adjunto al presente Oficio, el Banco informó deuda para la que existía título ejecutivo, respecto de la que se presentó demanda pero no fue notificada antes del vencimiento del plazo establecido en las leyes para la prescripción de las respectivas acciones."



I.3 ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA

INVESTIGACIÓN

Durante la investigación, se recopilaron los siguientes elementos probatorios:

1. **OFICIO ORDINARIO N° 934**, de fecha 5 de enero de 2023, de la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado.
2. **OFICIO ORDINARIO N° 44893**, de fecha 16 de mayo de 2023, la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado.
3. **OFICIO RESERVADO UI N° 1.214/2023**, de fecha 29 de septiembre de 2023, de la Unidad de Investigación, a través del cual se solicita al Banco complementar información respecto de reclamos efectuados por clientes financieros ante esta Comisión, quienes cuestionan la incorporación de su información financiera al Estado de Deudores. Se adjuntó a este Oficio copia de las respuestas remitidas por el Banco a la CMF respecto de dichos reclamos.
4. Presentación del Banco de fecha 5 de octubre, en que solicita ampliación de plazo para dar respuesta al **OFICIO RESERVADO UI N° 1.214/2023**.
5. **OFICIO RESERVADO UI N° 1.233 /2023** de fecha 10 de octubre de 2023 a través del cual se autoriza la ampliación de plazo solicitada.
- 6.- Mediante presentación de fecha 24 de octubre de 2023, el Banco dio respuesta al **OFICIO RESERVADO UI N° 1.214/2023**.
- 7.- **OFICIO RESERVADO UI N° 1.433/2023**, de fecha 29 de noviembre de 2023, de la Unidad de Investigación, a través del cual se solicita al Banco completar algunos antecedentes previamente requeridos en el **OFICIO RESERVADO UI N° 1.214/2023**.
- 8.- Mediante presentación de fecha 11 de diciembre de 2023, el Banco dio respuesta al Oficio señalado en el número anterior.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

II.1. FORMULACIÓN DE CARGOS

En mérito de los hechos descritos precedentemente, a través del **Oficio Reservado UI N°460/2024**, de **2 de abril de 2024**, en adelante “el Oficio de Cargos”, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **Banco Santander Chile**, en los siguientes términos:

“Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los N° 2 y N° 5 del Capítulo 18-5 de la Recopilación actualizada de Normas, conforme lo establecido en el artículo 14 de la Ley General de Bancos, y lo señalado en el punto 1. del Oficio Circular 1.222 en relación con los artículos 255, 268 y 281 de la Ley N° 20.720, toda vez que, sin emplear el cuidado debido, en el periodo comprendido entre abril de 2020 y octubre de 2023, reiteradamente informó deudas en el Estado de Deudores en circunstancias que no concurrían a su respecto los presupuestos fácticos y normativos para la incorporación de las 112 personas individualizadas en el Anexo del presente Oficio de Cargos.”



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5664-24-22080-N SGD: 2024060330855

II.2. ANÁLISIS CONTENIDO 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 **BANCO SANTANDER CHILE** infringió en forma grave y reiterada lo dispuesto en el Capítulo 18-5 de la RAN de esta Comisión, respecto las personas individualizadas en el archivo adjunto a este Oficio de Cargos, y que se encuentran detalladas en los anexos del mismo, así como descritas de manera agregada en el punto II. B.- del presente Oficio de Cargos.*

2.- *Lo anterior, por cuanto **BANCO SANTANDER CHILE** 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 SANTANDER CHILE** no dio cumplimiento a lo establecido en el Capítulo 18-5 de la RAN en la forma referida precedentemente toda vez que incluyó en la información remitida a la Comisión, respecto de los deudores individualizados en el archivo adjunto a este Oficio de Cargos, ya sea créditos pagados, extintos, cuyas acciones cambiarias se encuentran prescritas o bien las ejecuciones impetradas han sido rechazadas por los Tribunales de Justicia u otras circunstancias, existiendo la obligación de dicha entidad de dejar de informarlas cuando se cumplen dichas circunstancias.*

4.- *Adicionalmente, existen antecedentes que permiten plausiblemente estimar que **BANCO SANTANDER CHILE** infringió lo dispuesto en el N° 5 del Capítulo 18-5 de la RAN 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 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”.*

5.- *Lo anterior, por cuanto la incorporación persistente y reiterada de deudas en el Estado de Deudores por **BANCO SANTANDER CHILE**, 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, 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, **BANCO SANTANDER CHILE** no dio cumplimiento a lo establecido en los N°2 y N°5 del Capítulo 18-5 de la Recopilación actualizada de Normas, en relación con lo establecido en el artículo 14 de la Ley General de Bancos, lo previsto en los artículos 255, 268 y 281 de la Ley*



N° 20.720 y en conformidad con lo dispuesto en el Punto 1 de la Circular 1.222 en la forma referida precedentemente.”

II.3. DESCARGOS.

Mediante presentación de **29 de abril de 2024**, Banco Santander Chile evacuó sus descargos.

II.4. MEDIOS DE PRUEBA APORTADOS AL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO.

1. El día jueves 9 de mayo de 2024, por medio de la plataforma tecnológica ZOOM, prestaron declaración testimonial los siguientes ejecutivos de BANCO SANTANDER CHILE:

- Raúl Cartagena Bobadilla, Gerente de Cobranza del Banco.
- Claudio Andrés Ahumada Carreño, Jefe de la Unidad de Gobierno y Procesos del Banco.

