

REF.: APLICA SANCIÓN A BANCO DE CHILE

VISTOS:

1. Lo dispuesto en los artículos 3 N°8, 5, 20 N°4, 36, 38, 39, 52 y 54 a 57 del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero (“DL 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°1.983 de 2025; en el Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda del año 2020; en el Decreto Supremo N°478 del Ministerio de Hacienda de 2022; y en el Decreto Supremo N°1.500 del Ministerio de Hacienda del año 2023.

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

CONSIDERANDO:

I. DE LOS HECHOS.

I.1. ANTECEDENTES GENERALES.

1. Por medio de los Oficios N°52.388 de 23 de abril de 2024 y N°57.486 de 6 de mayo de 2024, la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado, en adelante “DGSCM”, dio cuenta de dos procesos de fiscalización efectuados a **Banco de Chile (“Banco”)**, cuyo origen fue la infracción a las obligaciones establecidas en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908 sobre “*Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias*”.

2. Tal disposición mandata que todo proveedor de servicios financieros que, al celebrar una operación de crédito de dinero con una persona natural, entregue o se obligue a entregar una suma igual o superior a 50 UF -para que sea restituida en cuotas periódicas-, deba consultar si el solicitante del crédito se encuentra inscrito en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, que lleva el Servicio de Registro Civil e Identificación, en adelante “RNDPA”, con la calidad de “deudor de alimentos”, para que, en el caso de estarlo, el proveedor de servicios financieros retenga el 50% del crédito o un monto inferior que sea suficiente para solucionar el total de los alimentos adeudados y pague dicha suma al alimentario.

3. La Unidad de Investigación (“UI”), por medio de Oficio Reservado N° 1.514/2024 de 24 de octubre de 2024, formuló a **Banco de Chile** un Requerimiento en Procedimiento Simplificado de acuerdo a lo previsto en el inciso séptimo del artículo 28 de la Ley N° 14.908 y a lo dispuesto en



el artículo 55 del DL N° 3538, a través del cual informó al Banco que, en caso de admitir por escrito su responsabilidad en los hechos, el Fiscal de la Unidad de Investigación solicitaría al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero la imposición de una sanción única consistente en **432,68 Unidades de Fomento (UF)**.

4. Mediante presentación de fecha 4 de noviembre de 2024, **Banco de Chile** comunicó por escrito que no admitía responsabilidad en 3 de los 4 hechos informados a través de Oficio Reservado N° 1.514/2024.

5. En virtud de lo anterior, y teniendo en consideración lo dispuesto en el inciso final del artículo 55 del D.L. 3.538, mediante Resolución UI N° 94/2024 de 6 de noviembre de 2024, se inició una investigación para esclarecer los hechos.

6. Mediante Oficio Reservado UI N°1.598/2024 de fecha 18 de noviembre de 2024, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **Banco de Chile** por infracción de las obligaciones previstas en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N°14.908.

7. Con fecha 29 de noviembre de 2024, **Banco de Chile** presentó sus descargos.

8. Por Oficio Reservado UI N° 1.685/2024 de 9 de diciembre de 2024, se decretó la apertura de un término probatorio de 10 días hábiles.

9. Por medio de los Oficios N°75.990 de 21 de junio de 2024 y N°134.346 de 13 de noviembre de 2024, la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado dio cuenta de dos procesos de fiscalización efectuados a **Banco de Chile**, cuyo origen también fue la infracción a las obligaciones establecidas en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908.

10. La Unidad de Investigación por medio de Oficio Reservado N° 1.805/2024 de 24 de diciembre de 2024, formuló a **Banco de Chile** un Requerimiento en Procedimiento Simplificado de acuerdo a lo previsto en el inciso séptimo del artículo 28 de la Ley N° 14.908 y a lo dispuesto en el artículo 55 del DL N° 3538, a través del cual informó al Banco que, en caso de admitir por escrito su responsabilidad en los hechos, el Fiscal de la Unidad de Investigación solicitaría al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero la imposición de una sanción única consistente en **185,3 Unidades de Fomento (UF)**.

11. Mediante presentación de fecha 27 de diciembre de 2024, **Banco de Chile** comunicó por escrito que no admitía responsabilidad en los hechos informados a través de Oficio Reservado N° 1.805/2024.

12. En virtud de lo anterior, y teniendo en consideración lo dispuesto en el inciso final del artículo 55 del D.L. 3.538, mediante Resolución UI N° 01/2025 de 2 de enero de 2025, se inició una investigación para esclarecer los hechos.

13. Mediante Oficio Reservado UI N°30/2025 de fecha 2 de enero de 2025, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **Banco de Chile** por infracción de las obligaciones previstas en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N°14.908.

14. Con fecha 20 de enero de 2025, **Banco de Chile** presentó sus descargos.



15. Por Oficio Reservado UI N°114/2025 de 22 de enero de 2025, se decretó la apertura de un término probatorio de 6 días hábiles.

16. Mediante Resolución UI N° 10/2025 de fecha 6 de marzo de 2025, el Fiscal de la Unidad de Investigación resolvió acumular los procedimientos sancionatorios iniciados por los Oficios Reservados UI N°1.598/2024 y UI N°30/2025, quedando el primero de ellos vigente para la tramitación de ambos procedimientos en forma conjunta.

I.2. HECHOS.

A. Hechos materia de la formulación de cargos contenida en Oficio UI N°1.598/2024 de fecha 18 de noviembre de 2024.

1. **BANCO DE CHILE, RUT N° 97.004.000-5** es un banco fiscalizado por esta Comisión para el Mercado Financiero (“**CMF**” o “**Comisión**”).

2. Entre los meses de junio y noviembre de 2023, Banco de Chile ejecutó 4 operaciones de crédito de dinero superiores a 50 UF consistentes en el otorgamiento de créditos de consumo en cuotas, a personas que posteriormente fueron identificadas como deudores de alimentos. El detalle de los casos es el siguiente:

O P	Fecha de la operación	Número de operación	Monto bruto de la operación	Monto deuda informado RNDPA			Valor UF a la fecha OP (\$)	Monto que debió retener	Monto que debió retener en UF
			(\$)	(\$)	UTM	Total (\$)		(\$)	
1	13-06-2023	173126405413031921	2.018.145		18,49	1.169.733	36.069,05	1.009.073	27,98
2	06-11-2023	001213284539940 92500000003924	10.536.290		14,36	918.466	36.437,23	918.466	25,21
3	07-11-2023	00139887344994092 5000000005825	12.843.026	3.347.12 0		3.347.120	36.445,43	3.347.120	91,84
4	24-11-2023	00161631132994092 5000000002635	5.210.477		69,21	4.426.672	36.534,69	2.605.239	71,31

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

4. En el caso de marras, Banco de Chile argumentó que:

4.1. En el caso de 13 de junio de 2023, informó que, producto de una excepcional inadvertencia operacional, no realizó la consulta y la retención. Adicionalmente, Banco de Chile informó que el cliente manifestó haber utilizado el importe del crédito para pagar el saldo de deuda de alimentos ascendente a \$783.250 por medio de transferencia de 22 de junio de 2023 a la cuenta de la alimentaria.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

4.2. En los casos de noviembre de 2023, informó que al momento de realizar la consulta al RNDPA para saber el estado de los deudores, el registro no funcionó correctamente entregando respuestas de “error”. En virtud de ello el Banco de Chile detalló lo siguiente:

- Respecto de la operación N°00161631132994092500000002635 informó que, a pesar de no haber retenido al momento de cursar el crédito, en atención a una resolución judicial emanada del Juzgado de Familia de Quilpué de fecha 9 de abril de 2024, el Banco retuvo la suma de \$967.941, la que fue transferida con fecha 18 de abril de 2024 a la cuenta ordenada por el referido tribunal.
- En relación con las operaciones N°00121328453994092500000003924 y 00139887344994092500000005825 indicó que en atención a que el sistema del Registro Civil no funcionó, se le consultó a los clientes y estos manifestaron que habían pagado su deuda de alimentos, lo que fue corroborado por el Banco.

B. Hechos materia de la formulación de cargos contenida en Oficio UI N°30/2025 de fecha 2 de enero de 2025.

1. Entre los meses de enero y abril de 2024, Banco de Chile ejecutó 3 operaciones de crédito de dinero superiores a 50 UF consistentes en el otorgamiento de créditos de consumo en cuotas, a personas que posteriormente fueron identificadas como deudores de alimentos. El detalle de los casos es el siguiente:

OP	Fecha de la operación	Número de operación	Monto bruto de la operación	Monto deuda informado RNDPA		Valor UF a la fecha OP (\$)	Monto que debió retener	Monto que debió retener en UF
			(\$)	UTM	Total (\$)		(\$)	
1	19-01-2024	001541244039940925000000022981	4.134.705	60,64	3.921.346	36.804,38	2.067.353	56,17
2	12-04-2024	0019991166K9940925000000055374	4.305.846	4,85	316.133	37.172,84	316.133	8,50
3	29-04-2024	001414562379940925000000099980	2.085.157	205,17	13.373.391	37.257,02	1.042.579	27,98

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

3. En la especie, Banco de Chile argumentó que en los tres casos, la respuesta del sistema del Registro Civil arrojó error sistémico.

4. No obstante, Banco de Chile en respuesta a Oficio Reservado UI N°1.627/2024, de 2 de septiembre de 2024, informó a este servicio haber cargado en la cuenta corriente y línea de crédito de dos clientes (cuyas operaciones fueron realizadas con fecha 12 y 29 de abril de 2024), las sumas que debió retener y procedió a pagar el monto al alimentario en la cuenta bancaria inscrita en el RNDPA. De acuerdo con ello, Banco de Chile efectuó los siguientes pagos:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

OP	Fecha de la operación	N° de Operación	Monto que debió retener	Monto retenido	Fecha de pago
1	12-04-2024	0019991166K9940 925000000055374	316.133	239.220	21-08-2024
2	29-04-2024	0014145623799409 25000000099980	1.042.579	105.280	21-08-2024

I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA

INVESTIGACIÓN

A. Antecedentes que fundan el Oficio Reservado UI N°1598 de 2024

1. Oficio Ordinario N°52.388, de 23 de abril de 2024, por medio del que la DGSCM dio cuenta a la Unidad de Investigación de un proceso de fiscalización por infracciones al artículo 28 de la Ley N°14.908 por parte de Banco de Chile. Al efecto, acompañó la siguiente documentación:

- a) Oficio Ordinario N° 62.315, de 14 de julio de 2023, por medio del que la CMF solicitó a **Banco de Chile** que informara en detalle las operaciones celebradas a partir del 1 de mayo hasta el 30 de junio de 2023, que cumplieran con los requisitos del artículo 28 de la Ley N° 14.908.
- b) Respuesta al Oficio Ordinario N°62.315, de 21 de julio de 2023. **Banco de Chile** no adjuntó Anexo Excel con la información requerida ya que señaló que no existiría ninguna operación respecto de la cual fuera necesaria materializar una retención.

2. Oficio Reservado UI N°630/2024, de 29 de abril de 2024, por medio del que la Unidad de Investigación solicitó a Banco de Chile remitir toda la documentación asociada a una operación, acompañando, a lo menos, la solicitud de crédito de consumo, contrato de crédito de consumo, propuesta de seguros asociados y certificado de cobertura de los seguros.

3. Respuesta al Oficio Reservado UI N°630/2024, de 6 de mayo de 2024, por medio del que **Banco de Chile** envió la documentación solicitada.

4. Oficio Ordinario N°57.486, de 6 de mayo de 2024, por medio del que la DGSCM dio cuenta a la Unidad de Investigación de un nuevo proceso de fiscalización por infracciones al artículo 28 de la Ley N°14.908 por parte de **Banco de Chile**. Al efecto, acompañó la siguiente documentación:

- a) Oficio Ordinario N°5.027, de 9 de enero de 2024, por medio del que la CMF solicitó a Banco de Chile que informara en detalle las operaciones celebradas a partir del 1 de noviembre hasta el 31 de diciembre de 2023, que cumplieran con los requisitos del artículo 28 de la Ley N°14.908.
- b) Respuesta al Oficio Ordinario N°5.027, de fecha 15 de enero de 2024, por medio de la cual, Banco de Chile acompañó la información requerida.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

- c) Oficio Ordinario N°27.582, de 28 de febrero de 2024, por medio del que la CMF solicitó a Banco de Chile que informara las razones para no realizar la retención que solicita la Ley N°14.908 respecto de operaciones que fueron detalladas en un anexo.
 - d) Respuesta al Oficio Ordinario N°27.582, de fecha 4 de marzo de 2024, por medio de la que Banco de Chile informó lo solicitado.
 - e) Oficio Ordinario N°42.972, de 3 de abril de 2024, por medio del que la CMF solicitó a Banco de Chile que acompañara información adicional a su respuesta entregada al Oficio Ordinario N°27.582.
 - f) Respuesta al Oficio Ordinario N°42.972, de fecha 11 de abril de 2024, por medio de la que Banco de Chile informó lo solicitado.
5. Oficio Reservado UI N°1.081/2024 de 26 de julio de 2024, por medio del que la Unidad de Investigación solicitó a Banco de Chile, informar si a esa fecha realizó el pago del monto que debió retener en virtud de la Ley N°14.908 respecto de cuatro créditos de consumo.
6. Respuesta al Oficio Reservado UI N°1.081/2024 de 2 de agosto de 2024, por medio del que Banco de Chile envió la información solicitada.
7. Oficio Reservado UI N°1.514/2024, de 24 de octubre de 2024, por medio del que la Unidad de Investigación efectuó Requerimiento de Procedimiento Simplificado a Banco de Chile.
8. Respuestas a Oficio Reservado UI N°1.514/2024, de 4 de noviembre de 2024, por medio de las que Banco de Chile, representado por el Sr. Rolando Arias Sánchez, gerente general (s) de la entidad, no admitió responsabilidad en la totalidad de los hechos comunicados, sino sólo en uno de ellos.

