

**REF: APLICA SANCIÓN DE  
AMONESTACIÓN A BANCO  
FALABELLA**

---

**SANTIAGO, 30 DE ENERO DE 2020**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 1056**

**VISTOS:** Lo dispuesto en la Ley N° 21.130 y en la Ley N° 18.010 sobre Operaciones de Crédito de Dinero, especialmente en sus artículos 6, 6° bis y 6° ter, 31, 33, 34 y 35; en el Decreto con Fuerza de Ley N°2 del Ministerio de Hacienda del año 2019; en el Decreto Ley N°3.538, que Crea la Comisión para el Mercado Financiero; la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°3100 de junio de 2019; en el Decreto Supremo N°1.207 del Ministerio de Hacienda del año 2017 y en el Decreto Supremo N°437 del Ministerio de Hacienda del año 2018; y demás normativa aplicable.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, por informe técnico emanado de la Unidad de Fiscalización de TMC de la Dirección de Conducta de Mercado de esta Comisión, denominado "Acta de Operaciones con tasas superiores a la TMC vigente de fecha 4 de junio de 2019", se detectó la posible existencia de 171.063 operaciones de crédito de dinero que excederían la tasa de interés máxima convencional (TMC) consistentes en líneas de crédito asociadas a cuentas corrientes.

2. Que, en virtud de lo anterior, se determinó por la Intendencia respectiva que existían antecedentes suficientes para remitir los antecedentes a la Unidad de Investigación para su análisis, por cuanto estando entre los días 15 de julio de 2017 al 13 de agosto de 2017, la tasa máxima convencional aplicable a operaciones del tramo inferior o igual al



equivalente de 50 unidades de fomento era de un 35,72% anual, lo cual implica una tasa mensual de un 2,98%. La institución aplicó a 159.272 operaciones una tasa mensual de 2,99%. La TMC aplicable para el tramo inferiores o iguales al equivalente de 200 unidades de fomento y superiores al equivalente de 50 unidades de fomento era de un 28,72% anual, lo cual implica una tasa mensual de un 2,39%. La institución aplicó a 11.775 operaciones una tasa mensual de 2,41% y a 1 de ellas, la tasa mensual de 2,99%. La TMC aplicable para el tramo inferiores o iguales al equivalente de 5.000 unidades de fomento y superiores al equivalente de 200 unidades de fomento era de un 22,08% anual, lo cual implica una tasa máxima mensual de un 1,84%. La institución aplicó a 15 operaciones una tasa mensual de 1,86%. Dado lo anterior, se indica que las tasas aplicadas en estas operaciones son mayores a la TMC vigente a la fecha de course de éstas.

3. Que mediante Oficio Reservado UI N° 1078 de 25 de septiembre de 2019, se formularon cargos a Banco Falabella por la supuesta infracción cometida a lo previsto en el inciso primero del artículo 6° ter de la Ley N° 18.010, en relación a los artículos 6 inciso 4 y 6 bis inciso primero del mismo cuerpo legal, concediéndose a la formulada de cargos un plazo de 14 días hábiles para efectuar descargos y aportar los medios de prueba que estimare pertinente.

4. Que con fecha 17 de octubre de 2019, Banco Falabella formula sus descargos y expone que:

a) En cuanto a los cargos imputados a Banco Falabella, señala que la imputación es de carácter normativo respecto de 171.063 operaciones de crédito de dinero asociadas a líneas de crédito de cuentas corrientes de clientes del Banco, en las que se habría excedido el cobro de intereses por sobre la Tasa Máxima Convencional.

b) Asimismo indica que la descripción de los hechos contenida en la formulación de cargos presenta la situación producida de manera incompleta, omitiendo hechos y circunstancias que resultan trascendentes para su correcta ponderación.

