

REF.: APLICA SANCIÓN A SCOTIABANK CHILE.

VISTOS:

1. Lo dispuesto en los artículos 3 N°8, 5, 15, 20 N°4, 36, 38, 39 y 52 del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero (“**DL 3538**”); en el artículo 1° y en el Título III de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°7359 de 2023; en el Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda del año 2020; en el Decreto Supremo N°478 del Ministerio de Hacienda de 2022; y en el Decreto Supremo N°1.500 del Ministerio de Hacienda del año 2023.

2. Lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N°18.010 que establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica (“Ley 18.010”).

CONSIDERANDO:

I. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

I.1. ANTECEDENTES GENERALES.

1. **SCOTIABANK CHILE, RUT N° 97.018.000-1**, en adelante Scotiabank o el Banco, es una institución bancaria sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero, en adelante “CMF” o “Comisión”.

2. Por medio de Oficio Ordinario N°29151 de fecha 4 de marzo de 2024, la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado (DGSCM) de la CMF puso en conocimiento de la Unidad de Investigación que, por medio de carta de fecha el 17 de octubre de 2023, el Banco comunicó una inconsistencia en el proceso de cálculo de la deuda en las tarjetas de crédito en mora, asociado a las gestiones de cobranza.

Dicha inconsistencia - generada en el sistema del Banco al recoger la información entregada por el procesador de tarjetas de pago- originó que, al momento de pago de las deudas por parte del cliente, el cálculo de intereses moratorios se realizara sobre saldos que incluían intereses por mora previamente capitalizados, así como una duplicidad en los días utilizados en el cálculo de dicho interés, esto último aplicable sólo a la tarjeta de crédito marca VISA.



3. En virtud de lo previamente expuesto, con fecha 12 de julio de 2024, mediante Resolución UI N° 51/2024, se inició investigación para esclarecer los hechos informados.

I.2. HECHOS.

Que, de los antecedentes recabados por el Fiscal de la Unidad de Investigación, se determinaron los siguientes hechos:

A. Antecedentes Generales:

1. De conformidad a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 18.010 sobre Operaciones de Crédito de Dinero, en el evento de haberse pactado intereses moratorios en caso de incumplimiento de una obligación, éstos no pueden ser aplicados conjunta ni adicionalmente sobre un mismo monto con ningún otro interés.

2. Mediante carta de fecha el 17 de octubre de 2023, Scotiabank informó a esta Comisión que, en el proceso de cobro de tarjetas de pago en mora, se presentó una incidencia en los sistemas que, entre otros impactos, implicó que, al momento de calcular los intereses por mora, la base de cálculo incluyera intereses de mora previamente capitalizados, cuestión que implicó que algunos clientes en esta condición pagaran lo adeudado con el exceso que agregaba el sistema. Asimismo, informó que ello afectaría alrededor de 19.202 operaciones de un total de 74.794 procesadas en los últimos 5 años, cuyas devoluciones a clientes fueron estimadas en MM\$1.635 aproximadamente, lo que implicaría un monto promedio de devolución de \$85.152 por cliente, considerando reajustes y recargos.

B. Hechos:

1. En el período comprendido entre el 3 de septiembre de 2018 y el 1 de diciembre de 2023, el Banco percibió intereses moratorios correspondientes a 17.933 operaciones, que incluían intereses moratorios previamente capitalizados, lo que derivó en el cobro en exceso de MM\$1.069.

2. Entre noviembre y diciembre de 2023, el Banco restituyó a sus clientes una suma total de MM\$1.621, correspondiente a los montos cobrados en exceso reajustados por IPC y tasa de interés corriente.

I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.

Que, para acreditar los hechos descritos precedentemente, durante la investigación el Fiscal de la Unidad de Investigación reunió los siguientes medios probatorios:

1. Oficio Ordinario N°29.151, de fecha 4 de marzo de 2024, por medio del cual la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado pone en conocimiento de la Unidad de Investigación carta de fecha el 17 de octubre de 2023 remitida por Scotiabank a la CMF.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439

2. Oficio Reservado UI N°511/2024, de fecha 8 de abril de 2024, mediante el cual la Unidad de Investigación solicitó a al Banco información detallada de las operaciones a que se refiere la carta de 17 de octubre de 2023.
3. Mediante presentación de fecha 22 de abril de 2024, Scotiabank remite la información solicitada en el oficio individualizado en el número anterior, que entre otros antecedentes incluye la base de operaciones involucradas en la incidencia informada en su carta de fecha 17 de octubre de 2023.
4. Oficio Reservado UI N° 952/2024, de fecha 1 de julio de 2024, mediante el cual se solicitó al Banco complementar algunos antecedentes relacionados con la información indicada en el numeral anterior.
5. Mediante presentación de fecha 4 de julio de 2024, Scotiabank remite la información solicitada a través del oficio individualizado en el número anterior, que entre otros antecedentes incluye el informe desarrollado por la Empresa de Auditoría Externa Deloitte Auditores y Consultores Limitada, respecto del procedimiento de devolución a clientes llevado a cabo por el Banco en los meses de noviembre y diciembre de 2023.
6. Oficio Reservado UI N° 1.025/2024, de fecha 18 de julio de 2024, por el que se solicitó a Scotiabank complementar los antecedentes previamente remitidos.
7. Mediante presentación de fecha 24 de julio de 2024, el Banco solicita ampliación de plazo para remitir la información requerida.
8. Oficio Reservado UI N° 1.082/2024, de fecha 26 de julio de 2024, que accede a la ampliación de plazo solicitada.
9. Mediante presentación de fecha 30 de julio de 2024, Scotiabank remite la información solicitada en el Oficio Reservado UI N°1.025/2024.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. CARGOS FORMULADOS.

En virtud de los hechos anteriormente descritos y, mediante **Oficio Reservado UI N°1.378, de fecha 17 de septiembre de 2024**, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos **SCOTIABANK CHILE** en los siguientes términos:

“Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 18.010 en relación con lo establecido en el N° 2 y 19 de la LGB, respecto de 17.933 operaciones de tarjetas cuyo cobro a clientes consideró en la base de cálculo intereses moratorios ya capitalizados, los cuales fueron pagados por los clientes entre el 03 de septiembre de 2018 y el 01 de diciembre de 2023, según se detalla en el Anexo del presente Oficio.”



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439

II.2. ANÁLISIS CONTENIDO EN EL OFICIO DE

CARGOS.

Que, el Fiscal de la Unidad de Investigación fundamentó el Oficio de Cargos en los siguientes términos:

“1- SCOTIABANK CHILE, por su propia iniciativa, informó a esta Comisión mediante carta de fecha 17 de octubre de 2023 la existencia de operaciones de tarjetas cuyo cobro a clientes, consideraba en la base de cálculo de intereses moratorios, intereses moratorios ya capitalizados.

2.- Mediante los Oficios Reservados UI N° 511/2024 de fecha 8 de abril de 2024, N° 952/2024 de fecha 01 de julio de 2024 y N° 1.025/2024 de fecha 18 de julio de 2024, esta Unidad de Investigación solicitó a SCOTIABANK CHILE información detallada respecto de las circunstancias puestas en conocimiento de la CMF por parte del Banco en su carta de fecha 17 de octubre de 2023.

3.- Mediante presentaciones de fecha 22 de abril, 04 y 30 de julio del presente año, el Banco respondió a los Oficios Reservados señalados en el número anterior, constatándose las siguientes circunstancias respecto del universo total de operaciones en que el cobro de intereses moratorios se realizó sobre intereses moratorios previamente capitalizados:

a) El total de operaciones afectadas asciende a 17.933.

b) Entre el 03 de septiembre de 2018 y el 01 de diciembre de 2023, los clientes pagaron al Banco intereses moratorios incorrectamente calculados por MM\$1.069.

c) Entre noviembre y diciembre de 2023, el Banco, restituyó a sus clientes una suma total de MM\$1.621, correspondiente a los montos cobrados en exceso reajustados por IPC y tasa de interés corriente.

4.- El artículo 16 de la Ley N° 18.010 prohíbe expresamente la capitalización de intereses moratorios, de la forma en que lo ha realizado SCOTIABANK CHILE.

5.- La conducta señalada constituye una infracción a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 18.010, incumplimiento sancionable en virtud de lo establecido en los artículos 2 y 19 de la LGB.

4.- La infracción antes citada, aplica a un universo de 17.933 operaciones en que los montos cobrados en exceso ascendieron a por MM\$1.069. Dichos montos -que incluían cobros de intereses moratorios en exceso- fueron pagados por los clientes entre el 03 de septiembre de 2018 y el 01 de diciembre de 2023.

6.- SCOTIABANK CHILE, en los meses de noviembre y diciembre de 2023 habría devuelto a los clientes afectados un total de MM\$1.621 correspondiente a los montos cobrados en exceso reajustados en UF y por tasa de interés corriente.”



II.3. MEDIOS DE PRUEBA.