B. Antecedentes recopilados que fundan el Oficio Reservado UI N°30 de 2025

1. Oficio Ordinario N°134.346, de 13 de noviembre de 2024, por medio del que la DGSCM dio cuenta a la Unidad de Investigación de un proceso de fiscalización por infracciones al artículo 28 de la Ley N°14.908 por parte de Banco de Chile. Al efecto, acompañó la siguiente documentación:
- a) Oficio Ordinario N°72.183, de 11 de junio de 2024, por medio del que la CMF solicitó a Banco de Chile que informara en detalle las operaciones celebradas a partir del 1 de marzo hasta el 30 de abril de 2024, que cumplieran con los requisitos del artículo 28 de la Ley N°14.908.
 - b) Respuesta al Oficio Ordinario N°72.183, de 17 de junio de 2024, por medio de la cual, Banco de Chile adjuntó Anexo Excel con la información requerida.
 - c) Oficio Ordinario N°82.430, de 9 de julio de 2024, por medio del que la CMF solicitó a Banco de Chile que informara las razones para no realizar la retención que solicita la Ley N°14.908 respecto de operaciones que fueron detalladas en un anexo.



- d) Respuesta al Oficio Ordinario N°82.430, de 17 de julio de 2024, por medio de la cual, Banco de Chile adjuntó archivos con la información requerida.
 - e) Oficio Ordinario N°98.112, de 13 de agosto de 2024, por medio del que la CMF solicitó a Banco de Chile que acompañara la información de respaldo de pagos efectuados.
 - f) Respuesta al Oficio Ordinario N°98.112, de 22 de agosto de 2024, por medio de la cual, Banco de Chile informó lo solicitado.
2. Oficio Reservado UI N°1.627/2024 de 26 de noviembre de 2024, por medio del que la Unidad de Investigación solicitó a Banco de Chile, informar si a esa fecha realizó el pago del monto que debió retener en virtud de la Ley N°14.908 respecto de dos créditos de consumo.
3. Respuesta al Oficio Reservado UI N°1.627/2024, de 2 de diciembre de 2024, por medio del que Banco de Chile envió la información solicitada.
4. Oficio Ordinario N°75.990, de 21 de junio de 2024, por medio del que la DGSCM dio cuenta a la Unidad de Investigación de un nuevo proceso de fiscalización por infracciones al artículo 28 de la Ley N°14.908 por parte de Banco de Chile. Al efecto, acompañó la siguiente documentación:
- a) Oficio Ordinario N°33.805, de 13 de marzo de 2024, por medio del que la CMF solicitó a Banco de Chile que informara en detalle las operaciones celebradas a partir del 1 de enero hasta el 29 de febrero de 2024, que cumplieran con los requisitos del artículo 28 de la Ley N°14.908.
 - b) Respuesta al Oficio Ordinario N°33.805, de fecha 20 de marzo de 2024, por medio de la cual, Banco de Chile acompañó la información requerida.
 - c) Oficio Ordinario N°53.894, de 26 de abril de 2024, por medio del que la CMF solicitó a Banco de Chile que informara las razones para no realizar la retención que solicita la Ley N°14.908 respecto de operaciones que fueron detalladas en un anexo.
 - d) Respuesta al Oficio Ordinario N°53.894, de fecha 7 de mayo de 2024, por medio de la que Banco de Chile informó lo solicitado.
 - e) Oficio Ordinario N°68.275, de 31 de mayo de 2024, por medio del que la CMF solicitó a Banco de Chile que acompañara información adicional que acreditara la no vigencia del deudor a la fecha del curso de las operaciones.
 - f) Respuesta al Oficio Ordinario N°68.275, de fecha 7 de junio de 2024, por medio de la que Banco de Chile informó lo solicitado.
5. Oficio Reservado UI N°1.726/2024 de 17 de diciembre de 2024, por medio del que la Unidad de Investigación solicitó a Banco de Chile, informar si a esa fecha realizó el pago del monto que debió retener en virtud de la Ley N°14.908 respecto de un crédito de consumo.
6. Respuesta al Oficio Reservado UI N°1.726/2024 de 19 de diciembre de 2024, por medio del que Banco de Chile envió la información solicitada.



7. Oficio Reservado UI N°1.805/2024, de 24 de diciembre de 2024, por medio del que la Unidad de Investigación efectuó Requerimiento de Procedimiento Simplificado a Banco de Chile.
8. Respuesta a Oficio Reservado UI N°1.805/2024, de 27 de diciembre de 2024, por medio de la que Banco de Chile, representado por el Sr. Eduardo Ebensperger Orrego, gerente general de la entidad, no admitió responsabilidad en los hechos comunicados.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. CARGOS FORMULADOS.

1. Que, mediante **Oficio Reservado UI N°1.598** de fecha 18 de noviembre de 2024, el Fiscal formuló cargos a **BANCO DE CHILE**, en los siguientes términos:

“Incumplimiento reiterado de las obligaciones previstas en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre “Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias”, por cuanto la Compañía otorgó 4 créditos de consumo -superiores a 50 UF- a personas que se encontraban inscritas en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, sin efectuar la consulta a aquel Registro, ni retener el dinero suficiente -de manera previa al otorgamiento del crédito- para el pago de la deuda de alimentos que mantenían los solicitantes del crédito, y sin efectuar dicho pago a los beneficiarios registrados de dicha deuda de acuerdo a la tabla contenida en el punto V, letra B del presente Oficio de Cargos.”

2. Que, mediante **Oficio Reservado UI N°30** de fecha 2 de enero de 2025, el Fiscal formuló cargos a **BANCO DE CHILE**, en los siguientes términos:

“Incumplimiento reiterado de las obligaciones previstas en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre “Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias”, por cuanto la Compañía otorgó 3 créditos de consumo -superiores a 50 UF- a personas que se encontraban inscritas en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, sin efectuar una consulta efectiva a aquel Registro, ni retener el dinero suficiente -de manera previa al otorgamiento del crédito- para el pago de la deuda de alimentos que mantenían los solicitantes del crédito, y sin efectuar el pago íntegro a los beneficiarios registrados de dicha deuda de acuerdo a la tabla contenida en el punto V, letra B del presente Oficio de Cargos.”

II.2. ANÁLISIS DEL FISCAL DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CONTENIDO EN EL OFICIO DE CARGOS.

1. Que, en el Oficio Reservado UI N°1.598 de 2024, el Fiscal de la Unidad de Investigación efectuó el siguiente análisis:

“A. Obligación de consulta al RNDPA y obligación de retención de dinero.

19. La Ley N° 21.389 que “Crea el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos y modifica diversos cuerpos legales para perfeccionar el sistema de pago de las pensiones de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

alimentos”, publicada el 18 de noviembre de 2021, incorporó en la Ley N° 14.908 sobre “Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias”, un título final denominado “Del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos”.

20. Dentro de las disposiciones incorporadas al título final de la Ley N° 14.908, se encuentra el artículo 28, que, en su inciso primero, obliga a todos los proveedores de servicios financieros que celebren con una persona natural, operaciones de crédito de dinero, y entreguen o se obliguen a entregar una suma igual o superior a 50 UF para que sea restituida en cuotas periódicas, a **consultar** si el solicitante del crédito se encuentra inscrito como “deudor de alimentos” en el RNDPA del Servicio de Registro Civil e Identificación.

21. Adicionalmente, el inciso segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908 establece que para el caso en que el solicitante posea una inscripción vigente como deudor de alimentos, el proveedor de servicios financieros estará obligado a **retener** el equivalente al 50% del crédito o un monto inferior si es suficiente para cubrir el total de los alimentos adeudados y **pagar** al alimentario en la cuenta bancaria inscrita en el Registro.

22. La Ley N° 21.526 que “Otorga reajuste de remuneraciones a las y los trabajadores del sector público, concede aguinaldos que señala, concede otros beneficios que indica y modifica diversos cuerpos legales” de 28 de diciembre de 2022, incorporó los incisos séptimo, octavo, noveno y décimo al artículo 28 de la Ley N° 14.908, cuya entrada en vigencia ocurrió el día 28 de marzo de 2023.

23. En lo atinente, el inciso sexto y séptimo del referido artículo 28 de la Ley N° 14.908, estableció que el proveedor de servicios financieros que incumpla las obligaciones contenidas en los incisos primero y segundo del artículo 28, podrá ser sancionado con multa -equivalente al doble de la cantidad que debió retener-, y adicionalmente que, la supervisión del cumplimiento de las obligaciones referidas, le corresponde a la CMF cuando la entidad que celebre la operación de crédito de dinero sea de aquellas fiscalizadas por la Comisión. De ese modo, corresponde a esta CMF la supervisión y fiscalización del cumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 28 de la Ley N° 14.908.

B. Análisis de las operaciones realizadas por Banco Consorcio [SIC].

24. Entre los meses de junio y noviembre de 2023, Banco de Chile ejecutó 4 operaciones de crédito de dinero superiores a 50 UF consistentes en el otorgamiento de créditos de consumo en cuotas, según anexo, a personas que posteriormente fueron identificadas como deudores de alimentos.

El detalle de los casos es el siguiente:

O P	Fecha de la operación	Número de operación	Monto bruto de la operación	Monto deuda informado RNDPA			Valor UF a la fecha OP (\$)	Monto que debió retener	Monto que debió retener en UF
			(\$)	(\$)	UTM	Total (\$)		(\$)	
1	13-06-2023	173126405413031921	2.018.145		18,49	1.169.733	36.069,05	1.009.073	27,98
2	06-11-2023	001213284539940 925000000003924	10.536.290		14,36	918.466	36.437,23	918.466	25,21
3	07-11-2023	00139887344994092 5000000005825	12.843.026	3.347.120		3.347.120	36.445,43	3.347.120	91,84
4	24-11-2023	00161631132994092 5000000002635	5.210.477		69,21	4.426.672	36.534,69	2.605.239	71,31



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

25. Las operaciones antes descritas consistieron en 4 créditos de dinero superiores a 50 UF, que serían restituidas en cuotas. No obstante, el otorgamiento de aquellos créditos fue efectuado sin que Banco de Chile previamente hubiera consultado al RNDPA para revisar si el solicitante poseía la calidad de deudor de alimentos.

26. En el caso de marras, **Banco de Chile** argumentó que no efectuó la consulta al RNDPA para revisar si el solicitante poseía la calidad de “deudor de alimentos” y posteriormente hacer la retención, debido a que:

26.1. En el caso de 13 de junio de 2023, informó que, producto de una excepcional inadvertencia operacional, no realizó la consulta y la retención. Adicionalmente Banco de Chile informó que el cliente manifestó haber utilizado el importe del crédito para pagar el saldo de deuda de alimentos ascendente a \$783.250 por medio de transferencia de 22 de junio de 2023 a la cuenta de la alimentaria.

26.2. En los casos de noviembre de 2023, informó que al momento de realizar la consulta al RNDPA para saber el estado de los deudores, el registro no funcionó correctamente entregando respuestas de “error”. En virtud de ello el Banco de Chile detalló lo siguiente:

- Respecto de la operación N°001616311329940925000000002635 informó que, a pesar de no haber retenido al momento de cursar el crédito, en atención a una resolución judicial emanada del Juzgado de Familia de Quilpué de fecha 9 de abril de 2024, el Banco retuvo la suma de \$967.941, la que fue transferida con fecha 18 de abril de 2024 a la cuenta ordenada por el referido tribunal.
- En relación con las operaciones N°001213284539940925000000003924 y 001398873449940925000000005825 indicó que en atención a que el sistema del Registro Civil no funcionó, se le consultó a los clientes y estos manifestaron que habían pagado su deuda de alimentos, lo que fue corroborado por el Banco.

C. Análisis legal de las operaciones denunciadas

27. De acuerdo al análisis expuesto precedentemente, consta que, los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908, exigen a los proveedores de servicios financieros cumplir con tres obligaciones previas al otorgamiento de un crédito a una persona natural; (i) la de consulta al RNDPA para revisar si el solicitante posee la calidad de deudor de alimento; (ii) la de retención de un monto de dinero -el 50% del crédito o monto inferior para cubrir la deuda- en el caso que el solicitante posea una deuda de alimentos inscrita en el RNDPA; y (iii) la de efectuar el pago al alimentario en la cuenta bancaria inscrita en el Registro.

28. A su turno, el inciso sexto del artículo 28 de la Ley N° 14.908 indica que el proveedor de servicios financieros que celebre una operación de crédito descrita en ese artículo, y omita consultar si el solicitante se encuentra inscrito en el RNDPA u omite retener el dinero y efectuar el pago, deberá ser sancionado con multa a beneficio fiscal equivalente al doble de la cantidad que debió retener y pagar al alimentario.



29. De acuerdo a tal imperativo, la sanción correspondiente a la infracción incurrida por **Banco de Chile** en el otorgamiento de los 4 créditos de consumo antes analizados, corresponde a lo menos a:

OP	Fecha de la operación	Número de Operación	Monto que debió retener	Monto que debió retener en UF	Monto multa UF
			(\$)		
1	13-06-2023	173126405413031921	1.009.073	27,98	55,96
2	06-11-2023	001213284539940925000000 003924	918.466	25,21	50,42
3	07-11-2023	001398873449940925000000 005825	3.347.120	91,84	183,68
4	24-11-2023	001616311329940925000000 002635	2.605.239	71,31	142,62
TOTAL					432,68

30. De ese modo, habiendo existido operaciones de crédito mayores a 50 UF, cursadas por **Banco de Chile** en los meses de junio y noviembre de 2023, consistentes en créditos de consumo pagaderos en cuotas, a 4 personas -según anexo- que poseían la calidad de deudor de alimentos, los cuales según lo expuesto previamente, fueron cursados sin que el Banco efectuara la consulta al RNDPA, ni tampoco retuviera el dinero -previo al otorgamiento del crédito- suficiente para efectuar el pago de la pensión adeudada por el solicitante deudor de alimentos, es que **Banco de Chile** infringió en 4 oportunidades las tres obligaciones contenidas en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908”.