2. Presentación de fecha 16 de mayo de 2024, mediante la cual el BANCO acompaña los siguientes documentos:

- i. Documento interno del BANCO “Procedimiento de reclamo reguladores”.
 - ii. Documento interno del BANCO “Procedimiento rectificaciones a la CMF”.
 - iii. Copia de correo electrónico remitido por doña Paola Zapata Carrasco, Jefe de Reclamos Reguladores y Alta Dirección, perteneciente a la Gerencia Servicio al Cliente del BANCO SANTANDER-CHILE, del 26 de abril de 2024, en que se remite Archivo Excel intitulado “Requerimientos Cap 18-5 2020 a 2024”, que contiene el número de requerimientos de reguladores por concepto de solicitudes y reclamos de Clientes, para el período 2020 a 2024.
 - iv. Copia de correos electrónicos internos remitidos por Felipe Miranda Nieto, Jefe de Análisis Reporting Regulatorio, del 26 de abril de 2024, con los siguientes datos:
 - a) Clientes informados en estado de deudores para período 2018-2023 vs clientes contenidos en el Oficio de formulación de cargos; y
 - b) Total de rectificaciones practicadas por el Banco sin reclamación ante la CMF, versus el total de clientes contenidos en el Oficio de formulación de cargos.
- 5.- Carta de fecha 8 de octubre de 2021 remitida por el entonces Gerente General del BANCO SANTANDER-CHILE Sr. Miguel Mata Huerta al Sr. Bayardo Goudeau, a la época Director de Protección al Cliente Financiero de la CMF, bajo la referencia “Responde Oficio N° 83249 de fecha 06/10/2021”.
- 6.- Oficio Ordinario N° 20089, del 8 de marzo de 2022, remitido por el Sr. Daniel García Schilling, a la época Director General de Supervisión de Conducta de Mercado (“DGSCM”) de la CMF, a la Gerencia General del Banco, en que se le informa al Gerente General de los resultados de un proceso de fiscalización.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5664-24-22080-N SGD: 2024060330855

- 7.- Carta de fecha 23 de marzo de 2022 remitida por el entonces Gerente General del BANCO SANTANDER-CHILE Sr. Miguel Mata Huerta al Sr. Daniel García Schilling, a la época Director de la DGSCM, bajo la referencia “Responde Oficio N°20089 de fecha 8/03/2022”.
- 8.- Copia de carta de respuesta del Banco a la CMF por el caso N°1884022 contenido en Anexo N° 3 de formulación de cargos, que fundamentaría su exclusión, solicitada por la defensa del formulado de cargos.
- 9.- Copia de cartas de respuesta del Banco a la CMF de los casos N°1725925, 1731585, 1828059, 1841058 y 1927935, contenido en Anexo N° 3 de formulación de cargos, que fundamentaría la exclusión de estos, solicitada por la defensa del formulado de cargos.
- 10.- Copia de cartas de respuesta del Banco a la CMF de los casos N° 1926710, 2001980, 2007719, contenidos en Anexo N° 4 de formulación de cargos, que fundamentaría la exclusión de estos, solicitada por la defensa del formulado de cargos.
- 11.- Copia de carta de respuesta del Banco a la CMF correspondiente al caso N° 1766498, contenido en Anexo N° 4 de formulación de cargos, que fundamentaría su exclusión, solicitada por la defensa del formulado de cargos.
- 12.- Copia de carta de respuesta del Banco a la CMF correspondiente al caso N° 1798340, contenido en Anexo N° 4 de formulación de cargos, que fundamentaría su exclusión, solicitada por la defensa del formulado de cargos.
- 13.- Copia de *screenshots* tomados del sistema implementado por el BANCO SANTANDER-CHILE, que mostraría las mejoras comprometidas en las cartas antes individualizadas.
- 14.- Respuestas del Banco a las reclamaciones presentadas ante la CMF por sus clientes.

II.5. INFORME DEL FISCAL.

Mediante Oficio Reservado **UI N°720/2024**, de **20 de mayo de 2024**, 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.

II.6. OTROS ANTECEDENTES.

Por Oficio Reservado **N°67430**, de **29 de mayo de 2024**, se citó a audiencia a la defensa de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el **6 de junio de 2024**.

III. NORMAS APLICABLES



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5664-24-22080-N SGD: 2024060330855

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

III.1. Artículo 14 del D.F.L. N° 3, Ley General de Bancos, en adelante LGB.

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

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

“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 18-5¹:

¹ Corresponde a la antigua versión del capítulo 18-5, previo a la implementación de la Circular N°2.317 del 29 julio 2022 (que comienza a regir desde julio de 2023) y de la Circular N° 2.326 del 18.11.2022 (que rige desde la información referida a diciembre de 2022).



“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.*

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.”

III.4. Numeral 2 de la Recopilación Actualizada de Normas (RAN), Capítulo 18-5²:

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

Esta Comisión 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 exigirle 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 en la medida 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.

Para efectos de resguardar la observancia de las referidas condiciones, la función de auditoría interna deberá efectuar revisiones periódicas -al menos anuales- a los sistemas de información mediante los cuales el banco se asegura que concurren los requisitos señalados y que se cuenta con los respaldos que acreditan tanto la existencia de la deuda, como la evidencia de las gestiones de cobro, cuando corresponda. Aquellas obligaciones que aún no se hayan respaldado en un título ejecutivo, como puede ser el caso de las deudas originadas por el uso de tarjetas de crédito, deben sustentarse en contratos vigentes y en los registros que permitan acreditar el monto reportado.

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

² Corresponde al texto posterior a la Circular N°2.326 del 18.11.2022 (que rige desde la información referida a diciembre de 2022).



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”.

III.5. Artículo 255 de la Ley N°20720, conforme a su texto vigente 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.”

III.6. Artículo 268 de la Ley N°20720, conforme a su texto vigente a la fecha de los hechos investigados:

“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”.

III.7. Artículo 281 de la Ley N°20720, conforme a su texto vigente a la fecha de los hechos investigados:

“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.”

III.8. Oficio Circular N°1.222 Bancos, Sociedades de Apoyo al Giro, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Empresas Emisoras de Tarjetas de Crédito No Bancarias, de fecha 2 de septiembre de 2021:

“1. Calidad de la información

En dicho contexto, conviene reiterar que el referido Capítulo ya recalca la importancia de verificar el cumplimiento de los requisitos para la inclusión de la información que se remite a la Comisión (actualmente mediante los archivos D10 y D27) En este sentido, deudas saldadas o que producto de una resolución se extingan, por ejemplo, según lo dispuesto en el artículo 255 de la Ley N°20.720, no deberán ser incorporadas en la nómina de deudores.

En relación a lo anterior, resulta evidente que el aumento en la periodicidad de la información supone un mayor nivel de rigurosidad y exigencia de parte de las instituciones fiscalizadas y, en tal sentido, es importante subrayar que el contenido de la información remitida a esta Comisión sigue siendo de la exclusiva responsabilidad de la respectiva entidad informante, limitándose este Organismo sólo a refundir los antecedentes proporcionados, tal como lo ha venido haciendo hasta la fecha.