c) En cuanto al origen de la situación



producida, indica que se remonta al día 15 de julio de 2017, fecha en que la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) publicó en el Diario oficial las nuevas TMC que regirían a partir de esa fecha y hasta el 13 de agosto de 2017. Además, agrega que es del caso mencionar que la publicación de dicha TMC tuvo 2 particularidades, a saber: a) ella fue publicada el día 15 de julio de 2017, día que fue un sábado y b) producto de la caída de las tasas que se venía (y ha venido) experimentando la TMC, bajó respecto del periodo anterior.

d) Respecto de los niveles de TMC, señala que tienen la potencialidad de afectar a un número muy significativo de operaciones, por lo que efectuar ajustes por vía manual es, materialmente, imposible. Debido a ello, se utilizan Sistemas Automatizados que permiten ajustar masivamente las tasas de interés pactadas en todos los créditos relevantes, una vez que las nuevas tasas entran en vigencia, tal como fue el caso del Banco Falabella en el periodo señalado.

e) Sin embargo, el problema en ese mes se produjo porque para ese periodo de vigencia de la TMC, su publicación no se efectuó en día hábil bancario sino que en un día sábado. El sistema de ajuste de la TMC, al determinar la tasa aplicable a los fines de semana, proyectaba la TMC que estaba vigente el día viernes anterior para los días sábado y domingos siguientes y así se consideró la TMC vigente del día viernes 14 de junio de 2019 para el día sábado 15 y 16 de julio de 2017.

f) La incidencia que tuvo la proyección de TMC según lo indicado para el nuevo periodo de vigencia, fue que la TMC bajó y eso no fue advertido por el Sistema de Ajustes de la TMC, provocándose con ello la situación objeto de estos autos.

g) En cuanto a la extensión temporal del error, se indica que la situación de cobro erróneo de tasas que se produjo, no se extendió por los 30 días del periodo de la vigencia de la TMC entre el 15 de julio de 2019 y 13 de agosto de 2017. Por el contrario, el error del sistema de Ajuste de TMC abarcó únicamente 2 días, esto es, el sábado 15 de julio y domingo 16 de julio de 2017, ya que el día 17 de julio de 2017 el sistema actualizó automáticamente las nuevas tasas, con lo cual la situación fue



corregida.

h) Respecto de las condiciones de materialidad, se señaló que, de los 171.063 créditos referidos en el oficio de cargos, es relevante hacer presente que en 126.793 de ellas, se recargó un exceso de intereses por un total de \$467.703 por un monto de \$3,68 por cada operación y el saldo de las restantes 44.270 operaciones, experimentaron un cobro en exceso de \$8.935, a razón de menos de \$0,5 por cada crédito.

i) En cuanto a la compensación de los clientes, ésta se habría llevado a cabo de la siguiente manera: Respecto de 123.573 créditos en el mismo mes de agosto de 2017 se efectuó la compensación por el exceso de cobro, abonando en sus cuentas la suma total de \$456.572. Respecto a 3.220 clientes por un monto total de \$11.131, ello no fue posible realizar el abono debido a que las cuentas respectivas se encontraban bloqueadas para cargos o abonos, quedando dicho saldo pendiente hasta que la situación particular de cada caso se resolviese.

j) Los controles internos y procedimientos de gestión de riesgos del Banco funcionaron oportunamente y permitieron en el plazo de 1 mes, no sólo detectar la situación relacionada al cobro excesivo de intereses, sino que la misma se corrigiera inmediatamente, sin generar un perjuicio o menoscabo a los clientes del banco, junto con destacar que se ha cumplido estrictamente con todos sus deberes regulatorios en esta materia.

k) A modo de conclusión indica que los elementos relevantes para esta causa son: a) El cobro en exceso de intereses que son objeto de los cargos no se extendió por 30 días sino que únicamente por dos; b) El monto total cobrado en exceso para 171.063 créditos fue de \$463.478 a un promedio de \$3,68 por crédito; c) Mi representada, en forma autónoma y por aplicación de sus sistema de riesgo operacional, detectó la situación en forma oportuna, al mes siguiente de producida, d) Es decir, habiendo transcurrido un periodo superior a dos años, la situación fue corregida y los clientes del Banco, reparados y e) La mejor demostración de ello, es que hasta el día de hoy no hemos tenido ningún reclamo al efecto por parte de ningún cliente.



l) En virtud de todo lo señalado precedentemente, solicita se descarte la aplicación de sanciones en su totalidad o, en el improbable evento que existan méritos para aplicar sanciones, ellas se limiten a una censura.