2. Que, en el Oficio Reservado UI N°30 de 2025, el Fiscal de la Unidad de Investigación efectuó el siguiente análisis:

“A. Obligación de consulta al RNDPA y obligación de retención de dinero.

15. La Ley N° 21.389 que “Crea el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos y modifica diversos cuerpos legales para perfeccionar el sistema de pago de las pensiones de alimentos”, publicada el 18 de noviembre de 2021, incorporó en la Ley N° 14.908 sobre “Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias”, un título final denominado “Del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos”.

16. Dentro de las disposiciones incorporadas al título final de la Ley N° 14.908, se encuentra el artículo 28, que, en su inciso primero, obliga a todos los proveedores de servicios financieros que celebren con una persona natural, operaciones de crédito de dinero, y entreguen o se obliguen a entregar una suma igual o superior a 50 UF para que sea restituida en cuotas periódicas, a **consultar** si el solicitante del crédito se encuentra inscrito como “deudor de alimentos” en el RNDPA del Servicio de Registro Civil e Identificación.

17. Adicionalmente, el inciso segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908 establece que para el caso en que el solicitante posea una inscripción vigente como deudor de alimentos, el proveedor de servicios financieros estará obligado a **retener** el equivalente al 50% del crédito o un monto inferior si es suficiente para cubrir el total de los alimentos adeudados y **pagar** al alimentario en la cuenta bancaria inscrita en el Registro.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

18. La Ley N° 21.526 que “Otorga reajuste de remuneraciones a las y los trabajadores del sector público, concede aguinaldos que señala, concede otros beneficios que indica y modifica diversos cuerpos legales” de 28 de diciembre de 2022, incorporó los incisos séptimo, octavo, noveno y décimo al artículo 28 de la Ley N° 14.908, cuya entrada en vigencia ocurrió el día 28 de marzo de 2023.

19. En lo atinente, el inciso sexto y séptimo del referido artículo 28 de la Ley N° 14.908, estableció que el proveedor de servicios financieros que incumpla las obligaciones contenidas en los incisos primero y segundo del artículo 28, podrá ser sancionado con multa -equivalente al doble de la cantidad que debió retener-, y adicionalmente que, la supervisión del cumplimiento de las obligaciones referidas, le corresponde a la CMF cuando la entidad que celebre la operación de crédito de dinero sea de aquellas fiscalizadas por la Comisión. De ese modo, corresponde a esta CMF la supervisión y fiscalización del cumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 28 de la Ley N° 14.908.

B. Análisis de las operaciones realizadas por Banco de Chile.

20. Entre los meses de enero y abril de 2024, **Banco de Chile** ejecutó 3 operaciones de crédito de dinero superiores a 50 UF consistentes en el otorgamiento de créditos de consumo en cuotas, según anexo, a personas que posteriormente fueron identificadas como deudores de alimentos.

El detalle de los casos es el siguiente:

OP	Fecha de la operación	Número de operación	Monto bruto de la operación	Monto deuda informado RNDPA		Valor UF a la fecha OP (S)	Monto que debió retener (S)	Monto que debió retener en UF
			(S)	UTM	Total (S)			
1	19-01-2024	0015412440399409 25000000022981	4.134.705	60,64	3.921.346	36.804,38	2.067.353	56,17
2	12-04-2024	0019991166K9940 925000000055374	4.305.846	4,85	316.133	37.172,84	316.133	8,50
3	29-04-2024	0014145623799409 250000000099980	2.085.157	205,17	13.373.391	37.257,02	1.042.579	27,98

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

1.7. En el caso de marras, **Banco de Chile** argumentó que no efectuó la consulta al RNDPA para revisar si el solicitante poseía la calidad de “deudor de alimentos” y posteriormente hacer la retención, debido a que, en los tres casos, la respuesta del sistema del Registro Civil arrojó error sistémico.

1.8. No obstante, **Banco de Chile** en respuesta a Oficio Reservado UI N°1.627/2024, de 2 de septiembre de 2024, informó a este servicio haber cargado en la cuenta corriente y línea de crédito de dos clientes (cuyas operaciones fueron realizadas con fecha 12 y 29 de abril de 2024),



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

las sumas que debió retener y procedió a pagar el monto al alimentario en la cuenta bancaria inscrita en el RNDPA. De acuerdo con ello Banco de Chile efectuó los siguientes pagos:

OP	Fecha de la operación	Nº de Operación	Monto que debió retener	Monto retenido	Fecha de pago
1	12-04-2024	0019991166K9940 925000000055374	316.133	239.220	21-08-2024
2	29-04-2024	0014145623799409 25000000099980	1.042.579	105.280	21-08-2024

1.9. En consecuencia, **Banco de Chile** no realizó la retención de dinero -previa al otorgamiento de los créditos- suficiente para el pago de la pensión adeudada por los tres solicitantes, no obstante, con posterioridad, si efectuó el pago parcial de la deuda a los beneficiarios de dos de los créditos otorgados.

C. Análisis legal de las operaciones denunciadas

22. De acuerdo al análisis expuesto precedentemente, consta que, los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908, exigen a los proveedores de servicios financieros cumplir con tres obligaciones previas al otorgamiento de un crédito a una persona natural; (i) la de consulta al RNDPA para revisar si el solicitante posee la calidad de deudor de alimento; (ii) la de retención de un monto de dinero -el 50% del crédito o monto inferior para cubrir la deuda- en el caso que el solicitante posea una deuda de alimentos inscrita en el RNDPA; y (iii) la de efectuar el pago al alimentario en la cuenta bancaria inscrita en el Registro.

23. A su turno, el inciso sexto del artículo 28 de la Ley N° 14.908 indica que el proveedor de servicios financieros que celebre una operación de crédito descrita en ese artículo, y omita consultar si el solicitante se encuentra inscrito en el RNDPA u omite retener el dinero y efectuar el pago, deberá ser sancionado con multa a beneficio fiscal equivalente al doble de la cantidad que debió retener y pagar al alimentario.

24. De acuerdo a tal imperativo, la sanción correspondiente a la infracción incurrida por **Banco de Chile** en el otorgamiento de los 3 créditos de consumo antes analizados, corresponde a lo menos a:

OP	Fecha de la operación	Número de Operación	Monto que debió retener	Monto que debió retener en UF	Monto multa UF
			(\$)		
1	19-01-2024	001541244039940925000000 022981	2.067.353	56,17	112,34
2	12-04-2024	0019991166K9940925000000 055374	316.133	8,50	17
3	29-04-2024	001414562379940925000000 099980	1.042.579	27,98	55,96
TOTAL					185,3



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

25. De ese modo, habiendo existido operaciones de crédito mayores a 50 UF, cursadas por **Banco de Chile** en los meses de enero y abril de 2024, consistentes en créditos de consumo pagaderos en cuotas, a 3 personas -según anexo- que poseían la calidad de deudor de alimentos, los cuales según lo expuesto previamente, fueron cursados sin que el Banco efectuara la consulta al RNDPA, ni tampoco retuviera el dinero -previo al otorgamiento del crédito- suficiente para efectuar el pago de la pensión adeudada por el solicitante deudor de alimentos, es que **Banco de Chile** infringió en 3 oportunidades las tres obligaciones contenidas en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908”.

II.3. MEDIOS DE PRUEBA.

A. Medios de prueba ofrecidos respecto de la formulación de cargos contenida en el Oficio Reservado UI N°1.598/2024

1. Por Oficio Reservado UI N°1.685/2024 de fecha 9 de diciembre de 2024, se decretó la apertura de un término probatorio.

2. El día 18 de diciembre de 2024, el Sr. **Víctor Patricio Fuentes Cea**, Subgerente de Ingeniería TI y Monitoreo de **Banco de Chile**, prestó declaración en calidad de testigo, indicando, lo siguiente:

1. *¿Cuáles son sus funciones en el Banco de Chile?*

R: Hoy cumpla la función de Subgerente de Ingeniería TI y Monitoreo, en este cargo llevo 10 meses. Dentro de mis equipos está el equipo de monitoreo que atiende el monitoreo de los sistemas aplicativos del banco, entre una de ellas es la consulta a Registro Civil sobre el Registro de Deudores de Pensiones.

Anteriormente trabajé como subgerente de ingeniería en Transbank.

2. *¿Cuál es su conocimiento sobre el convenio celebrado entre el Banco de Chile y el Servicio de Registro Civil e Identificación, para que el Banco accediera a la información del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos?*

R: Hay un Convenio entre Banco de Chile y el Registro Civil el que indica como nos debemos conectar y cuál es la frecuencia de conexiones que podemos tener, o sea no podemos tener más de 2 TPS (transacciones por segundo), este es un sistema automático y se puede consultar las 24 horas. Es diferente a la página web del Registro Civil, es especializado para las instituciones financieras que tienen que cumplir con esto.

Yo sí conozco la página del Registro Civil, y la pagina de consulta del Registro de Deudores, en esta nos podemos conectar y hacer consultas sistemáticas, son consultas automáticas, la consulta la hace desde acá un aplicativo, no hay una persona por detrás que este consultando uno a uno.

La consulta a esto de la interfaz es bajo demanda, nosotros por una consulta que lleva un RUT de la persona interesada de crédito se hace la consulta. La consulta la hace el sistema, la aplicación, se canaliza a través del sistema centralizado del banco con independencia del canal que venga.



Solicitado el testigo para que informe si tiene alguna información sobre los sistemas implementados por el Banco para hacer la consulta uno a uno en la página del Registro Civil, el testigo Sr. Fuentes, responde: no, no tengo información.

3. ¿Cuál es su conocimiento sobre el funcionamiento del sistema computacional del Banco de Chile para realizar las consultas al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos?

R: A través de un aplicativo el cual se ingresa con el RUT, se hace la consulta al Registro Civil y ellos nos devuelven una respuesta, y esa respuesta nosotros la registramos para todos los casos. El Convenio establece un límite de 2 TPS para el 95% de los casos y el 5% restante 4 TPS, el sistema del Banco fue diseñado y está configurado para no pasar más allá de 2 TPS. El sistema del Banco se denomina "Sistema de Consultas de Deudores del Registro de Pensiones".

Lo que busca la respuesta es el certificado de que, si es deudor o no, el certificado de registro de deudores, si no hay respuesta nosotros lo marcamos como "error", entonces sabemos cuándo el Registro Civil no nos responde. En estos casos no hay respuesta del Registro Civil, llega un error que se categoriza como "error".

Nosotros dejamos el registro, para el caso de hoy tenemos un informe diario que se entrega a la gente de operaciones del Banco para que siga su curso, esta es la interacción que tenemos nosotros. Nosotros sacamos un informe diario de todos los errores que recibimos y se los enviamos a la gente de operaciones. Dependiendo de la cantidad de errores que se presenten se lo hacemos saber al Registro Civil, y ellos generalmente informan que lo están revisando o es algún problema del servidor.

Nosotros cuando sacamos el informe hacemos nuevamente la consulta para saber si existe algún error con el Registro Civil. La nueva consulta que hacemos hoy día se informa a la gerencia de operaciones, esto es desde que yo llegue, antes se tenía solamente el registro, hoy día lo hemos mejorado. Anteriormente, abril o mayo, cuando había un error no se informaba por parte de mi unidad a la gerencia de operaciones, pero no sé si estaba a cargo de otra unidad.

Hoy el sistema si está configurado para realizar nuevas consultas tras un error, esto es una mejora que se ha incorporado al sistema, esto es aproximadamente hace 2 meses. Antes no había nuevas consultas, solamente se dejaba registrado el evento "error".

4. ¿Cuál es su conocimiento sobre el cumplimiento del Banco de Chile al convenio celebrado entre el Banco de Chile y el Servicio de Registro Civil e Identificación, para que el Banco accediera a la información del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos?

R: Tal como lo mencioné anteriormente, el convenio indica que no debemos superar 2 TPS y el diseño del sistema fue para no superar ese flujo, el monitoreo se realiza durante las 24 horas, porque como es sistémico una consulta puede ser en cualquier momento, y también dejamos registro de todos los eventos o consultas que se están realizando al Registro Civil y eso lo mantenemos en una base de datos.

5. ¿Cuál es su conocimiento sobre el número de operaciones que verifica el Banco de Chile en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos?



R: Entre lunes a viernes son 1.000-1.300 consultas diarias, el fin de semana es menor, esto puede variar si hay campañas, pero es un tema comercial.

6. ¿Cuál es su conocimiento sobre los errores que arrojó el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos al ser consultado por el Banco de Chile, los días 6, 7 y 23 de noviembre de 2023?

R: Producto de esta investigación nos solicitaron revisar la bitácora y registros de esas fechas indicando el rut y fecha, el cual arrojó el evento de "error" el cual significa que el Registro Civil no nos contestó o en realidad nos contestó error.

Se nos pidió investigar en esa fecha esos rut y está el registro error.

No tengo el conocimiento si se hizo una segunda consulta en el interfaz por los rut que investigamos.

No tengo el conocimiento que se haya hecho una consulta manual por los rut que investigamos. Desconozco si la gerencia de operaciones tiene un registro de las consultas manuales.

Solicitado el testigo para que indique si dentro de los errores que arroja el sistema existe un tipo de error o existen más categorías de errores, el Sr. Fuentes responde: no tengo la información en este momento, tendría que revisarlo con mi equipo.