Por tal motivo, además de los controles propios que se deben observar desde la perspectiva del proceso de calidad de la información de los archivos, a partir de la fecha de entrada en vigencia de estas disposiciones, las instituciones fiscalizadas deberán contar con al menos un canal de comunicación especialmente dedicado a recibir y resolver los reclamos que se susciten a propósito de la información contenida en la nómina de deudores. Los referidos canales al menos deben estar disponibles durante el horario de funcionamiento de las instituciones y contar con sistemas que permitan el registro y seguimiento íntegro de los reclamos, debiendo generar archivos de respaldo para efectuar cualquier examen posterior, tales como fechas y horas en que se realizaron, identificación del deudor, de la operación y montos involucrados, así como el número de seguimiento y la respuesta entregada. La información generada debe ser almacenada de forma tal que pueda ser revisada por este Organismo.

Evidentemente que lo anterior no obsta a los procesos de validación y rectificación que los archivos D10, D27, R04 y R05.”

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS

IV.A. DESCARGOS

Expone que el presente proceso administrativo se originó en denuncias formuladas por la DGSCM, lo que motivó que la Unidad de Investigación iniciara una investigación sobre el particular.

Expone que, de acuerdo con el Oficio de Cargos, el Banco informó, respecto de 73 clientes, como deudas vigentes, obligaciones que se habían extinguido en virtud de una resolución que declara



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5664-24-22080-N SGD: 2024060330855

el término del Procedimiento Concursal de Liquidación, conforme a lo establecido en la Ley N°20.720. Además, el Banco informó deudas de 21 clientes contra quienes existían títulos ejecutivos y fueron demandados, pero cuyas ejecuciones habían sido rechazadas o abandonadas por resolución judicial ejecutoriada. A su vez, también se informó deudas que ya estaban pagadas respecto de 7 clientes, así como que informó deudas de 5 clientes pese a no contar con el título ejecutivo o contratos vigentes y registros que permitieran acreditar el monto reportado.

Asimismo, habría informado deudas de 5 clientes que no fueron demandados durante el transcurso del plazo de prescripción de las acciones respectivas y en los cuales, además, se cumple con la certificación de la ejecutoriedad de la sentencia que declara la prescripción y finalmente por informar la deuda de un cliente para la que existía título ejecutivo, respecto de la que se presentó demanda, pero no fue notificada antes del vencimiento del plazo establecido en las leyes para la prescripción de las respectivas acciones.

En relación con los casos antes referidos, señala que procedió a rectificarlos, una vez recibida la reclamación, precisando que las rectificaciones se efectuaron sin adentrarse en la procedencia de haber incluido y mantenido al Cliente en el Estado de Deudores, como medidas de buena fe, que beneficia a sus clientes y que, por otra parte, evitar la carga para esta Comisión de verificar los supuestos fácticos de cada caso y, de esta manera, determinar la procedencia o improcedencia del reclamo.

Ahora bien, atendida la presunción de inocencia que ha de regir en los procedimientos administrativos sancionatorios, para que se configure responsabilidad administrativa del Banco, se requiere acreditar la efectividad de los presupuestos de hecho que determinan la exclusión de cada uno de los deudores, debiendo acompañarse los antecedentes respectivos, los que no se contienen en el expediente administrativo, fundándose la formulación de cargos en información remitida por el Banco, lo que no es suficiente para dar por configurada la responsabilidad administrativa de esta entidad.

Asimismo, plantea que si bien los cargos se fundan en el artículo 14 de la LGB y Ley N°20.720, en los hechos, la infracción imputada se basa en el Capítulo 18-5 de la RAN, en especial, su numeral 2º, que dispone una serie de criterios para efectos de incorporar y excluir deudores de la nómina respectiva que se envía a la Comisión a través de Archivo normativo D10.

En ese sentido, expone que el Capítulo 18-5 de la RAN encuadra la responsabilidad administrativa en un régimen subjetivo de imputación, que exige la concurrencia de una infracción al deber de cuidado que pesa sobre el sujeto obligado, respecto de la entrega de información, lo que implica que para que ésta se configura, debe acreditarse dolo o culpa en su actuar, tal como puede inferirse del numeral 5 del capítulo en referencia, al señalar que: *“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 Comisión a se limita a refundir los datos que los bancos le envían, **es de suma importancia el cuidado que se emplee para la inclusión de los deudores en la información correspondiente**, con objeto de evitar así que los problemas se susciten a nivel de este*



Organismo, con la consiguiente demora, tramitación y peligro de que se presenten recursos judiciales por asuntos que normalmente son de fácil solución si se emplea el buen orden y criterio”.

Con arreglo a lo anterior, concluye que la entrega de información errónea, esto es, que no se ajuste a la verdad, por parte de los sujetos obligados constituye una hipótesis de responsabilidad administrativa, en la medida que ella importe una infracción del deber de cuidado antes referido.

Señala que tal situación, además, resulta confirmada por el hecho que fuera de las hipótesis de responsabilidad objetiva o culpa infraccional que pueda establecer la ley, la responsabilidad administrativa debe configurarse sobre la base de un régimen de imputación subjetivo, tal como ha establecido la doctrina y la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, régimen que se vincula con la presunción de inocencia, propia del Derecho Penal y que también recibe aplicación en el Derecho Administrativo.

A continuación, expresa que puede concluirse, del capítulo Análisis contenido en la Formulación de Cargos, que la imputación que se efectúa se sustenta en la constatación material de que cierto número de clientes del Banco habrían sido incluidos por éste en el Estado de Deudores, en circunstancias de que no se daba cumplimiento a los requisitos previstos en el Capítulo 18-5 de la RAN, para su incorporación en dicho listado durante el período respectivo, lo que implica que se configuraría una infracción al referido numeral 2º y al numeral 5º del Capítulo 18-5 de la RAN. En ese sentido, señala que es posible concluir que bastaría la mera constatación aritmética de haberse incluido uno o más deudores de manera equivocada en el Listado de Deudores, para tener por configurada la responsabilidad administrativa del sujeto obligado.