1. Oficio Ordinario N°29151, de fecha 4 de marzo de 2024, por medio del cual la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado pone en conocimiento de la Unidad de Investigación carta de fecha el 17 de octubre de 2023 remitida por Scotiabank a la CMF.
2. OFICIO RESERVADO UI N°511/2024, de fecha 8 de abril de 2024, que solicitó a Scotiabank información detallada de las operaciones a que se refiere la carta de 17 de octubre de 2023.
3. Presentación de fecha 22 de abril de 2024 del Banco que remite la información solicitada en el oficio individualizado en el número anterior, que entre otros antecedentes incluye la base de operaciones involucradas en la incidencia informada en carta de fecha 17 de octubre de 2023.
4. OFICIO RESERVADO UI N° 952/2024 de fecha 1 de julio de 2024, que solicitó a Scotiabank complementar algunos antecedentes relacionados con la información indicada en el numeral anterior.
5. Respuesta de fecha 4 de julio de 2024 del el Banco que remite la información solicitada a través del oficio individualizado en el número anterior, que entre otros antecedentes incluye el informe desarrollado por Deloitte respecto del procedimiento de devolución a clientes llevado a cabo por el Banco en los meses de noviembre y diciembre de 2023.
6. OFICIO RESERVADO UI N° 1.025/2024 de fecha 18 de julio de 2024, que solicitó a Scotiabank complementar los antecedentes previamente remitidos.
7. Respuesta de fecha 30 de julio de 2024 del Banco que remite la información solicitada en el OFICIO RESERVADO UI N°1.025/2024.
10. Presentación de fecha 30 de octubre de 2024 de Scotiabank que acompaña los siguientes documentos:
 - i) *Comunicación del Banco a la Comisión para el Mercado Financiero (“CMF”) de fecha 17 de octubre de 2023.*
 - ii) *Oficio Ordinario 29151 de fecha 04 de marzo de 2024, de la Dirección General de Conducta de Mercado de la CMF dirigido a la Unidad de Investigación de la CMF.*
 - iii) *Oficio Ordinario N° 26616 de fecha 26 de abril de 2021 suscrito por el Presidente de la CMF.*
 - iv) *Informe de la empresa de auditoría externa Deloitte, de fecha 04 de julio de 2024.*
11. Presentación de fecha 8 de noviembre de 2024 de Scotiabank que acompaña al expediente Informe Legal en relación con el alcance del artículo 58 del DL N° 3538.
12. Opinión Legal emitida por los Sres. José Luis Lara y Matías Larroulet - Philippi Prietozarrizosa Ferrero DU & Uría “Sobre si procede que la Comisión para el Mercado Financiero sancione a Scotiabank Chile por una infracción que fue autodenunciada y corregida eficazmente por el banco”.

II.4. INFORME DEL FISCAL.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del D.L. N°3538 y, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencidos los términos probatorios, mediante **Oficio Reservado UI N°1.590, de fecha 18 de noviembre de 2024**, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el Informe Final de la investigación y el expediente administrativo de este Procedimiento Sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas la Investigada.

II.5. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO.

Mediante **Oficio Reservado N°165.870, de fecha 11 de diciembre de 2024**, se citó a audiencia a la defensa de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 del DL 3538, la que se celebró el día **19 de diciembre de 2024**.

III. NORMAS APLICABLES.

Artículo 16 de la Ley N°18.010, según la modificación introducida por la Ley N° 21.314 de 13 de abril de 2021:

“El deudor de una operación de crédito de dinero que retarda el cumplimiento de su obligación, debe intereses corrientes desde la fecha del retardo y a las tasas que rijan durante ese retardo, salvo estipulación en contrario o que se haya pactado legalmente un interés superior.

El interés moratorio a que se refiere el inciso anterior no podrá aplicarse conjunta ni adicionalmente, sobre un mismo monto, con ningún otro interés. Asimismo, este interés sólo podrá cobrarse sobre aquella parte del capital que se encuentre efectivamente vencida y no podrá ser capitalizada para el cálculo de intereses de ningún tipo.”

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

IV.1 DESCARGOS

Con fecha 18 de octubre de 2024, el Investigado evacuó sus descargos, los que fueron del siguiente tenor:

“IV. DESCARGOS

1. EL BANCO HA RECONOCIDO EN TODO MOMENTO EL HECHO POR EL CUAL SE LE FORMULAN CARGOS. MÁS AÚN, FUE EL PROPIO SCOTIABANK QUIEN INFORMÓ LO OCURRIDO (SE AUTODENUNCIÓ EN PRIMER LUGAR) Y HA COLABORADO SUSTANCIALMENTE Y EN TODO MOMENTO AL ESCLARECIMIENTO DE LA SITUACIÓN.



Como ya se ha expuesto en la Sección II de esta presentación, **fue el propio Banco el que en primer lugar informó esta situación a la CMF mediante comunicación de fecha 17 de octubre de 2023; reconociendo e informando pronta y oportunamente la inconsistencia detectada y las medidas adoptadas para resolver la situación reportada, aportando todos los antecedentes que al efecto se le ha requerido.** Así da cuenta el expediente en varias oportunidades. A modo de ejemplo, en el Oficio Ordinario 29151 de fecha 04 de marzo de 2024, de la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado de la CMF dirigido a la Unidad de Investigación en que informan que habían tomado conocimiento de posibles infracciones al artículo 16 de la Ley 18.010, **las cuáles fueron informadas por parte del Banco.**

En el transcurso de la operación de un banco y a lo largo de los años pueden existir algunas multas y si bien han existido sanciones previas en otras materias que ha aplicado la CMF al Banco en el pasado, esta es una nueva situación y muy específica que difiere de aquellas y en estricto rigor rigen los mismos principios dispuestos en el artículo 58 del DL 3538 y en la Política de Colaboración del Presunto Infractor, por que busca esa disposición legal de “colaboración del presunto infractor”, el ponderar una reducción de la posible sanción en hasta un 80%, cuando la entidad en cuestión se auto denunciare aportando a la Comisión antecedentes que conduzcan a la acreditación de los hechos constitutivos de infracción”, lo cual debe interpretarse en beneficio del infractor en esta situación tan específica, con un tipo de infracción que probablemente no hubiese sido posible de identificar si no es por la propia revelación del Banco. Al respecto, cabe mencionar que la situación se producía en el sistema, específicamente en tarjetas de crédito en mora, con más de 90 días de vencimiento para generar el cobro del crédito con clientes que, en muchos casos, no seguían operando y por eso debían al Banco, pese a lo cual este último corrigió, reveló el hecho y colaboró. Adicionalmente, realizó los reembolsos y compensó voluntariamente, resarciendo a los afectados. Si el artículo 58 del DL 3538 ya citado solo fuere aplicable a bancos que no hayan sido multados previamente, su contenido e incentivo a la fecha sería solo nominal, por lo que en el fondo corresponde entender esa exigencia cumplida cuando se trata de hechos totalmente distintos a tipos de infracción sancionadas anteriormente, otorgando el beneficio de reducción de las sanciones e incluso la condonación de las pecuniarias por la activa colaboración del Banco, de otro modo no se concibe como podría incentivarse el actuar de manera proactiva y transparente, como ha sido el caso, autodenunciándose.

Es del caso mencionar, por ejemplo, que en este caso se han “Proporcionar antecedentes precisos, veraces y comprobables que representen una contribución efectiva a la constitución de elementos de prueba suficientes para fundar el oficio de cargos” y “...se puesto fin a su participación en la conducta...” (Se corrigió el error y además se procedió a las respectivas devoluciones, lo cual ya ha sido latamente expuesto, todo ello además auditado por un tercero independiente).

Más aún, y tal como ya se ha señalado, la CMF no contaba con información de lo ocurrido al momento de la Comunicación por parte del Banco, lo cual creemos refuerza la colaboración y buena fe del Banco en este caso y la colaboración para fundar los cargos y contribuir efectivamente en este proceso.

Lo expuesto, debe ser adecuadamente ponderado, conforme a lo dispuesto en el ya referido artículo 38 del DL 3538, especialmente en lo que se refiere a la colaboración prestada por el Banco, desde antes de la investigación y conforme a los disposiciones y principios del citado artículo 58, en lo que resulta aplicable.

2. EL BANCO HA ADOPTADO OPORTUNA Y PRONTAMENTE LAS MEDIDAS DEL CASO



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439

El Banco ha tomado medidas oportunas y proactivas tras detectar la inconsistencia ya expuesta, sin incluso haber sido requerido por la CMF.

En primer lugar, además de solucionar prontamente el error operativo que ocasionó la inconsistencia, informó a esa Comisión, reconociendo la situación y las acciones correctivas que implementaría.

Esta acción demuestra el compromiso del Banco por resarcir la situación y compensar a los clientes de manera justa, más allá del monto cobrado en exceso, al devolver los fondos ajustados y con un recargo correspondiente. Dicho recargo constituye una medida adoptada por el Banco con el objetivo de reconocer el inconveniente ocasionado a los clientes afectados. Adicionalmente, estas devoluciones abarcan un universo mayor de clientes (período anterior al 13 de abril de 2021), ello da cuenta del ánimo de actuar de buena fe y tratar igualmente a aquellos en la misma situación, no sólo desde cuanto entró a regir el inciso segundo del artículo 16 de la Ley 18.010.