3. El día 18 de diciembre de 2024, el Sr. Alejandro Daniel Muñoz Muñoz, Gerente de Producción e Infraestructura TI de Banco de Chile, prestó declaración en calidad de testigo, indicando, lo siguiente:

1. ¿Cuáles son sus funciones en el Banco de Chile?

R: Yo me desempeño en el Banco de Chile como Gerente de Producción e Infraestructura TI. Tengo a cargo el equipo que da soporte y administración a todas las aplicaciones que utiliza el Banco de Chile entre las cuales esta esta aplicación que utilizamos para conectarnos con el Registro Civil para las consultas sobre deudores de pensiones de alimentos.

2. ¿Cuál es su conocimiento sobre el convenio celebrado entre el Banco de Chile y el Servicio de Registro Civil e Identificación, para que el Banco accediera a la información del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos?

R: Existe un convenio de interoperabilidad que fue firmado a fines del año 2022, en el cual se establecen las condiciones para la comunicación entre el Registro Civil y el Banco de Chile para las consultas al registro de deudores de pensiones de alimentos. En particular menciona un límite de TPS, que son transacciones por segundo, que el Banco no puede exceder para hacer uso de este servicio que se consume a través de internet por una interfaz API.

Solicitado el testigo por el abogado de la defensa que especifique el límite de TPS o transacciones por segundo que establece el Convenio, el Sr. Muñoz contesta: 2 por segundo.

Solicitado el testigo por el Fiscal para que indique si conoce otra forma de acceder a esta información, el Sr. Muñoz contesta: entiendo que existe otra forma, pero nosotros



utilizamos esta forma a través de API, no conozco si el Convenio establece otra forma. Podría conocerlo otra Gerencia, pero desde la parte sistémica nosotros no la utilizamos.

3. ¿Cuál es su conocimiento sobre el funcionamiento del sistema computacional del Banco de Chile para realizar las consultas al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos?

R: Como gerencia damos soporte al sistema computacional que se utiliza para realizar estas consultas. Tengo a cargo un equipo de especialistas que manejan a profundidad el tema, y cuando hay algún inconveniente a nivel de funcionamiento, nosotros tenemos en nuestro sitio de normativa publicado un procedimiento para gestión de incidentes, que no solo aplica a este aplicativo, sino que a todo los aplicativos del Banco.

Solicitado el testigo para que informe desde cuando está en vigencia el procedimiento y que se entiende por incidente, el Sr. Muñoz contesta: el incidente es cualquier funcionamiento anómalo de alguno de los aplicativos. La publicación existe desde hace mucho tiempo y tiene revisiones periódicas en donde se va ajustando el procedimiento y se revisa por todos los involucrados, no recuerdo de cuando, tendría que buscarlo, pero esta publicación existe desde hace mucho tiempo, varios años antes desde que yo estoy a cargo.

A su pregunta, la falta de funcionamiento del sistema de Registro Civil genera una alerta que a su vez genera un incidente que tiene cierta prioridad.

A su pregunta, puedo dar fe de que el sistema está configurado para que no exceda las TPS. Desconozco si el exceso de las TPS ha generado un incidente en el pasado.

4. ¿Cuál es su conocimiento sobre el cumplimiento del Banco de Chile al convenio celebrado entre el Banco de Chile y el Servicio de Registro Civil e Identificación, para que el Banco accediera a la información del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos?

R: Nosotros tenemos fiel cumplimiento al Convenio, es decir no excedemos las TPS y manejamos correctamente la información privada.

5. ¿Cuál es su conocimiento sobre el número de operaciones que verifica el Banco de Chile en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos?

R: Son alrededor de 1.000 transacciones diarias que se realizan en todo horario dentro de las 24 horas dependiendo de la interacción de los clientes con nuestro sistema.

Solicitado el testigo por el abogado de la defensa para que indique de qué manera los clientes del Banco interactúan con los sistemas del mismo, el Sr. Muñoz contesta: a través de los canales y dependiendo del horario disponible de cada canal.

En relación con la última respuesta el abogado de la defensa solicita para que indique si la consulta se hace a cualquier hora, el Sr. Muñoz responde: por la naturaleza de mis funciones, nosotros nos encargamos de tener siempre disponible el aplicativo que genera las consultas hacia el Registro Civil.

Solicitado el testigo por el Fiscal para que indique cuando una consulta es correcta y cuando no, el Sr. Muñoz responde: para nosotros una consulta es incorrecta cuando no tenemos respuesta desde el Registro Civil. No tenemos respuesta cuando el Registro Civil



tiene algún inconveniente y no nos responde a nuestras consultas. El que recolecta esta información es un sistema, el sistema tiene registro de las situaciones en donde fuimos a consultar y no tuvimos respuesta.

Solicitado el testigo para que indique cuál es el procedimiento que se adopta para cuando no tienen respuesta, el Sr. Muñoz responde: desde nuestro lado tener el registro, hay otras definiciones que por la naturaleza de mis funciones que no manejo.

6. ¿Cuál es su conocimiento sobre los errores que arrojó el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos al ser consultado por el Banco de Chile, los días 6, 7 y 23 de noviembre de 2023?

R: Se nos pidió hacer la revisión de estos 3 casos y en los sistemas quedó registro que en las 3 situaciones no tuvimos respuesta del Registro Civil.

Solicitado el testigo para que indique si cuando no hay respuesta existe algún tipo de alerta o se le informa a alguien de esto, el Sr. Muñoz responde: hay un proceso diario donde se envía un reporte a la gerencia de operaciones del Banco con los casos.

Solicitado el testigo para que informe si en uso del canal digital tras una consulta, el Registro Civil no arroja respuesta continua el proceso de crédito, el Sr. Muñoz contesta: no tengo conocimiento porque esto es una materia comercial.

Solicitado el testigo para que informe si en sucursal tras una consulta el Registro Civil no arroja respuesta el ejecutivo recibe esa información, el Sr. Muñoz responde: es una materia que no está dentro de mis conocimientos.

4. A través de presentación de fecha 24 de diciembre de 2024, Banco de Chile acompañó los siguientes documentos:

i. Resolución Exenta N° 595, de 18 de noviembre de 2022, del Servicio de Registro Civil e Identificación, materia: “Aprueba convenio de interoperabilidad para la consulta de información al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y Banco de Chile”, y el referido Convenio de interoperabilidad para la consulta de información al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, de 18 de noviembre de 2022.

ii. Registro de operación (log) de la consulta realizada por el Banco de Chile el 6 de noviembre de 2023, a las 12:30 hrs., al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, respecto a un cliente, consulta a la cual el referido registro arrojó un “error”.

iii. Registro de operación (log) de la consulta realizada por el Banco de Chile el 7 de noviembre de 2023, a las 9:33 hrs., al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, respecto a un cliente, consulta a la cual el referido registro arrojó un “error”.

iv. Registro de operación (log) de la consulta realizada por el Banco de Chile el 23 de noviembre de 2023, a las 20:11 hrs., al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, a un cliente, consulta a la cual el referido registro arrojó un “error”, y sus antecedentes.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

- v. Esquema explicativo del “error” producido al consultar el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos.
- vi. Cartola estado de cuenta corriente, correspondiente a un cliente.
- vii. Certificado de envío de escrito de la Oficina Judicial Virtual, de 23 de abril de 2023, tramitada ante el Juzgado de Familia de Quilpué.
- viii. Certificado de envío de escrito de la Oficina Judicial Virtual, de 10 de abril de 2023, tramitada ante el Juzgado de Familia de Quilpué.
- ix. Resolución de 18 de abril de 2024, dictada por el Juzgado de Familia de Quilpué, tramitada ante el Juzgado de Familia de Quilpué, ordenando al Banco de Chile pagar a la parte alimentaria de dicho juicio la suma de \$967.941.
- x. Respuesta de orden de pago de 23 de abril de 2024, emitido por el Poder Judicial, confirmando el pago exitoso de \$967.941 por parte del Banco de Chile a la alimentaria, tramitada ante el Juzgado de Familia de Quilpué, y demás antecedentes que dan cuenta del cumplimiento por el Banco de lo ordenando.
- xi. Respuesta cautelar de fondos de 10 de abril de 2024, emitido por el Poder Judicial, en relación con la orden de retener fondos en la causa tramitada ante el Juzgado de Familia de Quilpué.
- xii. Carta del Banco de Chile de 21 de julio de 2023, presentada a la Comisión para el Mercado Financiero.
- xiii. Carta del Banco de Chile de 6 de mayo de 2024, presentada a la Comisión para el Mercado Financiero.
- xiv. Carta del Banco de Chile de 15 de enero de 2024, presentada a la Comisión para el Mercado Financiero.
- xv. Carta del Banco de Chile de 4 de marzo de 2024, presentada a la Comisión para el Mercado Financiero.
- xvi. Carta del Banco de Chile de 11 de abril de 2024, presentada a la Comisión para el Mercado Financiero.
- xvii. Comprobantes de no deuda de alimentos de dos clientes, emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación.
- xviii. Informe pericial del Sr. Francisco Javier Varas Undurraga, ingeniero informático, perito judicial con especialidades en Computación e Informática.

B. Medios de prueba ofrecidos respecto de la formulación de cargos contenida en el Oficio Reservado UI N°30/2025

- 1. Por Oficio Reservado UI N°114/2025 de fecha 22 de enero de 2025, se decretó la apertura de un término probatorio.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

2. El día 31 de enero de 2024, el Sr. Sebastián Geovanni Cortés Gamboa, Administrador de Sistemas del área TI de Banco de Chile, prestó declaración en calidad de testigo, indicando, lo siguiente:

1. *¿Cuáles son sus funciones en el Banco de Chile?*

R: Mi nombre es Sebastián, el rol que tengo es Administrador de Sistemas en el área de TI en Banco de Chile, desde hace 1 año. Anteriormente estaba trabajando de proveedor para Banco de Chile en la empresa Kyndril.

2. *¿Cuál es su conocimiento sobre el convenio celebrado entre el Banco de Chile y el Servicio de Registro Civil e Identificación, para que el Banco accediera a la información del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos?*

R: Yo trabajo en el área de monitoreo TI, yo veo las consultas que se realizan desde el Banco de Chile al Registro Civil, veo tanto las consultas aprobadas como rechazadas y me preocupo de que no sobrepasemos las dos TPS (que son las consultas por segundo) que son las que están en el contrato de Banco de Chile con el Registro Civil.

3. *¿Cuál es su conocimiento sobre el funcionamiento del sistema computacional del Banco de Chile para realizar las consultas al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos?*

R: Yo veo solo el área de monitoreo, lo que es funcionamiento y cómo es el negocio hacia el Registro Civil escapa de mis funciones.

El abogado Sr. Achu consulta al testigo para que precise qué es lo que comprende en particular sus funciones en el área de monitoreo, el testigo responde: mi área de monitoreo es crear y preocuparme del sistema del Banco esté funcionando correctamente, en general. En el caso con el Registro Civil me preocupo de ver que no tengamos problemas o casos en que consultemos al Registro y tengamos alguna respuesta errónea.

4. *¿Cuál es su conocimiento sobre el cumplimiento del Banco de Chile al convenio celebrado entre el Banco de Chile y el Servicio de Registro Civil e Identificación, para que el Banco accediera a la información del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos?*

R: Me remito a mi respuesta a la segunda pregunta.

5. *¿Cuál es su conocimiento sobre el número de operaciones que verifica el Banco de Chile en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos?*

R: El número diario por lo que yo reviso son unas 1.300 a 1.800 consultas diarias, algo así, no puedo precisar cuántos deudores son y también depende del día de la semana en que se realiza la consulta, el fin de semana es probable que las consultas bajen.

6. *¿Cuál es su conocimiento sobre los errores que arrojó el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos al ser consultado por el Banco de Chile, los días 19 de enero, y 11 y 27 de abril de 2024?*

R: Para este caso, yo tengo acceso a los sistemas de Banco de Chile donde tenemos una base de dato que almacena todas las consultas que se realizaron al Registro Civil, y en ella puedo validar que, para estos 3 casos, la consulta al Registro Civil falló. En este caso el Registro Civil falló, tenemos un log que dice que la causa fue que el Registro Civil no respondió con lo cual en la base de datos hay una columna que se llama Estado y ahí sale



“error”. La respuesta del Registro Civil puede significar que en ese momento no estaba arriba o que había cerrado la conexión, esas son las alternativas que yo manejo, pero no puedo confirmar que sean todas las que existan, como está desarrollado el funcionamiento del aplicativo lo desconozco.

3. El día 6 de febrero de 2025, el Sr. Óscar Miguel Calle Medrano, Arquitecto de Soluciones de Banco de Chile, prestó declaración en calidad de testigo, indicando, lo siguiente:

1. *¿Cuáles son sus funciones en el Banco de Chile?*

R: Yo soy arquitecto de soluciones del Banco de Chile. Diseño y doy solución de lo softwares que hace el área de negocios. Llevo 20 años, antes estaba en otra área. De arquitecto llevo entre 4 y 6 años.

2. *¿Cuál es su conocimiento sobre el convenio celebrado entre el Banco de Chile y el Servicio de Registro Civil e Identificación, para que el Banco accediera a la información del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos?*

R: Mi rol es técnico, desde el área tecnología. Una vez hecha la ley de deudores de alimentos, se nos pidió una solución con la que se pudiera integrar al Registro Civil desde el punto de vista tecnológico.

La solicitud llegó a través de Carlos Aguilar que es el gerente del área de arquitectura. La solución fue que, dado que el Registro Civil entregó una documentación, nosotros nos tenemos que conectar a través de una API, y en esa documentación que es técnica salía como nosotros nos íbamos a integrar al Registro Civil.

El abogado solicita precisar cuál es la documentación del Registro Civil que se le entregó al testigo.

R: era una documentación técnica en la cual explicaba los parámetros de entrada y salida que exponía el servicio del Registro Civil para acceder a la API.