Sostiene que la constatación formal y aritmética de la infracción no resulta suficiente para tener por configurada la responsabilidad administrativa, para lo que debe practicarse un análisis de diligencia, el que habría constatado que los casos incluidos en el Oficio de cargos no pueden ser considerados como muestralmente relevantes para efectos de configurar el reproche subjetivo que exige la normativa en esta materia.

En ese sentido, afirma que el Banco empleó la debida diligencia en el cumplimiento de las obligaciones consagradas por el artículo 14 de la LGB y el Capítulo 18-5 de la RAN, y que los casos incluidos en el Oficio de Cargos resultan excepcionales y resultado de casuísticas puntuales, que fueron abordadas en forma previa a la formulación de cargos, en el plazo establecido por el Banco de acuerdo con lo instruido por la DGSCM.

A continuación, expone que el proceso de elaboración del Estado de Deudores es de carácter complejo, dinámico y sujeto a una actualización permanente, pues los criterios de exclusión contenidos en el numeral 2º del Capítulo 18-5 se encuentran establecidos en términos generales, lo que implica verificar un diversas casuísticas dentro de una diversidad de procesos judiciales, que pueden significar la exclusión de clientes, casuísticas que varían por la dinámica de los procesos judiciales, además de incorporarse nuevas hipótesis.

Además, precisa que la recopilación de esta información surge del proceso de cobranza que realizan los Bancos de sus acreencias, el que se orienta al recupero de créditos, de forma que



cuando las causales de exclusión de clientes escapan del flujo de información que se recopila a partir de esa actividad, debe establecerse un seguimiento específico para ellas. En ese sentido, afirma que entre las causales que determinan la exclusión de clientes, los más complejos de detectar son aquellos que se verifican con posterioridad a que el Banco ha detenido o pausado su cobranza, causales que pueden verificarse con un desfase temporal importante. Asimismo, manifiesta que otras hipótesis de difícil detección ocurren fuera del ámbito de la cobranza, como en el caso de la liquidación concursal cuando no participó de la verificación de créditos.

Por lo anterior, precisa que el proceso de elaboración del Estado de Deudores es uno de mejora continua, en el que deben incorporarse permanentemente variantes y casos que pueden caer dentro de las causales de exclusión del Capítulo 18-5 de la RAN, que pueden requerir implementar mecanismos específicos de seguimiento, pues en algunos casos no es posible verificar su ocurrencia a partir del flujo general de información en el marco de la cobranza. Lo anterior resulta confirmado por la emisión de los Oficios Circulares N°1.222/2021 y N°2.326/2022, citados en el Oficio de Cargos, que incorporaron actualizaciones a los criterios contenidos en el numeral 2° del Capítulo 18-5 de la RAN.

Lo anterior, a su juicio, demuestra que el análisis de diligencia basado en la constatación numérica resulta insuficiente para configurar la responsabilidad administrativa establecida en el numeral 5° del Capítulo 18-5 de la RAN.

A continuación, expone que distintos datos demuestran que los procesos del Banco en esta materia funcionan y que los casos denunciados son de carácter excepcional y de borde, a lo que ha de unirse que responden a casuísticas puntuales, que fueron abordadas por el Banco con anterioridad a la formulación de cargos. En ese sentido, señala que de la comparativa entre el universo de reportes anuales que emanan del Banco en esta materia y el porcentaje que representan los casos contenidos en el Oficio de formulación de cargos dentro de este universo, los clientes contenidos en el Oficio no alcanzan a representar ni siquiera un 0,1% de los clientes reportados anualmente, lo que no puede considerarse como muestralmente relevante para imputar responsabilidad administrativa.

A su vez, expone una segunda comparación entre las rectificaciones de oficio que practica, sin que exista reclamo ante esta Comisión, y las rectificaciones practicadas a partir de los casos denunciados, lo que demuestra, que los procesos del Banco pueden detectar y corregir oportunamente la inclusión de clientes en el Estado de Deudores, indicando que con este criterio, los casos contemplados en el Oficio de Cargos no son muestralmente relevantes.

Finalmente, expone que desde el año 2021 a la fecha, las solicitudes y reclamaciones de los clientes ante los reguladores por esta materia han ido a la baja, destacando que durante el año 2022 se implementaron las adecuaciones vinculadas a la ley N° 20.720.

En otro orden de consideraciones, plantea que el 65% de los casos contenidos en el Oficio de Cargos, dice relación con la omisión de excluir clientes a los cuales les resultaba aplicable, al tiempo del reporte enviado por el Banco, la hipótesis del artículo 255 de la ley N° 20.720, en relación a los artículos 268 y 281 del mismo cuerpo legal, respecto de los que esta Comisión emitió el Oficio Circular N°1.222, incorporando como causal de exclusión de deudores, la hipótesis del artículo 255 de la ley N° 20.720.



Añade que conjuntamente a la emisión del referido oficio, la Dirección de Protección al Cliente Financiero de esta Comisión, inició una fiscalización con el objeto de verificar la gestión y utilización del “Estado de Deudores”, con motivo de dicho proceso de fiscalización.

La DGSCM que denunció los hechos que motivan el proceso sancionatorio, remitió el **8 de marzo de 2022**, el Oficio N°20089, que señala que *“... se efectuó una revisión de las políticas y procedimientos, de las reclamaciones ante esta Comisión, ambos tópicos relativos a la información de deudores, la información contenida en el archivo normativo E04 (Reclamos de Usuarios), los informes de auditorías semestrales enviados en cumplimiento a la Carta Circular N°1 de 6 de marzo de 2012, los reprocesos existentes sobre el archivo normativo D10 (Información de Deudores Artículo 14 LGB), y se tomó conocimiento de la información reportada en las actas de las sesiones de directorio”*.