5. Que, mediante oficio Reservado UI N° 1189 de fecha 23 de octubre de 2019, se tuvo por formulados los descargos y abrió un término probatorio por el plazo de 10 días hábiles.

6. Que, de lo expuesto por Banco Falabella en sus descargos y sin desconocer la situación producida, indica que esto obedeció a una configuración incompleta de su sistema informático, el que provocó consecuencias económicas inmatrimales y pese a ello, fueron inmediatamente compensados al mes siguiente de ocurrida la situación y con anterioridad a la fiscalización de la ex SBIF.

7. Que, de acuerdo con lo expuesto en los considerandos anteriores, ha quedado debidamente acreditada la infracción a que se refiere el inciso primero del artículo 6° ter de la Ley N° 18.010, en relación a los artículos 6 inciso 4 y 6 bis inciso primero del mismo cuerpo legal, respecto de las operaciones singularizadas en la formulación de cargos y que dio origen al proceso administrativo sancionador de este caso.

8. Que, conforme a lo establecido en el artículo 33 de la Ley N° 18.010, se ha tenido en consideración la gravedad y consecuencias de las infracciones, incluyendo los acotados días en que se produjo el exceso, el número de operaciones involucradas y su monto total; las medidas adoptadas y que dan cuenta de la devolución de los montos cobrados en exceso; y la inexistencia de procesos sancionatorios en contra de la entidad en los últimos 12 meses.

9. Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 67 del Decreto Ley N° 3.538, conforme al texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N° 21.000, modificada por el artículo segundo de la Ley N° 21.130, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, la Comisión para el Mercado Financiero será considerada para todos los efectos la sucesora



y continuadora legal de la ex SBIF.

10. Que en virtud de todo lo antes expuesto y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en Sesión Ordinaria N° 168, de fecha 30 de enero de 2020, con la asistencia de su Presidente don Joaquín Cortez Huerta y los comisionados don Christian Larraín Pizarro, don Mauricio Larraín Errázuriz y doña Rosario Celedón Förster, dictó esta Resolución.

**EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA  
EL MERCADO FINANCIERO, POR LA UNANIMIDAD DE LOS  
COMISIONADOS DON JOAQUÍN CORTEZ HUERTA, DON CHRISTIAN  
LARRAÍN PIZARRO, DON MAURICIO LARRAÍN ERRÁZURIZ Y DOÑA  
ROSARIO CELEDÓN FÖSTER, RESUELVE:**

1. Aplicar a **Banco Falabella** la sanción de amonestación establecida en el artículo 33 de la Ley N° 18.010, por infracción a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 6° ter de la Ley N° 18.010, en relación a los artículos 6 inciso 4 y 6 bis inciso primero del mismo cuerpo legal, respecto de las operaciones señaladas en los considerandos de esta Resolución.

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

3. 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 de 1980, 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 de 1980, 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.



**JOAQUÍN CORTEZ HUERTA**  
**PRESIDENTE**



**CHRISTIAN LARRAÍN PIZARRO**  
**COMISIONADO**



**ROSARIO CELEDÓN FÖRSTER**  
**COMISIONADO**



**MAURICIO LARRAÍN ERRÁZURIZ**  
**COMISIONADO**

**COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO**

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento  
Saluda atentamente a Ud.



**GERARDO BRAVO RIQUELME**  
**SECRETARIO GENERAL**