3. *¿Cuál es su conocimiento sobre el diseño y características del sistema computacional del Banco de Chile que realiza las consultas al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos?*

R: El conocimiento es bastante amplio ya que yo diseñé la solución de conexión con el Registro Civil. El sistema es un software que desarrolló el banco para poder ocupar la API que es expuesta por el Registro Civil. Funciona 24/7, dado que el banco tiene canales remotos. La consulta es uno a uno, cuando alguien quiere consultar un rut se consulta en el Registro Civil.

En caso de hacerse por la página web el banco es quién debe consultar el rut.

El abogado solicita precisar si el software al cual se ha referido tiene algún límite respecto a las consultas que puede realizar al Registro Civil.

Es una TPS (transacción por segundo).

4. *¿Cuál es su conocimiento sobre la implementación del sistema computacional del Banco de Chile para realizar las consultas al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos?*

R: La conozco. Se ha implementado correctamente. La verificación de dificultades le corresponde a otra área del banco.



4. El día 7 de febrero de 2025, el Sr. José Miguel Miranda Romero, Arquitecto de Soluciones de Banco de Chile, prestó declaración en calidad de testigo, indicando, lo siguiente:

1. *¿Cuáles son sus funciones en el Banco de Chile?*

R: Soy subgerente de tecnología de desarrollo y continuidad de sistemas, desde hace 3 años. Antes de eso, fui jefe del departamento de informática, por 5 años.

2. *¿Cuál es su conocimiento sobre el convenio celebrado entre el Banco de Chile y el Servicio de Registro Civil e Identificación, para que el Banco accediera a la información del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos?*

R: Fui implementador del proyecto de deudores de pensiones para Banco de Chile. Fui el responsable de implementar la solución tecnológica que se desarrolló en producción.

3. *¿Cuál es su conocimiento sobre el funcionamiento del sistema computacional del Banco de Chile para realizar las consultas al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos?*

R: Mi conocimiento es del 100%, desde la toma de requerimiento hasta la implementación en producción. Participé en el control, relacionamiento e implementación de la solución para la puesta en producción del mismo.

Consultado por la abogada para que aclare el testigo, en que consiste y cómo funciona.

R: Consiste en la consulta de deudores de pensiones asociados a créditos sobre 50 UF. Funciona realizando una consulta sobre la API que disponibiliza el Registro Civil. Cualquier crédito mayor a 50 UF es validado contra la información disponible por el Registro Civil, para retener montos asociados a dicha deuda. Cualquier crédito que un cliente solicita se valida contra la información que disponibiliza el Registro Civil. El monto del crédito activa la consulta, es automático si el valor es mayor a 50 UF. El Registro Civil tiene una limitante de 2 TPS (transacciones por segundo).

Consultado por la abogada para que aclare el testigo, la relación del sistema tecnológico con el convenio del banco con el Registro Civil.

R: Para la implementación de dicho sistema tecnológico el Registro Civil disponibilizó una API de consulta y para realizar dicha consulta se establece un convenio entre la parte consultante, es decir nosotros como entidad bancaria y la parte informante, el Registro Civil, bajo ciertos parámetros, regidos en este convenio. Dice cuáles son las conexiones de origen, tipos de consultas, cuando y como se responde. Este marco de respuestas es el que establece el convenio.

Consultado por el Fiscal para que aclare el testigo, que ocurre si el sistema del Registro Civil no está disponible.

R: Si no está disponible, queda en nuestros registros como banco, estableciendo que se realizó la consulta y queda registrado dicho error. Hay un procedimiento alternativo para consultar si esto no resulta, en caso de fallar, se toma ese rut del cliente y se vuelve a consultar por varias veces nuevamente para revisar de manera manual, porque la automática ya no funcionó. Entonces, se realiza la consulta manual por el área de operaciones, esto es, a través del portal del Registro Civil, en la opción de deudores de pensiones, se ingresa el rut y acceder al certificado de deuda. Una vez obtenido el certificado, este se imprime y se guarda en digital. Tendría que revisar si el otorgamiento del crédito continúa si el sistema automático falla.



*Consultado por la abogada para que aclare el testigo, lo siguiente: Señaló que el banco debe cumplir con ciertos parámetros en virtud del convenio. ¿Sabe si estos se cumplieron?
R: Sí, se cumplieron, ya que, de no cumplir con los parámetros establecidos en el convenio, se imposibilita la opción de consulta a dicha API.*

¿Cuál es su conocimiento sobre la disponibilidad del Registro Nacional de Deudores de Pensiones durante el año 2024?

R: El Registro Civil tiene una alta disponibilidad del servicio, pero no registra el 100% uptime. Con eso quiero decir que, del 100% de veces que se consulta el Registro Civil, existe un porcentaje de falla del Registro Civil y, además, existen ventanas de mantenimiento donde el Registro Civil no está disponible.

Consultado por el Fiscal para que aclare el testigo, señalando que sucede en aquellos casos en que existe falla del Registro Civil.

R: Cómo señalé, en esos casos aplica la consulta manual.

Consultado por la abogada para que aclare el testigo, si también existen fallas en la consulta manual al sistema de Registro Civil.

R: En ocasiones sí. Porque si se realiza un mantenimiento sobre las plataformas del Registro Civil, el portal tampoco está disponible.

5. A través de presentación de fecha 7 de febrero de 2025, Banco de Chile acompañó los siguientes documentos:

i. Resolución Exenta N° 595, de 18 de noviembre de 2022, del Servicio de Registro Civil e Identificación, materia: “Aprueba convenio de interoperabilidad para la consulta de información al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y Banco de Chile”.

ii. Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, Documento Técnico, Servicio Rest, API Consulta, preparado por el Servicio de Registro Civil e Identificación.

iii. Registro de operación (log) de la consulta realizada por el Banco de Chile el 19 de enero de 2024 a las 12:36 hrs., al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, respecto a un cliente, consulta a la cual el referido registro arrojó un “error”.

iv. Registro de operación (log) de la consulta realizada por el Banco de Chile el 11 de abril de 2024, a las 21:12 hrs., al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, respecto a un cliente, consulta a la cual el referido registro arrojó un “error”.

v. Registro de operación (log) de la consulta realizada por el Banco de Chile el 27 de abril de 2024, a las 20:30 hrs., al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, respecto a un cliente, consulta a la cual el referido registro arrojó un “error”.

vi. Certificado General Deuda de Alimentos respecto a un cliente, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, del 21 de agosto de 2024.

vii. Certificado General Deuda de Alimentos respecto a un cliente, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, del 27 de noviembre de 2024.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

viii. Estado de Cuenta, cuenta corriente, emitido por el Banco de Chile respecto a un cliente, para el periodo comprendido entre el 31 de julio de 2024 y el 30 de agosto de 2024. Este documento tiene censurada la información no atingente al presente procedimiento.

ix. Estado de Cuenta, línea de crédito, emitido por el Banco de Chile respecto a un cliente, para el periodo comprendido entre el 31 de julio de 2024 y el 30 de agosto de 2024. Este documento tiene censurada la información no atingente al presente procedimiento.

x. Instrucción interna del Banco de Chile de 21 de agosto de 2024, en relación con la deuda de pensión de alimentos de un cliente.

xi. Correo electrónico de 21 de agosto de 2024, asunto “CARGO EN CUENTA CORRIENTE PARA PAGO DE DEUDAS DE ALIMENTOS”, enviado por el Banco de Chile a un cliente, adjuntando la carta de igual fecha, informando que se había procedido a cargar en su cuenta corriente y Línea de Crédito, el monto total de \$239.221.- para el pago de las deudas de alimentos que constan en el Registro Nacional de Deudores de Alimentos.

xii. Estado de Cuenta, cuenta corriente, emitido por el Banco de Chile respecto a un cliente, para el periodo comprendido entre el 31 de julio de 2024 y el 30 de agosto de 2024. Este documento tiene censurada la información no atingente al presente procedimiento.

xiii. Estado de Cuenta, línea de crédito, emitido por el Banco de Chile respecto a un cliente, para el periodo comprendido entre el 31 de julio de 2024 y el 30 de agosto de 2024. Este documento tiene censurada la información no atingente al presente procedimiento.

xiv. Instrucción interna del Banco de Chile de 21 de agosto de 2024, en relación con la deuda de pensión de alimentos de un cliente.

xv. Correo electrónico de 22 de agosto de 2024, asunto “Cargo en cuenta corriente”, enviado por el Banco de Chile a un cliente, adjuntando la carta de igual fecha, informando que se había procedido a cargar en su cuenta corriente, el monto de \$105.280 para el pago de las deudas de alimentos que constan en el Registro Nacional de Deudores de Alimentos.

xvi. Contrato unificado de productos personas del Banco de Chile, versión 20.

xvii. Carta del Banco de Chile de 22 de agosto de 2024, presentada a la Comisión para el Mercado Financiero.

xviii. Informe pericial, preparado por el perito señor Francisco Varas Undurraga, en relación con el “error” que arrojó el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, respecto de las tres operaciones.

II.4. INFORME DEL FISCAL.

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del DL 3538 y, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencidos los términos probatorios, mediante **Oficio**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

Reservado UI N°316 de fecha 17 de marzo de 2025, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió a este 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.

II.5. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO.

Mediante **Oficio Reservado N°75234 de fecha 3 de abril de 2025**, se citó a audiencia a la defensa de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del DL 3538, la que se celebró el día **10 de abril de 2025**.

III. NORMAS APLICABLES.

Artículo 28 de la Ley N° 14.908, sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias.

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

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

El Conservador de Bienes Raíces, en forma previa a la inscripción de una hipoteca que tenga por objeto caucionar el crédito otorgado por un proveedor de servicios financieros, deberá requerir a quien solicita la inscripción que acredite que la persona a la cual se le asigna el crédito no figura inscrita en el Registro en calidad de deudor de alimentos, o en su defecto, que el proveedor de servicios financieros ha dado cumplimiento a los deberes de retención y pago señalados en el inciso anterior.

Los mismos deberes serán aplicables respecto del Servicio, tratándose de la inscripción de una prenda sin desplazamiento, constituida para caucionar el crédito otorgado por un proveedor de servicios financieros.

Será aplicable lo dispuesto en el artículo 31 cuando la operación de crédito de dinero tenga por objeto financiar la compraventa de inmuebles o vehículos motorizados. En consecuencia, en tales casos, no será aplicable lo señalado en los incisos tercero y cuarto.

El proveedor de servicios financieros que celebre una operación de crédito de dinero señalada en este artículo y omitiera consultar si el solicitante de la operación se encuentra inscrito en el Registro en calidad de deudor de alimentos o bien omitiera los deberes de retención y pago, incurrirá en multa, a beneficio fiscal, equivalente al doble de la cantidad que debió retener y pagar al alimentario. La misma sanción recaerá respecto del Conservador de Bienes Raíces que no cumpla con las obligaciones contenidas en el inciso tercero. En caso de incumplimiento de las obligaciones a su cargo por parte de personal del Servicio, éste incurrirá en responsabilidad



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

disciplinaria, la que será sancionada con multa, a beneficio fiscal, de diez a cincuenta por ciento de su remuneración.

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

Para efectos de lo establecido en el inciso anterior, la Comisión para el Mercado Financiero dispondrá de todas las facultades que le confiere el artículo 5 del decreto ley N°3.538. Especialmente, podrá establecer los términos de las obligaciones de consulta y retención a los que se refiere el inciso primero y segundo de este artículo mediante el ejercicio de las facultades consagradas en los numerales 1 y 2 del referido artículo 5 del decreto ley N°3.538.

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

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

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

IV.1. DESCARGOS.

A. Con fecha 29 de noviembre de 2024, el Banco presentó sus descargos respecto de la formulación de cargos contenida en el Oficio Reservado UI N°1.598/2024, señalando lo siguiente:

“II. Fundamentos de los descargos

Contestando los referidos descargos, solicitamos su total rechazo, por cuanto no son efectivos los hechos en que se funda, salvo que consignemos lo contrario, y/o la interpretación que se realiza del derecho, recayendo sobre la autoridad la carga de la prueba sobre todas las imputaciones que nos realiza, por exigirlo así el “principio de presunción de inocencia” y el “principio culpabilidad”, que rigen el derecho administrativo sancionador, según lo resuelto por nuestra Excma. Corte Suprema y la Contraloría General de la República.



Sin perjuicio de lo anterior, lo primero a destacar, es que la formulación de cargos erróneamente incluyó la operación de crédito de 13 de junio de 2023, respecto a la cual el Banco ya había reconocido responsabilidad, no debiéndose formular cargos a su respecto, y más bien debieron pasarse los antecedentes al Consejo de la CMF.

Luego, respecto de las tres operaciones restantes, de 6, 7 y 23 de noviembre de 2023, según veremos, el Banco de Chile dio pleno cumplimiento a su obligación de “consultar” en el Registro de Deudores. Cuestión distinta es que, pese a nuestra consulta, la misma no haya emitido el respectivo certificado, por el “error” y/o “interrupción” de dicho registro. Pero la falta de disponibilidad de dicho servicio público no es un hecho imputable a esta parte. Más bien configura un caso de fuerza mayor o caso fortuito, que impide que se configure nuestra responsabilidad, por la evidente falta de servicio por parte de la administración, y sin que exista culpabilidad del Banco, debiéndose necesariamente rechazar los cargos.

A todo ello se suma que, respecto la operación de 23 de noviembre de 2023, de todos modos, el Banco cumplió con su obligación legal de “retención” y “pago” al alimentario beneficiario de la norma, en virtud de la orden judicial de abril de 2024, razón por la que, en cualquier caso, se cumplió el objetivo de la normativa que se nos imputa infringida.