Así, como parte de su auto compromiso por resarcir la situación, el Banco implementó un Plan de Devolución, a través del cual ha devuelto a los clientes afectados. Estas devoluciones fueron revisadas además por un auditor externo, ello en pos de garantizar la transparencia en el proceso.

Asimismo, se generaron comunicaciones a los clientes afectados a través de múltiples canales, asegurando que todos estos estuvieran informados de la situación y las acciones correctivas. Este enfoque, insistimos, refleja la intención del Banco de compensar adecuadamente a los clientes, lo cual además fue también auditado por Deloitte.

*El mismo Oficio de Cargos da cuenta que el Banco “Entre noviembre y diciembre de 2023, **el Banco restituyó a sus clientes una suma total de MM\$1.621, correspondiente a los montos cobrados en exceso reajustados por IPC y tasa de interés corriente.**”, recordando en este punto que la Unidad de Investigación está considerando un período entre el 03 de septiembre de 2018 y el 01 de diciembre de 2023, término mayor al que aplica la responsabilidad administrativa por lo ya expuesto, en cuanto el inciso segundo del artículo 16 la Ley 18.010 recién comenzó a regir el 13 de abril de 2021.*

3. SE TRATA DE UNA SITUACIÓN ESPECÍFICA OCURRIDA, QUE ADEMÁS FUE CORREGIDA EN SU MOMENTO

*En relación con la situación que fuera informada por el propio Banco, también es importante es consignar que **no se presentan eventos previos en los cuáles Banco haya incurrido en una situación como la indicada, ni posteriores, ni respecto a la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (“SBIF”) ni a la CMF**, lo que da cuenta que esto se trató sólo de una situación específica ocurrida, respecto de un proceso operativo determinado, no otros, tal como se indicó desde un inicio, cuando se comunicó a la CMF.*

En consecuencia, esta situación sólo fue una situación específica, que fue prontamente corregida y rectificadas, sin mediar instrucción para ello, tal como ha se ha expuesto y da cuenta el expediente. Incluso la auditoría de Deloitte abordó esta corrección, junto con la revisión del proceso de devolución a clientes y comunicación a estos.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439

4. EL BANCO NO HA BUSCADO BENEFICIO ECONÓMICO CON LO OCURRIDO

*Cabe consignar que esta situación, que fue prontamente informada y corregida, **no ha buscado beneficio económico para el Banco.***

Además, el Banco -como ya reiteradamente se ha señalado- ha restituido los pagos en exceso a los clientes afectados, los cuales han sido debidamente reajustados y recargados con una compensación voluntaria adicional, a un universo de clientes mayor al que rige desde la existencia del inciso segundo del artículo 16 la Ley 18.010, a partir del 13 de abril de 2021. Más aún, este proceso de devoluciones fue acompañado con varias comunicaciones a los clientes, bajo un principio de transparencia y adecuada información a estos.

Aunque el universo al que aplica la infracción es de 6.058 operaciones, lo que reduce el monto cobrado en exceso a \$675.242.476, el Banco actuando de buena fe restituyó todo el exceso cobrado más allá del período, lo que ascendió a \$1.069.081.091 monto que, sin requerimiento de ninguna especie ni alguien advertir la situación, fue devuelta voluntariamente debidamente reajustado y con compensaciones por un total de \$1.621.515.202. es decir, el Banco en ningún momento ha pretendido beneficiarse económicamente y, por el contrario, resarcó a los afectados dejándolos indemnes incluso más allá del universo al que la norma hizo aplicable la sanción.

Lo expuesto refuerza el hecho que no se ha buscado beneficio económico por parte de Scotiabank en relación con esta situación.

5. EL BANCO NO HA SIDO SANCIONADO POR LA CMF POR SITUACIONES DEL CARGO FORMULADO

Se hace presente que el Banco no ha sido objeto de sanciones previas por la situación contenida en el Oficio de Cargos por parte de la CMF.

Como hemos dicho si el artículo 58 del DL 3538 ya antes citado solo fuere aplicable a bancos que no hayan sido multados previamente, su contenido e incentivo a la fecha sería solo nominal, por lo que en el fondo corresponde entender esa exigencia cumplida cuando se trata de hechos totalmente distintos a tipos de infracción sancionadas anteriormente, otorgando el beneficio de reducción de las sanciones e incluso la condonación de las pecuniarias por la activa colaboración del Banco, de otro modo no se concibe como podría incentivarse el actuar de manera proactiva y transparente, como ha sido el caso, autodenunciándose.

6. UNIVERSO DE OPERACIONES SANCIONABLES ADMINISTRATIVAMENTE POR LA CMF

Reiterando nuevamente todo lo expuesto en la Sección III de esta presentación sobre la entrada en vigencia del inciso segundo del artículo 16 de la Ley 18.010, los principios de irretroactividad de las leyes y de legalidad, desde el punto administrativo sancionador, el universo de operaciones no puede ser el señalado en la Sección VI del Oficio de Cargos.

El hecho de que el Banco haya devuelto a un universo mayor de clientes (período anterior al 13 de abril de 2021), con el ánimo de actuar de buena fe y tratar igualitariamente a todos aquellos en la misma situación, no puede ser además castigado retroactivamente conforme a los principios ya expuestos (irretroactividad de las leyes, legalidad y tipicidad), lo cual incluso ha reconocido la propia CMF para esta disposición legal conforme al oficio citado del año 2021 que



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439

rige “in actum”, y en este mismo expediente cuando por Oficio Ordinario 29151 de fecha 04 de marzo de 2024, la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado de la CMF comunicó a la Unidad de Investigación de esa Comisión.

Dicho lo anterior, respecto a la vigencia del inciso segundo del artículo 16 de la Ley 18.010, lo cual guarda relación con el universo de operaciones incluidas, sólo corresponde se pondere -junto con los demás descargos formulados- aquellas a partir del 13 de abril de 2021.

A continuación se da cuenta de un cuadro que distingue entre estos períodos de operaciones y clientes afectados, a todos los cuáles ya se ha devuelto, debidamente reajustado y con la compensación voluntaria en cada caso.

Período	N° Operaciones	N° Clientes	Monto cobrado en exceso	Monto Total Devuelto	Diferencia entre Monto Cobrado y Monto Devuelto	
					Reajuste	Compensación Voluntaria
03.09.2018 al 01.12.2023	17933	17571	\$1.069.081.091	\$1.621.515.202	\$145.435.724	\$406.998.386
13.04.2021 al 01.12.2023	6058	5968	\$675.242.476	\$911.026.289	\$33.970.266	\$201.813.547

El universo de operaciones que debe considerar el Oficio de Cargos entonces corresponde a 6.058 operaciones que afectan a 5.968 clientes y ello considerarse en la magnitud del caso. Como ya hemos dicho, fue la propia CMF la que ratificó este entendimiento, para la aplicación del artículo 16 de la Ley 18.010 sobre la capitalización de intereses de mora, en cuanto a que el inciso segundo fue incorporado recién al ordenamiento legal el 13 de abril de 2021, conforme a la Ley N° 21.314. Así lo señaló la Comisión en primer lugar mediante Oficio Ordinario N° 26616 de fecha 26 de abril de 2021 en el cual el mismo Presidente la CMF contestó a una solicitud de “interpretar administrativamente el nuevo inciso segundo del artículo 16 de la Ley N° 18.010” y dicha interpretación consta en este mismo expediente cuando por Oficio Ordinario 29151 de fecha 04 de marzo de 2024, la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado de la CMF comunicó a la Unidad de Investigación de esa Comisión.

7. PRESCRIPCIÓN

Finalmente, y sin perjuicio de todo lo expuesto y el hecho de aplicar el inciso segundo del artículo 16 de la Ley 18.010 a partir del 13 de abril de 2021 en la forma señalada por la CMF en sus disposiciones administrativas, cabe hacer presente además que incluso en una eventual hipótesis -que desde ya no se comparte- que la CMF entendiera que igualmente es sancionable esta disposición legal con efecto retroactivo no considerando los oficios, y estableciendo un mayor universo de operaciones afectadas aunque no exista perjuicio para ninguna, igualmente una parte de estas operaciones ha transcurrido el plazo legal para dicho efecto, conforme a lo dispuesto en el artículo 61 del DL 3538 por el cual esa Comisión no puede sancionar a un infractor



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439

luego de transcurridos 4 años desde la fecha en que hubiere terminado de cometer el hecho constitutivo de la infracción o de ocurrir la omisión sancionada.”

IV.2. ANÁLISIS DESCARGOS:

A continuación, se analizarán los descargos en el mismo orden que fueron formulados.