Asimismo, señala que en dicha revisión se habrían detectado ciertas debilidades en los procesos relativos a la exclusión de clientes del Estado de Deudores, en casos en que los clientes fueron sometidos a liquidaciones concursales finalizadas por resolución a firme y ejecutoriada, lo que motivó que se instruyera adoptar a nivel de Directorio planes de acción, plazos y responsables, para solucionar las debilidades mencionadas. En ese orden de consideraciones, el **24 de marzo de 2022**, se informó que las debilidades detectadas obedecerían a que hasta el mes de **noviembre de 2021**, *“... el Banco para condonar los saldos insolutos, y en consecuencia dejar de informar las deudas de aquellos clientes que contaban con resolución de término dictada en su proceso concursal de liquidación, solicitaba un informe legal, al cual debía adjuntarse para su emisión, tanto la resolución de término como el certificado de ejecutoria de dicha resolución, todo de acuerdo al texto del artículo 255 de la ley 20.720, que señala expresamente que “...una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la resolución que declare 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”. La falta de certificación de ejecutoria, a nuestro juicio, fundamentaba el grueso de los reclamos revisados dentro del período enero a agosto de 2021”*.

En ese sentido, expone que las debilidades detectadas no obedecieron a negligencia, sino que se originaron en una interpretación de las exigencias para excluir este tipo de clientes del Estado de Deudores, a cuyo efecto, agregó que durante el año 2020 desarrolló las siguientes medidas:

“1.- Control diario, a través de la descarga desde el boletín de la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (SIR), de las resoluciones de término publicadas, a fin de solicitar oportunamente la emisión del informe legal y condonación de saldos insolutos en las liquidaciones que fueron asignadas a proveedores de servicios legales de cobranza externos”.

Agrega que la interpretación no fue reprochada por esta Comisión. Sin perjuicio de ello, informó que, a partir de noviembre de 2021, se adoptarían las medidas que se detallan a continuación, para disminuir los reclamos por este tema:

“A) Para las resoluciones publicadas desde Noviembre de 2021 en adelante:



- *En los casos de clientes que hayan sido asignados a proveedores de servicios legales de cobranza externos, conforme a las políticas de la gerencia de recuperaciones, se ha determinado prescindir del certificado de ejecutoria emanado del tribunal que conoció de la liquidación concursal, bastando el transcurso de los plazos legales para considerar que la resolución de término se encuentra firme y ejecutoriada, todo ello validado por la opinión experta del proveedor de servicios legales, para emitir el informe legal, y así proceder a la posterior condonación de saldos insolutos.*
- *Para aquellos clientes no asignados a servicios legales de cobranza externos, en virtud de las políticas de recupero asociadas a montos bajo los umbrales de judicialización, se ha suprimido inclusive la necesidad de emisión del informe legal de término, y en su lugar, se procede derechamente a la condonación, en base a la revisión masiva mensual de resoluciones de término publicadas en el boletín concursal de la SIR. (...)*

B) Para las resoluciones de término publicadas con anterioridad al mes de noviembre de 2021:

- *Nos encontramos en un proceso de revisión de las bases de clientes del banco, contrastándolas con las publicadas en el boletín de la SIR desde la entrada en vigencia de la ley 20.720 hasta Noviembre 2021, para la identificación de los casos que tengan resolución de termino concursal y deudas aún informadas, los que esperamos dejar regularizado en el mes de Julio de 2022. Este proceso de regularización implicará una rectificación en el archivo normativo D10, para todos aquellos clientes que en el desarrollo de este plan de acción se hubieren identificado como objeto de corrección."*

De acuerdo a la comunicación anterior, el plazo de implementación de estas medidas fue fijado para el 31 de julio de 2022, lo cual no fue observado por esta Comisión, a cuyo efecto manifiesta, que con anterioridad o durante dicho lapso, tiene lugar la mayoría de los casos indicados en el Oficio de Cargos, agregando que 21 de dichos casos presentan como período de inicio mal informado los meses del 2022 inmediatamente siguientes a dicha fecha de implementación, lo que en su opinión obedeció a que las adecuaciones incorporadas se encontraban recién operativas, destacando su efectividad, pues en el año 2023 existen tan sólo 2 casos en enero y febrero, lo que, además, demuestra que dio cumplimiento a la implementación, dentro de plazo, de las medidas señaladas en su respuesta.

Señala que lo anterior debió ser considerado durante la etapa de investigación, lo que hubiera implicado desestimar los cargos imputados, pues se demuestra que los casos no se originaron por negligencia del Banco, a cuyo efecto distingue tres hipótesis:

- a) Casos anteriores a los reproches formulados por la DGSCM en su Oficio del 8 de marzo de 2022 y a noviembre de 2021, que responden a que el Banco tenía una interpretación particular respecto a las exigencias para excluir a los clientes en virtud del artículo 255 de la ley N° 20.720.
- b) Casos ocurridos desde noviembre de 2021 hasta la implementación de las medidas adoptadas por el Banco para ajustarse a las exigencias de la DGSCM, esto es, al 31 de julio de 2022;
- c) 21 casos que se ubican en los meses inmediatamente siguientes a la implementación de tales medidas, es decir, en un período de marcha blanca de las mismas, que culminó durante los dos primeros meses del 2023.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5664-24-22080-N SGD: 2024060330855

En ese sentido, afirma que los casos denunciados no responden a un actuar negligente, pues obedecen a una casuística particular de exclusión, la del artículo 255 de la ley N° 20.720, que debió ser abordada a través de Oficio N°1.222/2022 y derivó en una auditoría particular de esta Comisión sobre la materia, a cuyo efecto expuso su interpretación en la materia y adoptó medidas para corregir sus procedimientos que se implementaron entre noviembre de 2021 y el 31 de julio de 2022, medidas que disminuyeron el número de reclamos en un plazo de 7 meses, no existiendo casos en la formulación de cargos cuyo período de inicio sea posterior a febrero de 2023. Finalmente expresa que estas medidas y sus resultados son anteriores a la investigación y formulación de cargos.

En mérito de lo anterior, reitera que no ha existido negligencia de su parte, no correspondiendo, por tanto, formular cargos respecto de estos casos, pues no concurre infracción a lo previsto en el numeral 5° del Capítulo 18-5 de la RAN.

A continuación, expone en torno a casos los casos del Anexo N°2, que éstos son excepcionales, pues obedecen a una hipótesis específica, el desfase temporal desde que el Banco determinó pausar en su cobranza y la concurrencia del respectivo hito de exclusión. Señala que esta situación se generó durante el año 2022, pues los deudores comenzaron a tramitar nuevamente procesos que se encontraban paralizados, poniendo término a los mismos, sea a través de la resolución de las excepciones pendientes, o la declaración del abandono del procedimiento.