Por su parte, tratándose de las operaciones de 6 y 7 de noviembre de 2023, a la fecha los respectivos solicitante de los créditos no figuran en la actualidad como deudores en el registro en cuestión, lo que necesariamente debió ser ponderada por el Sr. Fiscal, siendo evidente la falta de perjuicios para los alimentarios en todas las operaciones cuestionadas.

2.1. El Banco de Chile admitió su responsabilidad respecto de la operación de crédito del 13 de junio de 2023

*Según adelantamos, resulta errado que se formulen cargos respecto de la operación de 13 de junio de 2023, cuyo deudor es el señor [XXX], en tanto el Banco reconoció su responsabilidad en la carta de 4 de noviembre de 2024, en respuesta al **Oficio Reservado UI N°1.514/2024**, solicitando la imposición de la multa propuesta por dicho oficio respecto a esta operación (55,96 UF):*

Carta del Banco de Chile de 4 de noviembre de 2024
1.- Respecto de la operación de fecha <u>13 de junio de 2023</u> , N° 173128405413031921, en esta oportunidad y para los efectos indicados en relación al <u>Oficio Reservado UI N° 1.514/2024</u> , esta entidad admite responsabilidad sometiéndose al presente procedimiento simplificado, solicitando la imposición de la sanción única de 55,96 UF;

Nuestra admisión de responsabilidad fue en términos claros y precisos, siendo evidente la voluntad de acogerse a la multa propuesta para dicha operación. Y, por tanto, correspondía que a su respecto se aplicara lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley N°21.000, debiendo “el fiscal remiti[r] al Consejo el requerimiento, el acto o documento en que conste la admisión de responsabilidad por parte del infractor, los antecedentes recabados, su opinión fundada acerca de la configuración de la infracción imputada y la sanción que estime procedente aplicar”.

Cabe agregar que el reconocimiento de responsabilidad en estos casos es un derecho del sujeto pasivo del procedimiento administrativo, ya que le permite ahorrarse los costos transaccionales



de continuar con dicho procedimiento. Y, por ello, no procedía que se formularan cargos por esta operación. Además, los cargos solo proceden en caso de que “no [se] admitiere responsabilidad en los hechos”.

La circunstancia de que el Banco solo admitiera responsabilidad de una de las cuatro operaciones objetadas, en nada cambia lo anterior. Ello, atendido que la acumulación de la investigación de las cuatro operaciones es solo material, estando dotada cada operación de una individualidad propia, y por ello deben ser tratadas como un procedimiento distinto, en caso de que exista reconocimiento de responsabilidad por el infractor. Prueba clara de lo anterior, es que en la tabla incluida en la página 4 del **Oficio Reservado UI N°1.514/2024**, el Sr. Fiscal propuso un “monto multa UF” distinto para cada una de las operaciones de crédito cuestionadas.

En definitiva, y en base a lo expuesto, solicitamos que se corrijan los cargos formulados en el **Oficio UI N°1.598/2024**, de modo tal que se omita del mismo la referida operación de 13 de junio de 2023, y se pasen los antecedentes de esta al Consejo de la CMF, para que dicho órgano proceda a dictar la resolución final sobre dicha operación.

2.2. Inexistencia de responsabilidad respecto de las operaciones de crédito de 6, 7 y 23 de noviembre de 2023

Tratándose de las demás operaciones de crédito cuestionadas, todas de noviembre de 2023, el Banco de Chile cumplió con su obligación de “consultar” el Registro de Deudores, en los términos del **artículo 28 de la Ley N°14.908**.

Cosa distinta es que, por el “error” que arrojó dicha consulta en el Registro de Deudores, el Banco no pudo tomar conocimiento de la calidad de deudores de los clientes asociados a dichas operaciones de crédito, lo que luego impidió que se volvieran exigible las obligaciones condicionales de “retener” y “pagar” a los alimentarios.

La situación anterior en ningún caso permite configurar una responsabilidad del Banco, por configurarse una fuerza mayor o caso fortuito con el referido “error” del registro. Ello, sumado a que dicha situación también configura una falta de servicio por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación, que interrumpe cualquier nexo causal entre nuestra conducta y las infracciones denunciadas.

Para efectos de orden, y para un correcto análisis del asunto, nos referirnos primeramente al contenido y objetivos del **artículo 28 de la Ley N°14.908**, norma introducida el año 2021 mediante la **Ley N°21.389**, que creó el Registro de Deudores, para luego referirnos cómo la falta de disponibilidad de dicho registro configura la referida fuerza mayor y falta de servicio, además de la falta de culpabilidad del Banco en los hechos.

A. Antecedentes respecto de la creación del Registro Nacional de Deudores de Alimentos y de las obligaciones del artículo 28 de la Ley N°14.908

La **Ley N°21.389**, que creó el Registro Nacional de Deudores de Alimentos, tuvo por objeto mejorar el cumplimiento por parte de los deudores de pensiones de alimentos, y con ello “alivianar la pesada carga que actualmente tienen miles de mujeres que además de mantener y cuidar a sus hijos e hijas, deben perseguir al alimentante moroso”. Y con dicho objeto en mente, se creó el referido “Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, como un mecanismo de publicidad que, indirectamente, incentiva al alimentante a priorizar el pago de la pensión alimenticia, en lugar de otras deudas”.



Así, se estableció que en dicho Registro de Deudores debería constar la información de todas aquellas personas que, de acuerdo con lo dispuesto por un tribunal de familia, adeuden pensiones alimenticias, información que se incorpora de forma automática en el Registro de Deudores, una vez que se verifica el incumplimiento del pago de tres mensualidades consecutivas de alimentos (provisorios o definitivos), o cinco incumplimientos discontinuos.

A la par, la misma **Ley N° 21.389** creó nuevos mecanismos para garantizar el pago oportuno de las pensiones de alimentos, en caso de que el deudor no pagara voluntariamente. En particular, se estableció un sistema en que “determinados organismos e instituciones al momento de interactuar con el alimentante inscrito en el Registro, retengan y paguen al alimentario, la deuda por alimentos mediante consignación en la cuenta bancaria dispuesta para ello”.

Para dar ejecución a lo anterior, la **Ley N°21.389** introdujo el referido **artículo 28** en la **Ley N°14.908** sobre abandono de familia y pago de pensiones alimenticias, estableciendo la carga para los proveedores de servicios financieros de “consultar” el Registro de Deudores, cuando una persona natural celebre con aquellos “una operación de crédito de dinero” por “una suma igual o superior a cincuenta unidades de fomento” (**inciso primero, artículo 28, Ley N°14.908**).

Si de la consulta anterior, el proveedor de servicios financieros toma conocimiento de que la persona natural contratante del crédito es deudora de alimentos, dicho proveedor “deberá retener el equivalente al cincuenta por ciento del crédito o un monto inferior si éste es suficiente para solucionar el total de los alimentos adeudados” (**inciso segundo, artículo 28, Ley N°14.908**). Y este monto retenido debe ser destinado al pago de la deuda alimentaria, depositándolo el proveedor de servicios financieros en la cuenta bancaria designada para tal efecto por el alimentario.

Por tanto, de la forma en que se concibió y diseñó el sistema, las obligaciones de los proveedores de servicios financieros “retención” y “pago” a los alimentarios son condicionales, sujetas a que dichos proveedores puedan obtener debidamente la información del Registro de Deudores, respecto a la calidad de deudores de los solicitantes de la operación de crédito.

Luego, la disposición del artículo 28 debe ser complementada con lo señalado en los artículos 23 y siguientes de la misma Ley N°14.908, y por el Reglamento del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, aprobado mediante el Decreto N° 62 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, de julio de 2022 (“Reglamento del Registro de Deudores”), normas que regulan la forma y los medios para realizar las consultas en el Registro de Deudores.

En particular, dispone dicha normativa que **(1)** el Servicio de Registro Civil e Identificación “tendrá a su cargo el funcionamiento y la administración del Registro” (**artículo 2, Reglamento del Registro de Deudores**), debiendo “[r]ealizar las inscripciones, modificaciones, actualizaciones y cancelaciones en el Registro”, así como “[c]ertificar en línea, por los medios y en la forma que determine el reglamento, si la persona que se consulta tiene inscripciones vigentes en el Registro” (**artículo 23, Ley N°14.908**); **(2)** que dicho registro “será electrónico y de acceso remoto, gratuito e inmediato para cualquier persona con interés legítimo en la consulta” (**artículo 3, inciso primero, Reglamento del Registro de Deudores**); y que **(3)** el Servicio de Registro Civil e Identificación “deberá adoptar las medidas que sean necesarias a efectos de garantizar el correcto funcionamiento del Registro y que este opere de manera ininterrumpida; velar por la fidelidad y preservación de la información registrada; y el adecuado acceso a las consultas y certificaciones del Registro” (**artículo 3, inciso tercero, Reglamento del Registro de Deudores**).



Por tanto, si bien la **Ley N°21.389**, y la modificación al **artículo 28 de la Ley N°14.908**, impuso la carga pública a los proveedores de servicios financieros de “consultar” el Registro de Deudores, cada vez que se celebren operaciones de crédito de dinero con una persona natural, así como la carga de “retener” y “pagar” a los beneficiarios de pensiones de alimentos, si se cumplen determinados requisitos; a la par, la misma normativa y su reglamento, establecen que el debido funcionamiento del Registro de Deudores se encuentra a cargo de un servicio público, el Servicio Nacional de Registro Civil e Identificación, teniendo aquel la carga de dar acceso al Registro de Deudores de forma “inmediata”, debiendo velar por su “correcto funcionamiento”, de “manera ininterrumpida”, garantizando el “adecuado acceso a las consultas y certificaciones del Registro”.

En otras palabras, tanto desde el punto funcional como orgánico, el Registro de Deudores es un servicio público, siendo un medio que integra la administración del Estado, destinado a “satisfacer, de manera regular y continua, una necesidad de interés general”, y “a través de procedimientos especiales”.

Así las cosas, no es posible analizar las cargas públicas introducidos por la **Ley N°21.389** a los proveedores de servicios financieros, para colaborar en el pago de las pensiones de alimentos, sin que, a su vez, el Estado, y en particular el Servicio de Registro Civil e Identificación, cumpla con sus cargas propias en la materia, debiendo asegurar el correcto funcionamiento, e ininterrumpido, del Registro de Deudores, al cual solo se puede acceder de forma remota y electrónica.

Finalmente, cabe agregar que, para efectos de que el Banco de Chile pudiera acceder al Registro de Deudores en las condiciones establecidas en la referida Ley y su reglamento, el Servicio de Registro Civil e Identificación celebró con el Banco un “Convenio de Interoperabilidad para la consulta de Información al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos”, aprobado el 18 de noviembre de 2022 por dicho servicio público. En virtud de aquel, se estableció que el Banco de Chile podría acceder a la información del Registro de Deudores “por medio de la modalidad API (Application Programming Interface), para ser utilizada dentro del marco de sus competencias y con la finalidad de contribuir al logro de una gestión más eficiente de las funciones”, y por ello el Banco implementó el respectivo sistema computacional, cuyo diseño y funcionalidad cumple con lo establecido en dicho convenio.

B. Los errores y falta de disponibilidad del Registro de Deudores configuran una fuerza mayor o caso fortuito

La circunstancia de que el Registro de Deudores no estuviera disponible al momento de ser consultado por el Banco de Chile, antes de perfeccionar las operaciones de crédito de 6, 7 y 23 de noviembre de 2023, constituyen un caso de fuerza mayor o caso fortuito, que configuran una eximente de responsabilidad, respecto del incumplimiento que se nos imputa de las obligaciones de “consultar”, “retener” y “pagar” del **artículo 28 de la Ley N°14.908**.

Cabe recordar que, conforme al artículo 45 del Código Civil, “[s]e llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.” Por tanto, conforme a dicha norma, para que nos encontremos ante una fuerza mayor o caso fortuito, se requiere en primer lugar de un hecho imprevisible, esto es, un hecho cuya ocurrencia no pueda ser anticipada ni prevista. Ello no significa necesariamente que el hecho no haya ocurrido nunca, sino que se requiere ignorar si aquel ocurrirá en un caso concreto, cuándo, y de qué modo, o en qué intensidad.



Además, se requiere que el hecho sea irresistible, lo que implica “que no sea posible evitarlo con los medios de que se dispone”, provocándose una imposibilidad de cumplir con la obligación, según enseña el profesor RENÉ ABELIUK.

Nuestra doctrina agrega como tercer elemento que la fuerza mayor o caso fortuito que el hecho debe ser ajeno o exterior, es decir, que se trate de “un hecho independiente de la voluntad de las partes, esto es, ajeno a la actividad de éstas y que se ha desencadenado independientemente de la intención y conducta de los contratantes”; “debe tratarse, en esencia, de un hecho que esté ‘fuera de la esfera de la cual el deudor deba responder’”.

Estos tres caracteres se cumplen respecto del “error” informático que arrojó el Registro de Deudores, al intentar accederse de forma remota y electrónica al mismo, los días 6, 7 y 23 de noviembre de 2023.

Primero, los errores que arrojó el Registro de Deudores fue un hecho imprevisible, ya que se produjo en muy pocos casos, respecto del universo total de operaciones consultadas por el Banco en dicho sistema (superior a 34.000 en el mes de noviembre de 2023). Segundo, dichos errores son además irresistibles, ya que la única forma de acceder al Registro de Deudores es de forma electrónica y remota, conforme su regulación. Y, tercero, estos errores son ajenos al Banco, encontrándose fuera de su esfera de control, por haberse producido en un servicio público, cuyo funcionamiento depende del Servicio de Registro Civil e Identificación, y no de este particular.