1. RECONOCIMIENTO DE LOS HECHOS

i) En este punto se debe dejar constancia que el Banco reconoce los hechos objeto de la formulación de cargos. Aún más, señala expresamente en sus descargos que **“fue el propio Banco el que en primer lugar informó está situación a la CMF mediante comunicación de fecha 17 de octubre de 2023; reconociendo e informando pronta y oportunamente la inconsistencia detectada y las medidas adoptadas para resolver la situación reportada, aportando todos los antecedentes que al efecto se le ha requerido.”**

Dichos antecedentes constan a fojas 6 y 7 del expediente:





06

Santiago, 17 de octubre de 2023
CMF/186/23

Señora
Solange Berstein Jáuregui
Presidenta
Comisión para el Mercado Financiero
Presente

Ref.: Informa situación en el cálculo de la deuda en cobranza de Tarjetas de Crédito en mora.

De nuestra consideración,

En el contexto del proyecto que lleva adelante el Banco para el cambio del procesador de tarjetas de pago, el cual contempla la migración desde Nexus a Tsys, se advirtió en uno de nuestros procesos, específicamente en la cobranza de tarjetas de crédito en mora, una inconsistencia en el sistema de cálculo de la deuda al momento del cierre del producto, con motivo de la mora. El monto resultante, operativamente se denomina de manera interna como "COTC". La inconsistencia no afecta a ningún otro proceso.

Es del caso que para el cálculo del COTC, corresponde que la deuda vencida y en mora de la respectiva tarjeta de crédito, se acelere y se proceda al cierre de ésta para la cobranza. Esa deuda, proveniente de la mora, se mantiene hasta que se pague o se efectúe el castigo normativo, conforme lo que ocurra primero.

En este contexto, lo advertido es que el sistema del Banco al recoger la información que provenía del actual procesador de las tarjetas de crédito totalizaba el monto de la mora sumándola al capital, reflejándolo así en el COTC. Esta situación fue solucionada el 1 de septiembre pasado. Del mismo modo, pero solo para la marca VISA, los intereses moratorios sobre un período se calculaban nuevamente, lo cual se corrigió a partir de la misma fecha. Esta situación significó que algunos clientes en mora pagaran lo adeudado con el exceso que agregaba el sistema, por lo que el Banco procederá en esos casos a devolver tales montos, debidamente reajustados y, adicionalmente, con recargos, para lo cual se ha dispuesto llevar a cabo un plan de devolución que considera una auditoría independiente.

Al momento de la detección, se estableció que las devoluciones comprendían preliminarmente 10.928 operaciones, de un total de 34.661 que se procesaron en el sistema en los últimos 5 años, por un monto total de \$831 millones aproximadamente, lo que implicaba un promedio de \$80.600 por cliente. Presentada esta situación al directorio del Banco, junto con mantenerle informado, éste acordó la comunicación del hallazgo y su evolución a esa Comisión.

Actualizado el análisis a esta fecha, se ha establecido que las devoluciones comprenderán del orden de las 19.202 operaciones, de un total de 74.794 que se procesaron en el sistema en los últimos 5 años, por un monto total de \$1.635 millones aproximadamente, lo que implica un promedio de \$85.152 por cliente, considerando reajustes y recargos.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439



Por otra parte, hemos identificado que este hallazgo implica la corrección de los reportes normativos D10, C11, C12 y C45, así como las consiguientes correcciones de los respectivos reportes contables, en lo que fuere aplicable.

Finalmente, hago presente que suscribo esta carta en mi calidad de representante ante ese Supervisor, conforme a lo acordado en Sesión Ordinaria de Directorio N°2375 celebrada con fecha 23 de septiembre de 2014.

Estando a disposición de esa Comisión, le saluda atentamente,


Digitally signed by Rafael
Bilbao Deramond
Date: 2023.10.17
17:59:13 -03'00'

Rafael Bilbao Deramond
Fiscal

Dicha información fue complementada mediante presentación del Banco, de fecha 13 de noviembre de 2023, en respuesta a Oficio N°98.789 de 2023, conforme consta a fojas 10 y 11 del expediente:



Santiago, 13 de noviembre de 2023
CMF/198/23

Señor
Daniel García Schilling
Director General de Supervisión de Conducta de Mercado
Comisión para el Mercado Financiero
Presente

Ref.: Oficio 98789

De nuestra consideración,

Me refiero a su comunicación de fecha 06 de noviembre de 2023, mediante la cual solicita una serie de antecedentes adicionales, que en la misma indica, ello con relación a nuestra carta de fecha 17 de octubre pasado.

Sobre el particular, acompañamos la información requerida, la cual para efectos de facilitar su lectura sigue el mismo orden señalado en su oficio:

1. En su carta señala que, el "procesador de las tarjetas de crédito totalizaba el monto de la mora sumándola al capital, reflejándolo así en el COIC", aclarar si, en el caso planteado para determinar el interés de mora a la fecha del pago de la deuda, la base del cálculo ya incluía intereses de mora previamente capitalizados.

Al respecto, cabe precisar que el procesador de las tarjetas de crédito no era el que totalizaba el monto de la mora sumándola al capital, sino el sistema del Banco, al recoger la información que provenía del primero, totalizando el monto de la mora sumándola al capital, reflejándolo así en el COIC. Es decir, el procesador de la tarjeta entregaba la información indicando de manera separada el monto del capital, del interés pactado y del interés moratorio, lo que el Banco en su sistema consolidaba en un solo monto.

Con respecto a lo que pide aclarar, en el caso planteado para determinar el interés de mora a la fecha del pago, la base de cálculo incluía intereses de mora previamente capitalizados.

2. Además, indica que, "Del mismo modo, pero solo para la marca VISA, los intereses moratorios sobre un periodo se calculaban nuevamente", en este caso se debe informar las tarjetas (marca) y/o productos que no se encuentran afectadas. Adicionalmente, aclarar si el periodo utilizado en el cálculo del interés de mora, incluido en el COIC, es nuevamente utilizado en la determinación del interés de mora pero al momento del pago de la deuda, lo cual produciría una duplicidad en los días de morosidad y su respectivo cobro;

En las marcas que se procesaron en el sistema en los últimos 5 años, esto es VISA y MASTERCARD, en el caso planteado, al determinar el interés de mora a la fecha del pago, la base de cálculo incluye intereses de mora previamente capitalizados. Lo señalado en nuestra carta anterior, apunta a precisar que, adicionalmente, para la marca VISA, los intereses moratorios sobre un periodo se calculaban nuevamente por el Banco, devengando intereses de mora duplicados sobre el saldo total



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439



011

adeudado, desde que la tarjeta entraba en mora hasta el momento del cierre del producto y la creación del COTC. Este aspecto incide en el monto de las devoluciones de dicha marca de tarjeta, efecto particular que no ocurre para la otra marca señalada, ni para otros productos.

3. Enviar copia del comunicado que remitirán a sus clientes, de acuerdo con lo señalado en reunión del 11-08-2023

En anexo se adjunta comunicación que se está enviando, sin perjuicio de las consultas que estas personas puedan efectuar a nuestro *Contact Center*, conforme la misma indica.

4. Detallar el plan de devolución de los montos cobrados en exceso y enviar la auditoría independiente señalada en su carta

En anexo se adjunta lo solicitado.

En cuanto a la auditoría independiente, para acreditar el cumplimiento del plan de devolución, iniciamos un proceso de licitación privada para seleccionar la empresa de auditoría, entre las fiscalizadas por esa Comisión.

5. Enviar un ejemplo, para los dos casos planteados, con la explicación y fórmula de los cálculos realizados y el problema detectado

En el mismo anexo señalado en nuestra respuesta al número 4 anterior, se encuentran los ejemplos y explicaciones solicitados.

Finalmente, hago presente que suscribo esta carta en mi calidad de representante ante ese Supervisor, conforme a lo acordado en Sesión Ordinaria de Directorio N°2375 celebrada con fecha 23 de septiembre de 2014.

Estando a disposición de esa Comisión, le saluda atentamente,


Digitally signed by
Rafael Bilbao Deramond
Date: 2023.11.13
18:16:02 -03'00'
Rafael Bilbao Deramond
Fiscal

Los hechos también fueron expuestos por el Banco en sus respuestas a las consultas formuladas por la Unidad de Investigación, como consta a fojas 24 del expediente administrativo:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439



Santiago, 22 de abril de 2024
CMF/77/2024

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

Ref.: Oficio Reservado UI N°511/2024

De nuestra consideración,

En respuesta a su comunicación de 8 de abril último, en la cual solicita una serie de antecedentes, dentro del plazo establecido, acompañamos la información requerida, en el mismo orden del oficio:

1.- Remitir en el archivo Excel adjunto, según los campos e instrucciones contenidas en este, la identificación de la totalidad de las operaciones objeto de la incidencia señalada en su carta de fecha 17 de octubre de 2023, en la cual informa a esta Comisión que en la cobranza de tarjetas de crédito en mora, se advirtió una inconsistencia en el sistema de cálculo de la deuda al momento del cierre del producto, con motivo de la mora. Cabe señalar, que según su carta de fecha 17 de octubre de 2023 las operaciones afectadas serían 19.202, sin embargo, en el plan de devolución enviado por la entidad a su cargo con fecha 13.11.2023 se hace referencia a 20.591 operaciones, por lo que, en la identificación de operaciones solicitada, se requiere abordar el universo total.