En ese sentido, y debido al desfase entre la paralización o pausa de la cobranza y la reactivación del proceso judicial por parte de los deudores, debieron actualizarse los sistemas de seguimiento, lo que se generó a partir del año 2022, poniéndose en marcha durante el año 2023. Atendido lo anterior, concluye que en estos casos no existió dolo ni culpa de parte del Banco.

A su vez, y respecto de los casos del Anexo N°3, sostiene que éstos también tienen carácter excepcional, agregando que, en su criterio, no obstante la rectificación efectuada, correspondería excluir el caso 1884022, por considerar que había sido correctamente informado.

Además, expone que los restantes casos de dicho Anexo corresponden a situaciones en que existían diversas operaciones relacionadas entre sí, junto a convenios de pago o avenimientos respecto de deuda impaga, de modo que existía una o más operaciones impagas, que se iban rebajando con arreglo al convenio o avenimiento, por lo que consideró necesario mantener a los Clientes en el Estado de deudores, no existiendo, por tanto, negligencia de su parte por su incorporación en el listado de deudores.

En relación con los casos del Anexo N°4, señala que estos también tienen el carácter de excepcionales, pues solo corresponden a 5 casos. Alega que no resulta procedente el cargo en al menos los casos 1926710, 2001980, 2007719, pues el inicio del período mal informado coincide con la fecha de entrada en vigor de la Circular N° 2.326 del 18 de noviembre de 2022, encontrándose al amparo de la antigua normativa.

A su vez, respecto del caso 1766498, expone que no correspondía su exclusión del Estado de Deudores, por no haber presentado el Cliente el correspondiente certificado de aclaración de deuda, conforme se indicó en la respuesta entregada por el Banco a esta Comisión. Por su parte,



tampoco correspondía rectificar el caso 1798340, pues no dice relación con la hipótesis del Anexo N°4, por tratarse de un cliente con causa judicial iniciada por título ejecutivo.

En los casos del Anexo N°5, reitera su carácter excepcional y la circunstancia de corresponder exclusivamente a 5 clientes. En éstos, opera una situación similar a la expuesta respecto de los casos del Anexo N°2, pues se trata de casos en que existió una reanudación del proceso por parte del deudor, para configurar la excepción o la interposición de una acción de prescripción, con un desfase temporal con la fecha en que el Banco paralizó su cobranza, a la espera de avanzar en la misma.

Esta casuística particular fue abordada a partir del año 2022, para hacer seguimiento a estas causas en que el hito que determina la exclusión ha de recabarse fuera del flujo general de información que recibe el Banco en el marco de sus procesos de cobranza, por lo que el igual que los casos del Anexo N°2, no existió culpa en la inclusión de estos casos en el Estado de Deudores, empleando la debida diligencia para incluir esa hipótesis dentro de las causales de exclusión.

En relación con los casos del Anexo N°6, que se refiere a un único caso, en que el período mal informado duró poco más de dos meses, resulta inmaterial para configurar responsabilidad, con arreglo a lo expuesto en torno a la diligencia del Banco en la materia.

Subsidiariamente, se solicita se considere para el presente caso el principio de proporcionalidad, y los criterios del artículo 38 del D.L. N°3538, para que en caso de determinar que corresponde aplicar sanción por el cargo formulado, ésta se establezca en su rango o monto más bajo, pues respecto de la gravedad de la conducta, expone que debe considerarse el factor subjetivo de imputación, reiterando que en este caso no existió dolo ni culpa, así como la buena fe desplegada, particularmente en la rectificación practicada ante los reclamos presentados al regulador, asumiendo dicha rectificación sin importar la procedencia o improcedencia de la exclusión, como medida para beneficiar al Cliente, así como la inexistencia de antecedentes que den cuenta de un eventual perjuicio real y efectivo para los Clientes erróneamente informados.

Asimismo, hace presente que no obtuvo beneficios económicos con motivo de la infracción, y que, en atención al alcance de los casos, no existió daño o riesgo causado al correcto funcionamiento del mercado financiero, a la fe pública y a los intereses de los perjudicados con la infracción.

Adicionalmente, debe considerarse que el Banco adoptó medidas tendientes a mejorar sus procesos, lo que generó una rebaja sustantiva en las rectificaciones y reclamos, especialmente, para los casos contenidos en los Anexo N°1, 2 y 5, y que a partir del año 2023, logró eliminar estos reclamos de manera efectiva.

También corresponde tener en cuenta que la rectificación de estos casos evitó que esta Comisión tuviera que revisarlos para verificar la procedencia o improcedencia de la exclusión e instruir medidas específicas al efecto.

En lo relativo con la participación del Banco, éste reitera que no se ha configurado en autos un actuar reprochable subjetivamente, es decir, con dolo o culpa, que las sanciones aplicadas previamente, han sido aisladas y de menor entidad y que no ha sido objeto de sanciones



relacionadas a la materia en cuestión, solicitando, además, que se le reconozca su colaboración en el desarrollo del procedimiento, al haber respondido de forma oportuna y completa todos los requerimientos que le fueron formulados por la Unidad de Investigación, constituyendo los antecedentes allegados por el Banco el único antecedente de respaldo de los cargos formulados.

IV.B. ANÁLISIS

En primer término, en sus descargos la formulada de cargos no ha controvertido los hechos infraccionales imputados, exponiendo diversos planteamientos que no permiten desvirtuar el cargo formulado, esto es, *“Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los N° 2 y N° 5 del Capítulo 18-5 de la Recopilación actualizada de Normas, conforme lo establecido en el artículo 14 de la Ley General de Bancos, y lo señalado en el punto 1. del Oficio Circular 1.222 en relación con los artículos 255, 268 y 281 de la Ley N° 20.720, toda vez que, sin emplear el cuidado debido, en el periodo comprendido entre abril de 2020 y octubre de 2023, reiteradamente informó deudas en el Estado de Deudores en circunstancias que no concurrían a su respecto los presupuestos fácticos y normativos para la incorporación de las 112 personas individualizadas en el Anexo del presente Oficio de Cargos.”*

En ese sentido, de acuerdo con el expediente administrativo, se ha podido verificar que 110 de 112 casos investigados fueron incorporados erróneamente en el informe de deudores, exceptuándose únicamente los casos N°1798340 al haber sido correctamente informado y N°1926710, por cuanto se pudo verificar que la fecha de su exclusión del Estado de Deudores coincidió con la fecha de implementación de la Circular N°2.326 del 18 de noviembre de 2022.