Luego, la concurrencia de dicha fuerza mayor o caso fortuito constituye una eximente de responsabilidad del Banco de sus obligaciones legales. En efecto, tal como enseña sobre la materia el profesor JORGE BERMÚDEZ SOTO en relación con el “principio de culpabilidad”, tratándose del derecho administrativo sancionador, “más que determinar si la infracción se comete con dolo o culpa, es necesario determinar si existe responsabilidad en el hecho que vulnera el ordenamiento jurídico y si existen circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que permitan eximir la responsabilidad”. Y este es justamente nuestro caso, razón por la que procede que se rechacen los cargos respecto de las operaciones en cuestión.

C. La falta de servicio por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación impide que se configure la responsabilidad del Banco de Chile, por fallar el elemento de la causalidad

En subsidio de lo anterior, cabe señalar que la falta de disponibilidad del Registro de Deudores de forma electrónica, remota e ininterrumpida configura un supuesto de falta de servicio del Servicio de Registro Civil e Identificación, que rompe el vínculo causal entre los hechos que se nos imputa, y la infracción normativa.

Según ha fallado nuestra Excm. Corte Suprema, la falta de servicio “se produce si sus órganos administrativos no actúan, debiendo hacerlo, si su actuación es tardía o si ellos funcionan defectuosamente, causando perjuicio a los usuarios o destinatarios del servicio público”. Agrega el profesor JORGE BERMÚDEZ SOTO que “el supuesto de la falta de servicio es la anomalía en el funcionamiento de los servicios públicos. Esta anomalía comprende [...] Que el servicio no actuó debiendo hacerlo”, todos caracteres que se cumplen respecto del “error” que arrojó el Registro de Deudores, y que impidió a esta parte tomar conocimiento de la calidad de deudores de alimentos de los solicitantes de los créditos.

En particular, y según consta en los “log” ya acompañados, el servicio público en este caso “no actuó”, por arrojar un “error” que impidió acceder a la información del registro. Por tanto, el



Registro de Deudores no cumplió con estar disponible de forma electrónica, con acceso remoto, y sin interrupciones.

Esta falta de servicio determina que es el Estado, y no esta parte, quien debe soportar el daño causado. Ello, además, repercute en que la conducta culpable del tercero (Servicio de Registro Civil e Identificación) rompe todo nexo causal entre las conductas de esta parte, y la infracción que se nos imputa de las obligaciones del artículo 28 de la Ley N°14.908. Y por ello, nuevamente no se configura nuestra responsabilidad.

Cabe agregar que la falta de servicio en la especie pudo y debió ser verificada por la CMF durante la etapa de investigación previa a la formulación de cargos, por exigirlo así el “principio de coordinación”, que impone una “unidad de acción de la autoridad administrativa”, de modo tal que los órganos de la administración del Estado (y en este caso particular, el Servicio de Registro Civil e Identificación) debió apoyar a aquel ante el cual se “substancia el procedimiento administrativo”. Pero ni en el oficio de cargos, ni en el expediente administrativo, consta si se dio cumplimiento de lo anterior.

D. El Banco de Chile cumplió con su obligación de consultar

*Con independencia de lo señalado en los puntos B y C precedentes, cabe agregar que el Banco sí cumplió con su deber de “consultar”, del artículo 28 de la Ley N°14.908. Pero no pudo cumplir con las obligaciones de “retención” y “pago”, por fallar la condición de la cual pendían, esto es, que el Banco tomara conocimiento de la condición de deudores de los solicitantes del crédito. Al respecto, cabe aclarar que, conforme a la Real Academia Española, el verbo “consultar” significa “**examinar**”; “**buscar** documentación o datos sobre algún asunto o materia”; “**pedir** parecer, dictamen o consejo”. En el mismo sentido, agrega la propia CMF en la Norma de Carácter General N°500, de 12 de diciembre de 2023 –cuyo objeto es dar instrucciones y archivo normativo para el cumplimiento del artículo 28 de la Ley N°14.908– que por “consulta en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos (RNDPA)” debe entenderse la “**revisión** en el RNDPA que debe realizar el proveedor de servicios financieros”.*

*Por tanto, la obligación de “consultar” no es una obligación de resultado (obtener una respuesta a la “consulta”), sino que es una obligación de medios, que se agota justamente al realizar la acción de revisar, buscar, examinar, con independencia de si, por mal funcionamiento del Registro de Deudores, se obtenga o no una respuesta fidedigna. Este es el “sentido natural y obvio, según el uso general” del verbo consultar (**artículo 20, Código Civil**).*

A igual conclusión se llega si atendemos a que el inciso sexto del artículo 28 de la Ley N°14.908, sostiene que la multa regulada en dicha norma procede si el proveedor de servicios financieros “omitiera consultar si el solicitante de la operación se encuentra inscrito en el Registro”, debiéndose entender por “omitir” el “abstenerse de hacer algo”; “pasar en silencio algo”, según la misma Real Academia Española, confirmando que la sanción opera solo cuando no se realiza la acción de “consultar”, con independencia de los resultados de dicha acción.

*Así las cosas, al momento de ingresar el Banco de Chile la “consulta” al Registro de Deudores respecto de los señores [XXX], [XXX] y [XXX], el **Banco cumplió con su obligación legal**, independiente que no obtuviera la información de dicho servicio público por el error ya referido, según consta en los registros de consulta o “log”, acompañados en el expediente administrativo (y referidos supra capítulo I).*



Luego, al no obtenerse la información sobre las eventuales deudas de pensión de alimentos de dichos clientes –pese a que el Banco cumplió con realizar la “consulta”–falló la condición suspensiva de la cual pendía la exigibilidad de las obligaciones de “retener” y “pagar”, contempladas en el mismo artículo 28 de la Ley N°14.908. Ello, en tanto “[n]o hay obligación mientras la condición no se cumple”, según explica el profesor RENÉ ABELIUK.

Así las cosas, y con independencia de la fuerza mayor reclamada –y que opera como eximente de responsabilidad para todas las operaciones cuestionadas–, igualmente se llega a la conclusión de que el Banco no incurrió en responsabilidad, por cumplir con sus “obligaciones exigibles” a la época de cada operación, sin que incurriera en una conducta culposa o negligente al operar de esta manera. Y es que, como enseña el profesor LUIS CORDERO, el “principio de culpabilidad” que rige el derecho administrativo sancionador “supone que no es posible instrumentar la potestad sancionatoria conforme a un sistema de responsabilidad objetiva, por lo que es imprescindible que concurra en el sujeto activo dolo, o culpa o negligencia”.

Además, la interpretación que señalamos no solo resulta conforme al “principio de culpabilidad”, y al tenor de las normas en cuestión, sino que, además, conjuga debidamente los intereses públicos y privados que se entrecruzan en este caso, y las cargas públicas impuestas a los proveedores de servicios financieros mediante la Ley N° 21.389.

En efecto, no debe olvidarse que el mercado de servicios financieros se caracteriza por una alta competitividad. Ello ha derivado, entre otras cosas, en que el Banco de Chile ha debido implementar plataformas digitales para gestionar la solicitud y aprobación de créditos. Y, atendida dicha realidad, es que el legislador al establecer la carga pública a las instituciones financieras de colaborar en el cumplimiento de las pensiones de alimentos, a su vez dispuso que las consultas al Registro de Deudores serían por una “plataforma electrónica”, que debía funcionar de forma “remota” e “ininterrumpida”. Esta realidad no puede ser desconocida por la CMF.

*Por ello, si se interpretara las obligaciones del Banco del artículo 28 de la Ley N°14.908 como obligaciones de “resultado” –y no de “medios”–, no solo se estaría actuando en contra de las reglas de interpretación del Código Civil, sino que –peor aún–se estaría gravando aún más la carga pública impuesta a esta parte, con la grave afectación que ello conlleva a otras garantías constitucionales, por ejemplo, la igualdad ante la ley y en la distribución de cargas públicas; nuestro derecho a desarrollar cualquier actividad económica; el derecho de propiedad; y la prohibición del Estado de discriminar arbitrariamente a los particulares (**artículo 19, numerales 2, 20, 21 y 24, Constitución Política de la República**).*

En conclusión, ya sea que atendamos a la fuerza mayor o caso fortuito que se configura con la falta de servicio; al deber de reparación que recae sobre la propia administración por su falta de servicio; o al cumplimiento que dio el Banco a su obligación de consulta, sea cual sea el prisma bajo el cual se mire el problema, en todos los casos se llega a la conclusión de que no se configura una responsabilidad del Banco en los hechos denunciados.

B. Con fecha 20 de enero de 2025, el Banco presentó sus descargos respecto de la formulación de cargos contenida en el Oficio Reservado UI N°30/2025, señalando lo siguiente:

“II. Fundamentos de los descargos

Contestando los referidos descargos, solicitamos su total rechazo, por cuanto no son efectivos los hechos en que se funda, salvo que consignemos lo contrario, y/o la interpretación que se



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

realiza del derecho, recayendo sobre la autoridad la carga de la prueba sobre todas las imputaciones que nos realiza, por exigirlo así el “principio de presunción de inocencia” y el “principio de culpabilidad”, que rigen el derecho administrativo sancionador, según lo resuelto por nuestra Excm. Corte Suprema y la Contraloría General de la República.

Sin perjuicio de lo anterior, lo primero a destacar es que, respecto de las tres operaciones cuestionadas, de enero y abril de 2024, el Banco de Chile dio pleno cumplimiento a su obligación de “consultar” en el Registro de Deudores. Cuestión distinta es que, pese a nuestra consulta, la misma no tuvo respuesta, por el “error” y/o “interrupción” de dicho registro. Pero la falta de disponibilidad del servicio público no es un hecho imputable a esta parte. Más bien configura un caso de fuerza mayor o caso fortuito, que impide que se configure nuestra responsabilidad, por la evidente falta de servicio por parte de la administración, y sin que exista culpabilidad del Banco, debiéndose necesariamente rechazar los cargos.

Con independencia de lo anterior, el Banco cumplió posteriormente con la obligación de “pagar” respecto de los alimentarios asociados a las operaciones de crédito de abril de 2024, cumplimiento que fue íntegro tratándose del caso de 12 de abril, y parcial en el caso de 29 de abril. Por tanto, no existiendo perjuicios –de forma completa en un caso, y parcial en el otro–, son circunstancias que necesariamente debieron ser ponderadas por el Sr. Fiscal, para efectos de excluir total y/o parcialmente la responsabilidad que se nos imputa.

2.1. Inexistencia de responsabilidad respecto de las operaciones de crédito, por haberse cumplido con la obligación de “consultar” al Registro de Deudores

Como adelantábamos, el **Banco de Chile** cumplió plenamente con su obligación de “consultar” el Registro de Deudores, en los términos del artículo 28 de la Ley N°14.908, respecto de las tres operaciones cuestionadas en autos, de enero y abril de 2024.

Cosa distinta es que, por el “error” que arrojó dicha consulta en el Registro de Deudores, el Banco no pudo tomar conocimiento de la calidad de deudores de los clientes asociados a dichas operaciones de crédito, lo que luego impidió que se volvieran exigible las obligaciones condicionales de “retener” y “pagar” a los alimentarios.

La situación anterior en ningún caso permite construir una responsabilidad del Banco, por configurarse una fuerza mayor o caso fortuito con el referido “error” del registro. Ello, sumado a que dicha situación también configura una falta de servicio por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación, lo que interrumpe cualquier nexo causal entre nuestra conducta y las infracciones denunciadas.

Para efectos de orden, y para un correcto análisis del asunto, nos referiremos primeramente al contenido y objetivos del **artículo 28 de la Ley N°14.908**, norma introducida el año 2021 mediante la **Ley N°21.389**, que creó el Registro de Deudores, para luego referirnos a cómo la falta de disponibilidad de dicho registro configura la referida fuerza mayor y falta de servicio, además de la falta de culpabilidad del Banco en los hechos.

A. Antecedentes respecto de la creación del Registro Nacional de Deudores de Alimentos y de las obligaciones del artículo 28 de la Ley N°14.908

La **Ley N°21.389**, que creó el Registro Nacional de Deudores de Alimentos, tuvo por objeto mejorar el cumplimiento por parte de los deudores de pensiones de alimentos, y con ello



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

“alivianar la pesada carga que actualmente tienen miles de mujeres que además de mantener y cuidar a sus hijos e hijas, deben perseguir al alimentante moroso”. Y con dicho objeto en mente, se creó el referido “Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, como un mecanismo de publicidad que, indirectamente, incentiva al alimentante a priorizar el pago de la pensión alimenticia, en lugar de otras deudas”.

Así, se estableció que en dicho Registro de Deudores debería constar la información de todas aquellas personas que, de acuerdo con lo dispuesto por un tribunal de familia, adeuden pensiones alimenticias, información que se incorpora de forma automática en el Registro de Deudores, una vez que se verifica el incumplimiento del pago de tres mensualidades consecutivas de alimentos (provisorios o definitivos), o cinco incumplimientos discontinuos.

A la par, la misma Ley N° 21.389 creó nuevos mecanismos para garantizar el pago oportuno de las pensiones de alimentos, en caso de que el deudor no pagara voluntariamente. En particular, se estableció un sistema en que “determinados organismos e instituciones al momento de interactuar con el alimentante inscrito en el Registro, retengan y paguen al alimentario, la deuda por alimentos mediante consignación en la cuenta bancaria dispuesta para ello”.

Para dar ejecución a lo anterior, la Ley N°21.389 introdujo el referido artículo 28 en la Ley N°14.908 sobre abandono de familia y pago de pensiones alimenticias, estableciendo la carga para los proveedores de servicios financieros de “consultar” el Registro de Deudores, cuando una persona natural celebre con aquellos “una operación de crédito de dinero” por “una suma igual o superior a cincuenta unidades de fomento” (inciso primero, artículo 28, Ley N°14.908).