En el archivo Excel requerido, se adjunta el universo total de operaciones objeto de la incidencia. Al respecto, son en total 20.911 operaciones, que se componen de 20.899 operaciones correspondientes a los 19.653 clientes informados en nuestra comunicación de fecha 24 de enero 2024 y a 12 operaciones adicionales que se identificaron de manera posterior a esa fecha.

2.- Señalar la cantidad de clientes afectados.

El universo total de operaciones objeto de la incidencia es de 20.911 operaciones con un total de clientes afectados que asciende a 19.662. Con posterioridad a nuestra comunicación de fecha 24 de enero, en la que se informó que el universo de clientes ascendía a 19.653, se detectaron 9 clientes adicionales en la misma situación, respecto de los cuales, ya se realizó el abono en cuenta, así como la emisión de vale vista, para aquellos que no tienen cuenta vigente en el Banco.

3.- Remitir las actas del Directorio y presentaciones efectuadas en dicha instancia, donde se trató la temática en cuestión.

En anexo se adjunta lo solicitado.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439



4.- Describir la forma de cálculo de los montos de devolución a los clientes, explicitando los reajustes o mecanismos de compensación utilizados. Adicionalmente, se requiere remitir en formato Excel el cálculo de los montos sujetos a devolución (explicitando las fórmulas empleadas), así como la evidencia de la devolución a los clientes.

Para efectos de determinar el monto que se debía restituir a los clientes, se tomó la información del archivo subsidiario que entrega Nexus cuando se cierra el producto y de aquella, se consideró el capital e interés pactado. Sobre dicho monto se calculó el interés moratorio desde el día en que cayó en mora el cliente hasta el día del pago del COTC. En la marca VISA, también se corrigieron los días del cálculo del devengo de intereses en mora, para efectos de subsanar la duplicidad.

La devolución se recargó con una compensación equivalente a la diferencia entre el capital correcto, respecto del cual se calcularon los intereses moratorios usando como referencia la tasa de interés corriente, y se comparó con el pago efectuado por el cliente, diferencia que se reajustó con la variación del IPC entre la fecha del pago que realizó éste hasta la fecha de la devolución.

Se adjunta formato requerido. En éste se contiene la fórmula de cálculo de los montos sujetos a devolución, los cuales en algunos casos incluyen gastos asociados, concepto que la fórmula explicita y que también fueron restituidos.

5.- Remitir el Informe de Auditoría Independiente al que hace mención en su carta de fecha 17 de octubre de 2023.

En cuanto a la auditoría independiente, una vez concluidas las devoluciones al cierre de diciembre, se realizó un proceso de licitación privada para seleccionar a la empresa de auditoría, siendo elegida Deloitte Auditores y Consultores Limitada en enero último, quienes han señalado que entregarán su informe a fines de mayo próximo.

Finalmente, hago presente que suscribo esta carta en mi calidad de representante ante ese Supervisor, conforme a lo acordado en Sesión Ordinaria de Directorio N°2375 celebrada con fecha 23 de septiembre de 2014.

De esta forma, los antecedentes que constan en el expediente permiten tener por acreditado que, entre los años 2018 y 2023, Scotiabank presentó defectos operacionales en el proceso de cobranza de tarjetas de crédito en mora, específicamente, en el sistema de cálculo de la deuda al momento de cierre del producto. Lo anterior, dado que al recoger la información del procesador de tarjetas de créditos se totalizaba el monto de la mora sumándola al capital, capitalizando de esta forma el interés por mora y, por otro lado, para el caso de una marca de tarjetas en particular, los intereses moratorios sobre un periodo se calculaban nuevamente, con lo cual se duplicaban.

Dichos hechos implican que el Banco, para operaciones posteriores al **13 de abril de 2021**, cobró intereses por sobre lo permitido en el artículo 16 de la Ley N° 18.010.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439

Al respecto, con fecha 13 de abril de 2021 se publicó la Ley 21.314. Dicha ley, entre otras cosas, incorporó un inciso segundo al artículo 16 de la Ley 18.010, quedando su texto de la siguiente manera:

“Artículo 16.- El deudor de una operación de crédito de dinero que retarda el cumplimiento de su obligación, debe intereses corrientes desde la fecha del retardo y a las tasas que rijan durante ese retardo, salvo estipulación en contrario o que se haya pactado legalmente un interés superior.

El interés moratorio a que se refiere el inciso anterior no podrá aplicarse conjunta ni adicionalmente, sobre un mismo monto, con ningún otro interés. Asimismo, este interés sólo podrá cobrarse sobre aquella parte del capital que se encuentre efectivamente vencida y no podrá ser capitalizada para el cálculo de intereses de ningún tipo.”

Así, la ley estableció una prohibición en el inciso segundo de dicho artículo, en virtud de la cual no es posible aplicar intereses moratorios en conjunto o de forma adicional a otros intereses sobre un mismo monto. El interés moratorio solo puede cobrarse respecto de aquella parte del capital efectivamente vencida, y no podrá ser capitalizada para el cálculo de intereses de ningún tipo.

Con ello se concluye que Scotiabank actuó en contravención al inciso segundo del artículo 16 de la Ley 18.010, al cobrar intereses moratorios en exceso para operaciones posteriores al **13 de abril de 2021**, lo que ha sido reconocido por el Banco como consta en el expediente administrativo.

Conforme lo expuesto, se tendrá por acreditado el cargo formulado.

ii) Habiendo establecido lo anterior, cabe referirse a las alegaciones de la Defensa en este punto, respecto a una supuesta autodenuncia del Banco, en el marco de lo dispuesto en el artículo 58 del DL 3.538, sobre colaboración del presunto infractor.

La Defensa expresa que *“En el transcurso de la operación de un banco y a lo largo de los años pueden existir algunas multas y si bien han existido sanciones previas en otras materias que ha aplicado la CMF al Banco en el pasado, esta es una nueva situación y muy específica que difiere de aquellas y en estricto rigor rigen los mismos principios dispuestos en el artículo 58 del DL 3538 y en la Política de Colaboración del Presunto Infractor, por que busca esa disposición legal de “colaboración del presunto infractor”, el ponderar una reducción de la posible sanción en hasta un 80%, cuando la entidad en cuestión se auto denunciare aportando a la Comisión antecedentes que conduzcan a la acreditación de los hechos constitutivos de infracción”.*

Se debe hacer presente que el inciso primero del artículo 58 del DL N°3538 dispone que: *“El que incurra en una conducta sancionable por la Comisión podrá acceder a una reducción de hasta el 80% de la sanción pecuniaria aplicable, cuando se auto denunciare aportando a la Comisión antecedentes que conduzcan a la acreditación de los hechos constitutivos de infracción.”.*

En ese contexto, esta Comisión elaboró y publicó el documento “Política sobre Colaboración del Presunto Infractor” con el propósito de definir el procedimiento para dar aplicación al artículo 58 en comento.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439

Dicha Política, en su sección “IV. Procedimiento para la obtención de beneficios”, establece que el inicio del procedimiento se efectúa de la siguiente manera: *“El interesado en obtener alguno de los Beneficios de la colaboración, deberá presentar una Solicitud de Beneficios, en los términos establecidos en el párrafo 29. Las únicas formas válidas de presentar una Solicitud de Beneficios son las siguientes: (i) ingresando a través del vínculo disponible en www.cmfchile.cl (pestaña “Colaboración del Presunto Infractor”), o (ii) mediante una presentación escrita reservada dirigida al Encargado de Colaboración de la Unidad de Investigación de la Comisión para el Mercado Financiero, que cumpla con los requisitos establecidos en el párrafo 29”*. Luego, los párrafos 29 y 30, especifican el contenido de la Solicitud de Beneficios y sus antecedentes fundantes.

Así, el artículo 58 del DL 3.538 establece un beneficio a quienes se auto denunciaren aportando a la Comisión antecedentes que conduzcan a la acreditación de los hechos constitutivos de infracción cuando hubieren incurrido en una conducta sancionable por esta Comisión. Para ello, esta Comisión estableció un procedimiento reglado para optar a dicho beneficio contenido en el instrumento denominado “Política sobre Colaboración del Presunto Infractor”.

De esta forma, aquellos que deseen optar al beneficio de colaboración contemplado en el artículo 58 del DL 3.538 deben solicitarlo conforme al procedimiento establecido expresamente en la Política sobre Colaboración del Presunto Infractor, debiendo cumplir con los requisitos de forma y fondo que allí se establecen. Sin embargo, según consta en el expediente administrativo sancionatorio, Scotiabank no efectuó la Solicitud de Beneficios bajo este procedimiento.

Conforme lo expuesto, se rechazará esta alegación.