De ese modo, se ha podido verificar que la formulada de cargos ha mantenido en el Estado de Deudores, en algunos casos por prolongados períodos de tiempo, a 110 personas respecto de las cuales no concurrían los presupuestos normativos para su inclusión en dicho Estado, infringiendo las disposiciones del Capítulo 18-5 de la RAN, circunstancia que no se ve alterada por haber practicado las correcciones, toda vez que éstas tuvieron lugar con posterioridad a la errónea incorporación del deudor en el Estado antes referido, con los efectos que ello conlleva.

A mayor abundamiento, el hecho que la formulada de cargos haya efectuado las correcciones aludidas, da cuenta de su reconocimiento del incumplimiento normativo, por lo que haber procedido a efectuar tales correcciones en modo alguno la exime de responsabilidad por dichas infracciones.

No altera lo anterior su declaración en cuanto a que las rectificaciones practicadas no constituyen una aceptación de responsabilidad, pues el hecho de haberlas practicado implica que estuvo en conocimiento de un actuar erróneo, que debía ser corregido. Agrava lo anterior, la circunstancia de haber practicado las rectificaciones sin importar la procedencia o improcedencia de la exclusión, toda vez que ello importa entregar al mercado, información no validada, y por lo mismo con riesgo de errores.

En ese sentido, los argumentos en torno a que habría actuado con la debida diligencia, se contraponen por una parte con lo observado en los casos analizados, y por otra, con lo afirmado



en los descargos en cuanto a que *“... esta rectificación se practicó sin adentrarse en la procedencia o no de haber incluido y mantenido al Cliente en la Nónima de deudores. Desde esta perspectiva, se adoptó la pronta y oportuna rectificación de estos casos como una medida de buena fe, tendiente a beneficiar al Cliente y evitar la carga para la CMF de verificar los supuestos fácticos de cada caso y, de esta manera, determinar la procedencia o improcedencia del reclamo.”*

Lo anterior implica que el Banco no adoptó las medidas adecuadas para verificar, tanto la incorporación como tampoco la exclusión de los clientes del Estado de Deudores, configurándose de ese modo, un actuar que no se ajusta al grado de diligencia requerido en el numeral 5° del Capítulo 18-5 de la RAN.

En mérito de lo precedentemente expuesto, no resulta admisible lo planteado en torno a que no se configura responsabilidad por no haber concurrido dolo o culpa en su actuar, pues como se expresara anteriormente, sin perjuicio de considerar que en el presente caso el Banco no actuó con la debida diligencia, los incumplimientos materia del cargo formulado se encuentran acreditados.

Sin perjuicio de lo anterior, debe precisarse que, tratándose del incumplimiento de una obligación establecida en la normativa para una materia específica, carácter que tiene la regla del Capítulo 18-5 de la RAN, la infracción se configura por la sola inobservancia, o en su caso, contravención de la norma.

En cuanto a la alegación relativa a la supuesta necesidad de la presencia de culpa o dolo, para efectos de la verificación de las infracciones imputadas, se debe tener presente que, en el caso de las leyes que se aplican a sectores especialmente regulados y normas administrativas, como lo son aquellas citadas en el Oficio de Cargos, la infracción a las mismas se produce por su sola contravención o inobservancia, sin que sea necesario acreditar la concurrencia de culpa o dolo por parte del infractor.

Enseguida, y en torno a las justificaciones esgrimidas respecto de los casos individualizados en el Anexo del Oficio de Cargos, cabe manifestar que el Banco, en su carácter de institución supervisada por esta Comisión, debe adoptar las medidas tendientes a dar cabal cumplimiento a la normativa que la rige, a cuyo efecto le corresponde realizar las adecuaciones pertinentes para ajustarse a dicha normativa, remitiendo información fidedigna a esta Comisión para la elaboración del Estado de Deudores, situación que, como se expresara, no tuvo lugar en el presente caso.

En este contexto, se debe destacar que el ejercicio de una actividad fiscalizada, importa una serie de cargas regulatorias que se deben cumplir, que afectan e inciden en el correcto funcionamiento del mercado. De ahí deriva la exigencia de información exenta de errores, sin importar la proporción de estos sobre la totalidad de la información reportada, toda vez que de ello depende el adecuado proceso de otorgamiento de créditos por parte de las instituciones financieras, así como del acceso al crédito por parte de del público. De este modo, un informe con errores incidirá en que un cliente no pueda acceder a un préstamo o que una institución



otorgue un crédito a quien no califica para ser deudor, con las graves consecuencias que ello puede provocar para dicho cliente.

Ello lleva a que esta materia deba sujetarse a controles de alta rigurosidad, toda vez que el correcto cumplimiento depende de la información que la misma institución maneja y controla, de modo que no resulta excusable la presencia de errores en la información, sumado a que en algunos casos se alarga por prolongados períodos de tiempo.

Así, la corrección de errores no amerita levantar la infracción incurrida, porque ello es una condición del ejercicio de una actividad fiscalizada y en definitiva, el cumplimiento de un deber normativo.

En este sentido, los descargos serán rechazados.

Sin perjuicio de lo anterior, se acogerá lo planteado en los descargos sólo respecto a los Casos N°1798340 y N°1926710, acorde lo expuesto por el Fiscal en su Oficio UI N°720 de 2024, números 49 y 55.

V. CONCLUSIONES

Como cuestión preliminar, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 inciso 2° de la LGB, esta Comisión debe mantener una nómina de deudores de las empresas bancarias e instituciones financieras:

“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.”

Para tales efectos, esta Comisión, en el Capítulo 18-5 de la RAN, denominado “*Información de 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.