2. ADOPCIÓN DE MEDIDAS

La Defensa afirma que *“En primer lugar, además de solucionar prontamente el error operativo que ocasionó la inconsistencia, informó a esa Comisión, reconociendo la situación y las acciones correctivas que implementaría. Esta acción demuestra el compromiso del Banco por resarcir la situación y compensar a los clientes de manera justa, más allá del monto cobrado en exceso, al devolver los fondos ajustados y con un recargo correspondiente”*.

Al respecto, a fojas 6 del expediente administrativo, consta presentación de Scotiabank en la que manifiesta que los defectos operacionales habrían sido corregidos el 1 de septiembre de 2023:

En este contexto, lo advertido es que el sistema del Banco al recoger la información que provenía del actual procesador de las tarjetas de crédito totalizaba el monto de la mora sumándola al capital, reflejándolo así en el COTC. Esta situación fue solucionada el 1 de septiembre pasado. Del mismo modo, pero solo para la marca VISA, los intereses moratorios sobre un período se calculaban nuevamente, lo cual se corrigió a partir de la misma fecha. Esta situación significó que algunos clientes en mora pagaran lo adeudado con el exceso que agregaba el sistema, por lo que el Banco procederá en esos casos a devolver tales montos, debidamente reajustados y, adicionalmente, con recargos, para lo cual se ha dispuesto llevar a cabo un plan de devolución que considera una auditoría independiente.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439

Asimismo, en presentación de 17 de octubre de 2023, Scotiabank informó sobre la implementación de un plan de devolución a los clientes afectados. Al respecto, en respuesta al Oficio Reservado UI N°511 de 2024 indicó que la forma de calcular los montos de devolución fueron los siguiente:

4.- Describir la forma de cálculo de los montos de devolución a los clientes, explicitando los reajustes o mecanismos de compensación utilizados. Adicionalmente, se requiere remitir en formato Excel el cálculo de los montos sujetos a devolución (explicitando las fórmulas empleadas), así como la evidencia de la devolución a los clientes.

Para efectos de determinar el monto que se debía restituir a los clientes, se tomó la información del archivo subsidiario que entrega Nexus cuando se cierra el producto y de aquella, se consideró el capital e interés pactado. Sobre dicho monto se calculó el interés moratorio desde el día en que cayó en mora el cliente hasta el día del pago del COTC. En la marca VISA, también se corrigieron los días del cálculo del devengo de intereses en mora, para efectos de subsanar la duplicidad.

La devolución se recargó con una compensación equivalente a la diferencia entre el capital correcto, respecto del cual se calcularon los intereses moratorios usando como referencia la tasa de interés corriente, y se comparó con el pago efectuado por el cliente, diferencia que se reajustó con la variación del IPC entre la fecha del pago que realizó éste hasta le fecha de la devolución.

A mayor abundamiento, en presentación de fecha 13 de noviembre de 2023, el Banco acompañó diagrama del plan de devolución, conforme consta a fojas 17 del expediente administrativo:

Plan de Devolución en 5 olas:

Olas 1 a 4: 18.906 clientes (20.591 operaciones) con pagos entre septiembre 2018 y agosto 2023

017

Ola 5: clientes con pagos entre septiembre 2023 y noviembre de 2023

<u>Clientes con cuenta y pagos entre sept-18 y ago-23</u>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ola 1: #7.489 por 161,4MM\$ – Clientes con devolución entre \$0 - M\$100 <ul style="list-style-type: none"> • Abono en cuenta 7/11 - Ejecutada ✓ Ola 2: # 509 por 512,3 MM\$ - Clientes con devolución >M\$500 <ul style="list-style-type: none"> • Abono en cuenta entre 9 y 14/11 – En proceso ✓ Ola 3: #1.858 por 407,8 MM\$ - Clientes con devolución entre 100M\$ - 500M\$ <ul style="list-style-type: none"> • Abono en cuenta 14/11 	<ul style="list-style-type: none"> + Ola 1 9,6% del Monto y 40% Clientes con y sin cuenta + Ola 2 40,5% del Monto y 42,7% Clientes con y sin cuenta + Ola 3 65% del Monto y 52,1% Clientes con y sin cuenta
<u>Clientes sin cuenta con pagos entre sept-18 y ago-23</u>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ola 4: #9.050 por MM\$582,3 + clientes con rechazo de abono en olas previas <ul style="list-style-type: none"> • Emisión de vales vistas: 15/11 a todos 	<ul style="list-style-type: none"> + Ola 4 100% del Monto y 100% Clientes con y sin cuenta
<u>Clientes con y sin cuenta y con pagos entre sept-23 y nov-23</u>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ola 5: estos casos agrupan a los clientes con pago entre sept-23 hasta el día de la corrección de datos de COTC antiguos en el sistema*. <ul style="list-style-type: none"> • Corrección de datos, 21/11/2023 • Devolución vía vales vista o abono en cuenta el 7/12 	

*La solución para el flujo de nuevas operaciones de COTC se encuentra debidamente implementada desde el 1 de septiembre de 2023.

Adicionalmente, la Defensa acompañó informe emitido por el auditor externo Deloitte Auditores y Consultores Limitada, el que tenía el objeto de “asistirles en la acreditación del



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439

proceso de devolución a clientes, respecto a la inconsistencia en el proceso de cobranza de tarjetas de crédito en mora, relacionado con el cálculo de la deuda al momento del cierre del producto en Scotiabank Chile (en adelante “el Banco”), que entre otras cosas plantea:

5. Para una muestra de 350 clientes verificamos que estos abonos se encuentren realizados dentro del plazo comprendido entre el 07-11-2023 y 29-12-2023.

Obtuvimos el archivo “Anexo Oficio Reservado UI N511 2024” que contiene las operaciones que forman parte del proceso de devolución. Seleccionamos una muestra de 350 clientes, utilizando la metodología de “muestreo aleatorio simple”, considerando un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de 5%.

Los abonos se realizaron dependiendo del estatus del cliente en sus cuentas bancarias, de acuerdo con el siguiente detalle:

- Para aquellos clientes con cuentas activas se realizaron los abonos los días 09, 14 de noviembre y el 27 de diciembre del 2023.
- Para aquellos clientes sin cuentas activas se les emitió Vale Vista los días 15 de noviembre y 27 de diciembre del 2023.

Ambos tipos de devolución fueron realizados dentro del periodo entre el 07-11-2023 y 27-12-2023, definido por la Administración para realizar estas operaciones.

- 7.3 Para la muestra seleccionada de 350 clientes, verificamos el proceso de compensación, solicitamos evidencia de los abonos del monto definido en el acuerdo.

Obtuvimos por parte de la Administración el detalle de los clientes, considerando que el abono fue realizado de acuerdo con estatus de las cuentas corrientes del cliente.

- a) Para 223 clientes cuyas cuentas bancarias se encontraban activas se les realizó Abono en cuenta, para lo cual la Administración nos suministró el archivo Excel “SOL 2246”, el cual contiene la información de los movimientos bancarios desde el mes de octubre hasta diciembre de 2023 y mediante el Rut y la Glosa “Dev Ajuste Cobro TC” pudimos obtener el monto abonado, no existen diferencias que reportar. Verificamos que dicha base de datos fue extraída del sistema IBS eIAP del Banco
- b) Para 127 clientes cuyas cuentas bancarias no se encontraban activas la Administración nos suministró el archivo de Excel “SOL 2232 VV” el cual contiene la información de los vales vistas emitidos, Rut del beneficiarios, montos y estatus. Mediante Rut pudimos verificar que se emitieron los Vale Vistas con el monto notificado, por lo cual no existen diferencias que reportar. A la fecha de este informe existen 46 clientes cuyos vale vistas siguen disponibles para su cobro por un monto total de \$56.601.038.

De esta forma, conforme los antecedentes que obran en el expediente, Scotiabank habría corregido los problemas existentes en los procesos de cálculo en comento y efectuado la devolución de los montos cobrados en excesos, con una compensación.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439

Sin embargo, el hecho de que Scotiabank hubiere devuelto los montos cobrados en exceso a los clientes afectados, no permite desatender que se haya cometido una contravención al inciso segundo del artículo 16 de la Ley 18.010 por parte de Scotiabank. Aún más, el proceso de devolución nace a raíz de que Scotiabank durante un cierto periodo de tiempo cobró intereses en contravención a la Ley, lo cual no debió ocurrir dada la prohibición establecida en el artículo 16 en comento.

Por lo tanto, la devolución de los montos cobrados en exceso no exime de responsabilidad a Scotiabank, dado que se ha acreditado en el procedimiento que el Banco operó en contravención al inciso segundo del artículo 16 de la Ley 18.010.

En virtud de lo anterior, **los descargos serán rechazados** en este punto.

3. SITUACIÓN ESPECÍFICA

La Defensa manifiesta que *“... esta situación sólo fue una situación específica, que fue prontamente corregida y rectificadas, sin mediar instrucción para ello, tal como ha se ha expuesto y da cuenta el expediente. Incluso la auditoría de Deloitte abordó esta corrección, junto con la revisión del proceso de devolución a clientes y comunicación a estos”*.

En ese contexto, se reitera lo planteado en el apartado anterior, en cuanto consta en el expediente que Scotiabank informó la corrección de la falla en los sistemas, lo que habría ocurrido para los distintos tipos de incidencias en el mes de septiembre de 2023. Sin embargo, no es posible ignorar el hecho de que Scotiabank solo habría tomado conocimiento del defecto operacional en la forma de cálculo de interés moratorios, a raíz del cambio de operador de tarjetas de crédito conforme lo expuso en su presentación de 17 de octubre de 2023:

“En el contexto del proyecto que lleva adelante el Banco para el cambio del procesador de tarjetas de pago, el cual contempla la migración desde Nexus a Tsys, se advirtió en uno de nuestros procesos, específicamente en la cobranza de tarjetas de crédito en mora, una inconsistencia en el sistema de cálculo de la deuda al momento del cierre del producto, con motivo de la mora. El monto resultante, operativamente se denomina de manera interna como “COTC”. La inconsistencia no afecta a ningún otro proceso”.

Dicha información también habría sido entregada a los Directores del Banco, en Acta N°2.483 de Sesión Ordinaria de Directorio de 28 de septiembre de 2023, conforme consta a fojas 24 del expediente sancionatorio:



SITUACIÓN DERIVADA DEL COTC (CÁLCULO DE LA DEUDA QUE SE GENERA PARA EL TITULAR DE UNA TARJETA DE CRÉDITO EN MORA QUE ES TRASPASADA A COBRANZA).

Paola Tastets, Head Digital Solutions, quien se encontraba presente en la reunión acompañada del Vice Presidente Senior de Retail Banking, Daniel Puerta, informó que en el contexto del proyecto que lleva adelante el Banco para el cambio del procesador de tarjetas de pago, el cual contempla la migración a Tsys, se advirtió en uno de nuestros procesos, específicamente en el traspaso de tarjetas de crédito en mora a cobranza, una inconsistencia en el sistema de cálculo de la deuda que se genera al momento del cierre del producto con motivo de la mora, que operativamente se denomina de manera interna como COTC y, que fue solucionada el 1 de septiembre último.

Adicionalmente, se debe tener en consideración el periodo de tiempo durante el cual Scotiabank habría operado de esta forma y el número de clientes afectados. Al respecto, a fojas 24 del expediente administrativo, consta respuesta del Banco a Oficio Reservado UI N°511 de 2024:

1.- Remitir en el archivo Excel adjunto, según los campos e instrucciones contenidas en este, la identificación de la totalidad de las operaciones objeto de la incidencia señalada en su carta de fecha 17 de octubre de 2023, en la cual informa a esta Comisión que en la cobranza de tarjetas de crédito en mora, se advirtió una inconsistencia en el sistema de cálculo de la deuda al momento del cierre del producto, con motivo de la mora. Cabe señalar, que según su carta de fecha 17 de octubre de 2023 las operaciones afectadas serían 19.202, sin embargo, en el plan de devolución enviado por la entidad a su cargo con fecha 13.11.2023 se hace referencia a 20.591 operaciones, por lo que, en la identificación de operaciones solicitada, se requiere abordar el universo total.

En el archivo Excel requerido, se adjunta el universo total de operaciones objeto de la incidencia. Al respecto, son en total 20.911 operaciones, que se componen de 20.899 operaciones correspondientes a los 19.653 clientes informados en nuestra comunicación de fecha 24 de enero 2024 y a 12 operaciones adicionales que se identificaron de manera posterior a esa fecha.

2.- Señalar la cantidad de clientes afectados.

El universo total de operaciones objeto de la incidencia es de 20.911 operaciones con un total de clientes afectados que asciende a 19.662. Con posterioridad a nuestra comunicación de fecha 24 de enero, en la que se informó que el universo de clientes ascendía a 19.653, se detectaron 9 clientes adicionales en la misma situación, respecto de los cuales, ya se realizó el abono en cuenta, así como la emisión de vale vista, para aquellos que no tienen cuenta vigente en el Banco.

En sus descargos, la Defensa entregó la siguiente información respecto al número de clientes afectados y montos involucrados:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439

Período	N° Operaciones	N° Clientes	Monto cobrado en exceso	Monto Total Devuelto	Diferencia entre Monto Cobrado y Monto Devuelto	
					Reajuste	Compensación Voluntaria
03.09.2018 al 01.12.2023	17933	17571	\$1.069.081.091	\$1.621.515.202	\$145.435.724	\$406.998.386
13.04.2021 al 01.12.2023	6058	5968	\$675.242.476	\$911.026.289	\$33.970.266	\$201.813.547

De esta forma, conforme a los antecedentes que obran en el expediente sancionatorio, no es posible ignorar el hecho de que Scotiabank **solo tomó conocimiento del defecto operacional en la forma de cálculo de interés moratorios a raíz del cambio de operador de tarjetas de crédito.**

Asimismo, se debe tener en consideración que el número de clientes afectados, en el periodo comprendido entre el 13 de abril de 2021, fecha de entrada en vigencia del nuevo inciso segundo del artículo 16 de la Ley N° 18.010 y 1 de diciembre de 2023, fue de 5.968 y que la forma de actuar del Banco se extendió por varios años.

En virtud delo anterior, **se rechazarán los descargos en este punto.**

4. BENEFICIO ECONÓMICO

En este apartado la Defensa manifiesta *“Cabe consignar que esta situación, que fue prontamente informada y corregida, no ha buscado beneficio económico para el Banco. Además, el Banco - como ya reiteradamente se ha señalado- ha restituido los pagos en exceso a los clientes afectados, los cuales han sido debidamente reajustados y recargados con una compensación voluntaria adicional, a un universo de clientes mayor al que rige desde la existencia del inciso segundo del artículo 16 la Ley 18.010, a partir del 13 de abril de 2021”.*

Dado el tenor de los descargos en este punto, éstos serán analizados en la **Sección VI** de la presente Resolución para evitar reiteraciones.

5. SANCIONES PREVIAS AL BANCO

En este apartado la Defensa afirma que *“... el Banco no ha sido objeto de sanciones previas por la situación contenida en el Oficio de Cargos por parte de la CMF. Como hemos dicho si el artículo 58 del DL 3538 ya antes citado solo fuere aplicable a bancos que no hayan sido multados previamente, su contenido e incentivo a la fecha sería solo nominal,”.*

Dado el tenor de los descargos, en cuanto a la consideración de sanciones previas, éstas serán analizadas en la **Sección VI** de la presente Resolución para evitar reiteraciones, sin perjuicio que



el beneficio establecido en el artículo 58 del DL 3.538 no sea aplicable al presente caso, dado que el Banco no ingresó Solicitud de Beneficios conforme al procedimiento establecido para ello.

Por lo tanto, **el descargo será rechazado en esta parte.**

6. UNIVERSO DE OPERACIONES SANCIONABLES

La Defensa manifiesta que *“Reiterando nuevamente todo lo expuesto en la Sección III de esta presentación sobre la entrada en vigencia del inciso segundo del artículo 16 de la Ley 18.010, los principios de irretroactividad de las leyes y de legalidad, desde el punto administrativo sancionador, el universo de operaciones no puede ser el señalado en la Sección VI del Oficio de Cargos. (...) El universo de operaciones que debe considerar el Oficio de Cargos entonces corresponde a 6.058 operaciones que afectan a 5.968 clientes y ello considerarse en la magnitud del caso. Como ya hemos dicho, fue la propia CMF la que ratificó este entendimiento, para la aplicación del artículo 16 de la Ley 18.010 sobre la capitalización de intereses de mora, en cuanto a que el inciso segundo fue incorporado recién al ordenamiento legal el 13 de abril de 2021, conforme a la Ley N° 21.314.”*

En lo particular, el inciso segundo del artículo 16 de la Ley 18.010, fue incorporado por la Ley 21.314 que entró en vigencia el día 13 de abril de 2021.

En virtud de lo anterior, solo serán consideradas para efectos de la infracción imputada, aquellas operaciones que hubieren acaecido desde el día 13 de abril de 2021. Con ello, conforme a los antecedentes que obran en el expediente, el universo de operaciones objeto de la infracción correspondería a 6.058, que afectarían a 5.968 personas, por un monto cobrado en exceso de \$675.242.476.

7. PRESCRIPCIÓN

En el apartado “7. Prescripción” de los Descargos, la Defensa manifiesta que *“cabe hacer presente además que incluso en una eventual hipótesis -que desde ya no se comparte- que la CMF entendiera que igualmente es sancionable esta disposición legal con efecto retroactivo no considerando los oficios, y estableciendo un mayor universo de operaciones afectadas aunque no exista perjuicio para ninguna, igualmente una parte de estas operaciones ha transcurrido el plazo legal para dicho efecto, conforme a lo dispuesto en el artículo 61 del DL 3538 por el cual esa Comisión no puede sancionar a un infractor luego de transcurridos 4 años desde la fecha en que hubiere terminado de cometer el hecho constitutivo de la infracción o de ocurrir la omisión sancionada”.*

Considerando que el inciso segundo del artículo 16 de la Ley 18.010 entró en vigencia el día 13 de abril de 2021, no resulta aplicable el plazo de prescripción.