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.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5664-24-22080-N SGD: 2024060330855

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, Banco Santander Chile infringió de forma reiterada y grave sus deberes de información en el Estado de Deudores precedentemente consignados, pues:

1. Respecto de 73 casos, el Banco 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 la Ley N° 20.720.
2. Respecto de 21 casos, el Banco informó deudas de clientes contra quienes existían títulos ejecutivos y fueron demandados, pero cuyas ejecuciones habían sido rechazadas o abandonadas por resolución judicial ejecutoriada.
3. Respecto de 7 casos, el Banco informó deudas que ya se encontraban pagadas.
4. Respecto de 3 casos, el Banco informó deudas pese a que no contaba con el título ejecutivo o contratos vigentes y registros que permitieran acreditar el monto reportado.
5. Respecto de 5 casos, el Banco informó deudas de clientes que no fueron demandados durante el transcurso del plazo de prescripción de las acciones respectivas y se cumple con la certificación de la ejecutoriedad de la sentencia que declara la prescripción.
6. Respecto de 1 caso, el Banco informó deuda para la que existía título ejecutivo, respecto de la que se presentó demanda, pero no fue notificada antes del vencimiento del plazo establecido para la prescripción.

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 **BANCO SANTANDER CHILE**, ha incurrido en:

Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en los N° 2 y N° 5 del Capítulo 18-5 de la Recopilación actualizada de Normas, conforme lo establecido en el artículo 14 de la Ley General de Bancos, y lo señalado en el punto 1. del Oficio Circular 1.222 en relación con los artículos 255, 268 y 281 de la Ley N° 20.720, toda vez que, sin emplear el cuidado debido, en el periodo comprendido entre abril de 2020 y octubre de 2023, reiteradamente informó deudas en el Estado de Deudores en



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5664-24-22080-N SGD: 2024060330855

*circunstancias que no concurrían a su respecto los presupuestos fácticos y normativos para la incorporación **respecto de 110 deudores indicados en el anexo del oficio de cargos.***

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:

2.1. La gravedad de la conducta:

BANCO SANTANDER CHILE no adoptó los resguardos necesarios para cumplir con sus deberes de información en el Estado de Deudores, por cuanto, en la especie, infringió reiteradamente y, en algunos casos, durante extensos períodos, la normativa que la rige en esta materia, 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 110 ocasiones, en un extenso período de tiempo.

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

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

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

Que, 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 presente caso, al no ajustarse la Investigada a los requerimientos legales y normativos para estos efectos, en definitiva, afectó la fiabilidad de la información disponible en los casos por los que se sanciona y el correcto acceso de sus clientes a los productos financieros, afectando de ese modo el correcto funcionamiento del mercado financiero en esta materia y los intereses de quienes sin tener deudas, aparecían como morosos.

2.4. La participación de los infractores en las infracciones:

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 fiscalización:

Que, revisados los archivos de esta Comisión se observan las siguientes sanciones previas impuestas a la Investigada en los últimos 5 años:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5664-24-22080-N SGD: 2024060330855

N° de Resolución	Fecha	Tipo Sanción	Monto Sanción	Infracción
4949	4.08.2022	Multa	1500 UF	Art. 83 LGB
1178	26.01.2024	Multa	1946,84 UF	Ley N°14.908
2638	15.03.2024	Multa	400 UF	Art. 154 LGB
4042	3.05.2024	Multa	756,06 UF	Ley N°14.908

2.6. La capacidad económica de la infractora:

Que, de acuerdo con la información contenida en los estados financieros de la Investigada a abril de 2024, ésta cuenta con un patrimonio de **\$4.326.119.634.111.-**

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	2.12.2021	Scotiabank Chile	UF 500
7400	5.10.2023	Banco Itaú Chile	UF 1.800
7401	5.10.2023	Promotora CMR Falabella S.A.	UF 1.500
7402	5.10.2023	Banco Falabella	UF 1.000

2.8. La colaboración que la infractora haya prestado a esta Comisión antes o durante la investigación que determinó la sanción:

No se ha constatado colaboración especial de la Investigada, habiéndose limitado a cumplir con los requerimientos a que está obligada en su calidad de entidad fiscalizada.

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°397, de 21 de junio de 2024, dictó esta Resolución.

**EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO
FINANCIERO CON EL VOTO DE SU PRESIDENTA SOLANGE BERSTEIN JÁUREGUI Y LOS**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5664-24-22080-N SGD: 2024060330855

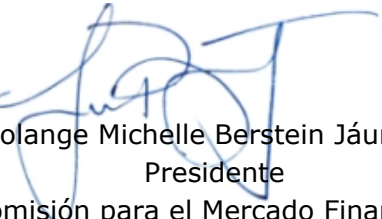
**COMISIONADOS BERNARDITA PIEDRABUENA KEYMER Y BELTRÁN DE RAMÓN ACEVEDO,
RESUELVE:**

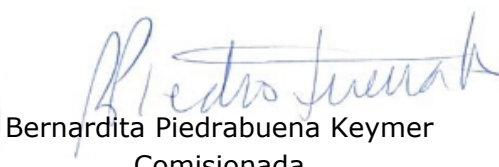
1. Aplicar a **BANCO SANTANDER CHILE**, la sanción de **multa** a beneficio fiscal de **2.500 Unidades de Fomento**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por infracción a lo dispuesto en los números 2 y 5 del Capítulo 18-5 de la RAN, en relación con el artículo 14 de la Ley General de Bancos, Oficio Circular N° 1.222 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 al sancionado, copia de la presente Resolución, para los efectos de su notificación y cumplimiento.
3. En caso de ser aplicable lo previsto en el Título VII del D.L. 3.538, díctese la resolución respectiva.
4. 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 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 dicho comprobante, 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 su cobro. Sus consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.
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.
6. Lo anterior fue acordado con el voto en contra de la **Comisionada Catherine Tornel León**, quien estimó que la Formulada de Cargos no ameritaba sanción, al haber actuado diligentemente en la corrección de las situaciones detectadas, que éstas representaron una proporción muy menor de la totalidad de la información reportada y que, la naturaleza dinámica del proceso de elaboración del listado de deudores hace prácticamente imposible que este se encuentre completamente actualizado en cada momento del tiempo, por lo que la diligencia de los informantes debe ser medida a la luz de la robustez de sus procesos y de la prontitud con la cual se corrigen los casos mal informados, así como de las medidas adoptadas para evitar nuevos incumplimientos de esta misma índole, verificándose, en su opinión, ambos elementos en este caso.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5664-24-22080-N SGD: 2024060330855


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