Por las razones esgrimidas, se rechazará esta alegación.

V. CONCLUSIONES.

El inciso segundo del artículo 16 de la Ley 18.010 limita el interés por mora que se puede cobrar en operaciones de crédito de dinero, disponiendo que el deudor de una operación de crédito de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439

dinero que retarda el cumplimiento de su obligación, debe intereses corrientes desde la fecha del retardo y a las tasas que rijan durante ese retardo, salvo estipulación en contrario o que se haya pactado legalmente un interés superior.

Dicho artículo 16 fue modificado por la Ley 21.314, que introdujo en el inciso segundo una prohibición: **“El interés moratorio a que se refiere el inciso anterior no podrá aplicarse conjunta ni adicionalmente, sobre un mismo monto, con ningún otro interés. Asimismo, este interés sólo podrá cobrarse sobre aquella parte del capital que se encuentre efectivamente vencida y no podrá ser capitalizada para el cálculo de intereses de ningún tipo”**, limitando de ese modo el interés moratorio a cobrar.

En ese contexto, en el mes de octubre de 2023, Scotiabank puso en conocimiento de esta Comisión que, durante el proceso de cambio de su procesador de tarjetas de pago, advirtió en la cobranza de tarjetas de crédito en mora, una falla en el sistema de cálculo de la deuda al momento del cierre del producto, lo que se traducía en que cobrase intereses moratorios en exceso, contraviniendo el inciso segundo del artículo 16 de la Ley 18.010.

VI. DECISIÓN

1. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidas y que se han hecho valer en el Procedimiento Sancionatorio, llegando al convencimiento que, en la especie, **SCOTIABANK CHILE** ha incurrido en la siguiente infracción:

Infracción grave y reiterada a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 18.010 en relación con lo establecido en el N° 2 y 19 de la LGB, respecto de 6.058 operaciones de tarjetas cuyo cobro a clientes consideró en la base de cálculo intereses moratorios ya capitalizados, los cuales fueron pagados por los clientes entre el 13 de abril de 2021 y el 1 de diciembre de 2023.

2. Que, para determinar el monto de la sanción que se resuelve aplicar, además de la ponderación de todos los antecedentes incluidos en el Procedimiento Sancionatorio, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha tenido en consideración los parámetros que establece la legislación aplicable a este Procedimiento Sancionatorio, especialmente:

2.1. La gravedad de la conducta:

El Banco infringió una prohibición legal que rige su actividad, esto es, **“El interés moratorio a que se refiere el inciso anterior no podrá aplicarse conjunta ni adicionalmente, sobre un mismo monto, con ningún otro interés. Asimismo, este interés sólo podrá cobrarse sobre aquella parte del capital que se encuentre efectivamente vencida y no podrá ser capitalizada para el cálculo de intereses de ningún tipo”**.

En lo fundamental, Scotiabank Chile es una entidad cuya actividad se encuentra expresamente regulada en la ley, por lo que es fundamental el cumplimiento de los deberes impuestos normativamente para el desarrollo de su giro y funcionamiento del mercado bancario.



De esta forma, resulta grave el incumplimiento de una prohibición impuesta en la ley, que tiene por finalidad limitar el cobro de intereses mirando a la protección de los deudores, considerando particularmente que ello se origina en defectos operacionales del Banco.

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

Cabe señalar que el Banco cobró intereses moratorios en contravención a la Ley, entre el 13 de abril de 2021 y el 1 de diciembre de 2023 y, en dicho contexto, dispuso indebidamente de recursos de sus clientes, lo que en ese período derivó en un beneficio.

Este beneficio no resulta desvirtuado por haber devuelto y compensado los montos correspondientes.

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

Al ser la actividad realizada por los bancos una actividad regulada y en cuyo desarrollo se ve involucrada la confianza y fe pública de los clientes, el incumplimiento de sus deberes legales merma la confianza en estas instituciones.

En particular, el banco afectó a los clientes a quienes cobró un interés excesivo, contraviniendo el límite impuesto por el inciso segundo artículo 16 de la Ley 18.010, sin perjuicio de las devoluciones y compensaciones invocadas.

2.4. La participación de los infractores en la misma:

No se ha desvirtuado la participación que cabe a la Investigada en las infracciones imputadas.

2.5. El haber sido sancionados previamente por infracciones a las normas sometidas a su fiscalización:

Revisados los archivos de esta Comisión durante los últimos 5 años a la fecha, aparece que a la Investigada se le han aplicado las siguientes sanciones:

- Resolución Exenta N°6379 de 2023, que aplicó sanción de multa de UF 100 por infracción a lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley General de Bancos.
- Resolución Exenta N°3093 de 2022, que aplicó sanción de multa de UF 170 por infracción al artículo 6 ter, en relación con los artículos 6 y 6 bis de la Ley N° 18.010.
- Resolución Exenta N°7044 de 2021, que aplicó sanción de multa de UF 500 por infracción a lo dispuesto en el N°2 y N°5 del Capítulo 18-5 de la Recopilación actualizada de Normas y artículo 14 de la Ley General de Bancos.
- Resolución Exenta N°5265 de 2021, que aplicó sanción de multa de UF 100 por infracción al artículo 6 ter, en relación con los artículos 6 y 6 bis de la Ley N° 18.010.

2.6. La capacidad económica de los infractores:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439

De acuerdo con la información contenida en los estados financieros del Investigado a **noviembre de 2024**, ésta cuenta con un patrimonio de **\$ 3.788.611.970.710**.

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

Que, de acuerdo con la información que consta en esta Comisión, no es posible advertir sanciones cursadas por infracciones acaecidas en circunstancias similares.

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

Que, conforme consta en este Procedimiento Sancionatorio, el 17 de octubre de 2023 Scotiabank informó a esta Comisión la situación que origina este procedimiento, aportando antecedentes, e indicando que procedería a devolver los montos cobrados en exceso, reajustados y con una compensación, para lo cual había dispuesto llevar a cabo un plan de devolución que consideraba una auditoría independiente. Igualmente, informó que el defecto detectado habría sido corregido.

Luego, de forma complementaria acompañó el plan de devolución elaborado, que finalizaría en diciembre de 2023, y la auditoría externa que contrató para la verificación de dicho proceso.

Estos factores, constituyen una colaboración a considerar positivamente para determinar la sanción a aplicar.

3. Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en **Sesión Ordinaria N°430 de 6 de febrero de 2025**, dictó esta Resolución.

EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO CON EL VOTO DIRIMIENTE DE SU PRESIDENTA SOLANGE BERSTEIN JÁUREGUI Y EL VOTO DEL COMISIONADO BELTRÁN DE RAMÓN ACEVEDO, RESUELVE:

1. Aplicar a **SCOTIABANK CHILE** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **400 Unidades de Fomento** por infracción a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N°18.010.
2. Remítase a la sancionada, copia de la presente Resolución, para los efectos de su notificación y cumplimiento.
3. El pago de la multa deberá efectuarse en la forma prescrita en el artículo 59 del Decreto Ley N°3.538. Para ello, deberá ingresar al sitio web de la Tesorería General de la República, y pagar a través del el Formulario N°87. El comprobante de pago deberá ser ingresado utilizando el módulo "CMF sin papeles", y enviado, además, a la casilla de correo electrónico multas@cmfchile.cl, para su visado y control, dentro del plazo de cinco días hábiles de efectuado el pago. De no remitirse, la Comisión informará a la Tesorería General de la Republica que no cuenta con el respaldo de pago de la multa respectiva, a fin de que ésta efectúe su cobro. Sus consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.
4. En caso de ser aplicable lo previsto en el Título VII del D.L. 3.538, díctese la resolución respectiva.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439

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. El número 1. fue acordado con el **voto en contra** de la **Comisionada Catherine Tornel León**, quien fue del parecer de no sancionar atendido que no es posible evitar del todo, la ocurrencia de estas contingencias y que resulta relevante que sea la primera vez que ocurría, que Scotiabank corrigió el error en sus sistemas y efectuó la devolución de los montos cobrados en exceso.

7. El número 1. fue acordado con el **voto en contra** del **Comisionado Augusto Iglesias Palau**, quien comparte la decisión de sancionar, pero estima que amerita sanción de Censura, dado que se trata de una regulación reciente, siendo la primera vez que Scotiabank es sancionada por este tema y que el Banco efectuó la corrección y devolución de los montos cobrados en exceso.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.



Solange Michelle Berstein Jáuregui
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero



Augusto Iglesias Palau
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero



Catherine Tornel León
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero



Beltrán De Ramón Acevedo
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-1667-25-25454-V SGD: 2025020112439