Si de la consulta anterior, el proveedor de servicios financieros toma conocimiento de que la persona natural contratante del crédito es deudora de alimentos, dicho proveedor “deberá retener el equivalente al cincuenta por ciento del crédito o un monto inferior si éste es suficiente para solucionar el total de los alimentos adeudados” (inciso segundo, artículo 28, Ley N°14.908). Y este monto retenido debe ser destinado al pago de la deuda alimentaria, depositándolo el proveedor de servicios financieros en la cuenta bancaria designada para tal efecto por el alimentario.

Por tanto, de la forma en que se concibió y diseñó el sistema, las obligaciones de los proveedores de servicios financieros de “retención” y “pago” a los alimentarios son condicionales, sujetas a que dichos proveedores puedan obtener debidamente la información del Registro de Deudores, respecto a la calidad de deudores de los solicitantes de la operación de crédito.

Luego, la disposición del artículo 28 debe ser complementada con lo señalado en los artículos 23 y siguientes de la misma Ley N°14.908, y por el Reglamento del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, aprobado mediante el Decreto N° 62 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, de julio de 2022 (“Reglamento del Registro de Deudores”), normas que regulan la forma y los medios para realizar las consultas en el Registro de Deudores.

En particular, dispone dicha normativa que (1) el Servicio de Registro Civil e Identificación “tendrá a su cargo el funcionamiento y la administración del Registro” (artículo 2, Reglamento del Registro de Deudores), debiendo “[r]ealizar las inscripciones, modificaciones, actualizaciones y cancelaciones en el Registro”, así como “[c]ertificar en línea, por los medios y en la forma que determine el reglamento, si la persona que se consulta tiene inscripciones vigentes en el Registro” (artículo 23, Ley N°14.908); (2) que dicho registro “será electrónico y de acceso remoto, gratuito e inmediato para cualquier persona con interés legítimo en la consulta”



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

(artículo 3, inciso primero, Reglamento del Registro de Deudores); y que (3) el Servicio de Registro Civil e Identificación “deberá adoptar las medidas que sean necesarias a efectos de garantizar el correcto funcionamiento del Registro y que este opere de manera ininterrumpida; velar por la fidelidad y preservación de la información registrada; y el adecuado acceso a las consultas y certificaciones del Registro” (artículo 3, inciso tercero, Reglamento del Registro de Deudores).

*Por tanto, si bien la **Ley N°21.389**, y la modificación al **artículo 28 de la Ley N°14.908**, impuso la carga pública a los proveedores de servicios financieros de “consultar” el Registro de Deudores, cada vez que se celebren operaciones de crédito de dinero con una persona natural, así como la carga de “retener” y “pagar” a los beneficiarios de pensiones de alimentos, si se cumplen determinados requisitos; a la par, la misma normativa y su reglamento, establecen que el debido funcionamiento del Registro de Deudores se encuentra a cargo de un servicio público, el Servicio Nacional de Registro Civil e Identificación, teniendo aquel la carga de dar acceso al Registro de Deudores de forma “inmediata”, debiendo velar por su “correcto funcionamiento”, de “manera ininterrumpida”, garantizando el “adecuado acceso a las consultas y certificaciones del Registro”.*

En otras palabras, tanto desde el punto funcional como orgánico, el Registro de Deudores es un servicio público, siendo un medio que integra la administración del Estado, destinado a “satisfacer, de manera regular y continua, una necesidad de interés general”, y “a través de procedimientos especiales”.

*Y, por ello, no es posible analizar las cargas públicas introducidos por la **Ley N°21.389** a los proveedores de servicios financieros, para colaborar en el pago de las pensiones de alimentos, sin que, a su vez, el Estado, y en particular el Servicio de Registro Civil e Identificación, cumpla con sus cargas propias en la materia, debiendo asegurar el correcto funcionamiento, e ininterrumpido, del Registro de Deudores, al cual solo se puede acceder de forma remota y electrónica.*

Finalmente, cabe agregar que, para efectos de que el Banco de Chile pudiera acceder al Registro de Deudores en las condiciones establecidas en la referida Ley y su reglamento, el Servicio de Registro Civil e Identificación celebró con el Banco un “Convenio de Interoperabilidad para la consulta de Información al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos”, aprobado el 18 de noviembre de 2022 por dicho servicio público. En virtud de aquel, se estableció que el Banco de Chile podría acceder a la información del Registro de Deudores “por medio de la modalidad API (Application Programming Interface), para ser utilizada dentro del marco de sus competencias y con la finalidad de contribuir al logro de una gestión más eficiente de las funciones”, y por ello el Banco implementó el respectivo sistema computacional, cuyo diseño y funcionalidad cumple con lo establecido en dicho convenio.

B. Los errores y falta de disponibilidad del Registro de Deudores configuran una fuerza mayor o caso fortuito

*La circunstancia de que el Registro de Deudores no estuviera disponible al momento de ser consultado por el Banco de Chile, antes de perfeccionar las operaciones de crédito de 19 de enero, 12 y 29 de abril de 2024, constituyen un caso de fuerza mayor o caso fortuito, que configuran una eximente de responsabilidad, respecto del incumplimiento que se nos imputa de las obligaciones de “consultar”, “retener” y “pagar” del **artículo 28 de la Ley N°14.908**.*



Cabe recordar que, conforme al artículo 45 del Código Civil, “[s]e llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.” Por tanto, conforme a dicha norma, para que nos encontremos ante una fuerza mayor o caso fortuito, se requiere en primer lugar de un hecho imprevisible, esto es, un hecho cuya ocurrencia no pueda ser anticipada ni prevista. Ello no significa necesariamente que el hecho no haya ocurrido nunca, sino que se requiere ignorar si aquel ocurrirá en un caso concreto, cuándo, y de qué modo, o en qué intensidad.

Además, se requiere que el hecho sea irresistible, lo que implica “que no sea posible evitarlo con los medios de que se dispone”, provocándose una imposibilidad de cumplir con la obligación, según enseña el profesor RENÉ ABELIUK.

Nuestra doctrina agrega como tercer elemento de la fuerza mayor o caso fortuito que el hecho debe ser ajeno o exterior, es decir, que se trate de “un hecho independiente de la voluntad de las partes, esto es, ajeno a la actividad de éstas y que se ha desencadenado independientemente de la intención y conducta de los contratantes”; “debe tratarse, en esencia, de un hecho que esté ‘fuera de la esfera de la cual el deudor deba responder’”.

Estos tres caracteres se cumplen respecto del “error” informático que arrojó el Registro de Deudores, al intentar accederse de forma remota y electrónica al mismo, respecto de las operaciones de enero y abril de 2024.

Primero, los errores que arrojó el Registro de Deudores fue un hecho imprevisible, ya que se produjo en muy pocos casos, respecto del universo total de operaciones consultadas por el Banco en dicho sistema. Segundo, dichos errores son además irresistibles, ya que la única forma de acceder al Registro de Deudores es de forma electrónica y remota, conforme su regulación. Y, tercero, estos errores son ajenos al Banco, encontrándose fuera de su esfera de control, por haberse producido en un servicio público, cuyo funcionamiento depende del Servicio de Registro Civil e Identificación, y no de este particular.

Luego, la concurrencia de dicha fuerza mayor o caso fortuito constituye una eximente de responsabilidad del Banco de sus obligaciones legales. En efecto, tal como enseña sobre la materia el profesor JORGE BERMÚDEZ SOTO en relación con el “principio de culpabilidad”, tratándose del derecho administrativo sancionador, “más que determinar si la infracción se comete con dolo o culpa, es necesario determinar si existe responsabilidad en el hecho que vulnera el ordenamiento jurídico y si existen circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que permitan eximir la responsabilidad”. Y este es justamente nuestro caso, razón por la que procede que se rechacen los cargos respecto de las operaciones en cuestión.

C. La falta de servicio por parte del Servicio de Registro Civil e Identificación impide que se configure la responsabilidad del Banco de Chile, por fallar el elemento de la causalidad

En subsidio de lo anterior, cabe señalar que la falta de disponibilidad del Registro de Deudores de forma electrónica, remota e ininterrumpida configura un supuesto de falta de servicio del Servicio de Registro Civil e Identificación, que rompe el vínculo causal entre los hechos que se nos imputa, y la infracción normativa.

Según ha fallado nuestra Excma. Corte Suprema, la falta de servicio “se produce si sus órganos administrativos no actúan, debiendo hacerlo, si su actuación es tardía o si ellos funcionan”.



defectuosamente, causando perjuicio a los usuarios o destinatarios del servicio público”. Agrega el profesor JORGE BERMÚDEZ SOTO que “el supuesto de la falta de servicio es la anormalidad en el funcionamiento de los servicios públicos. Esta anormalidad comprende [...] Que el servicio no actuó debiendo hacerlo”, todos caracteres que se cumplen respecto del “error” que arrojó el Registro de Deudores, y que impidió a esta parte tomar conocimiento de la calidad de deudores de alimentos de los solicitantes de los créditos.

En particular, y según consta en los “log” ya acompañados, el servicio público en este caso “no actuó”, por arrojar un “error” que impidió acceder a la información del registro. Por tanto, el Registro de Deudores no cumplió con estar disponible de forma electrónica, con acceso remoto, y sin interrupciones.

Esta falta de servicio determina que es el Estado, y no esta parte, quien debe soportar el daño causado. Ello, además, repercute en que la conducta culpable del tercero (Servicio de Registro Civil e Identificación) rompe todo nexo causal entre las conductas de esta parte, y la infracción que se nos imputa de las obligaciones del artículo 28 de la Ley N°14.908. Y por ello, nuevamente no se configura nuestra responsabilidad.

Cabe agregar que la falta de servicio en la especie pudo y debió ser verificada por la CMF durante la etapa de investigación previa a la formulación de cargos, por exigirlo así el “principio de coordinación”, que impone una “unidad de acción de la autoridad administrativa”, de modo tal que los órganos de la administración del Estado (y en este caso particular, el Servicio de Registro Civil e Identificación) debió apoyar a aquel ante el cual se “substancia el procedimiento administrativo”. Pero ni en el oficio de cargos, ni en el expediente administrativo, consta si se dio cumplimiento de lo anterior.

D. El Banco de Chile cumplió con su obligación de consultar

Con independencia de lo señalado en los puntos B y C precedentes, cabe agregar que el Banco sí cumplió con su deber de “consultar”, del artículo 28 de la Ley N°14.908. Pero no pudo cumplir con las obligaciones de “retención” y “pago” en el momento de cursarse los créditos, por fallar la condición de la cual pendían, esto es, que el Banco tomara conocimiento de la condición de deudores de los solicitantes del crédito.

*Al respecto, cabe aclarar que, conforme a la Real Academia Española, el verbo “consultar” significa “**examinar**”; “**buscar** documentación o datos sobre algún asunto o materia”; “**pedir** parecer, dictamen o consejo”. En el mismo sentido, agrega la propia CMF en la Norma de Carácter General N°500, de 12 de diciembre de 2023 –cuyo objeto es dar instrucciones y archivo normativo para el cumplimiento del artículo 28 de la Ley N°14.908– que por “consulta en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos (RNDPA)” debe entenderse la “**revisión** en el RNDPA que debe realizar el proveedor de servicios financieros”.*

*Por tanto, la obligación de “consultar” no es una obligación de resultado (obtener una respuesta a la “consulta”), sino que es una obligación de medios, que se agota justamente al realizar la acción de revisar, buscar, examinar, con independencia de si, por mal funcionamiento del Registro de Deudores, se obtenga o no una respuesta fidedigna. Este es el “sentido natural y obvio, según el uso general” del verbo consultar (**artículo 20, Código Civil**).*

A igual conclusión se llega si atendemos a que el inciso sexto del artículo 28 de la Ley N°14.908, sostiene que la multa regulada en dicha norma procede si el proveedor de servicios financieros



“omitiera consultar si el solicitante de la operación se encuentra inscrito en el Registro”, debiéndose entender por “omitir” el “abstenerse de hacer algo”; “pasar en silencio algo”, según la misma Real Academia Española, confirmando que la sanción opera solo cuando no se realiza la acción de “consultar”, con independencia de los resultados de dicha acción.

*Así las cosas, al momento de ingresar el Banco de Chile la “consulta” al Registro de Deudores respecto de los señores [XXX], [XXX] y [XXX] , el **Banco cumplió con su obligación legal**, independiente que no obtuviera la información de dicho servicio público por el error ya referido, según consta en los registros de consulta o “log”, acompañados en el expediente administrativo (y referidos supra capítulo I).*

Luego, al no obtenerse la información sobre las eventuales deudas de pensión de alimentos de dichos clientes –pese a que el Banco cumplió con realizar la “consulta”–falló la condición suspensiva de la cual pendía la exigibilidad de las obligaciones de “retener” y “pagar”, contempladas en el mismo artículo 28 de la Ley N°14.908. Ello, en tanto “[n]o hay obligación mientras la condición no se cumple”, según explica el profesor RENÉ ABELIUK.

Por ello, con independencia de la fuerza mayor reclamada –y que opera como eximente de responsabilidad para todas las operaciones cuestionadas–, igualmente se llega a la conclusión de que el Banco no incurrió en responsabilidad, por cumplir con sus “obligaciones exigibles” a la época de cada operación, sin que incurriera en una conducta culposa o negligente al operar de esta manera. Y es que, como enseña el profesor LUIS CORDERO, el “principio de culpabilidad” que rige el derecho administrativo sancionador “supone que no es posible instrumentar la potestad sancionatoria conforme a un sistema de responsabilidad objetiva, por lo que es imprescindible que concurra en el sujeto activo dolo, o culpa o negligencia”.

Además, la interpretación que señalamos no solo resulta conforme al “principio de culpabilidad”, y al tenor de las normas en cuestión, sino que, además, conjuga debidamente los intereses públicos y privados que se entrecruzan en este caso, y las cargas públicas impuestas a los proveedores de servicios financieros mediante la Ley N° 21.389.

*No debe olvidarse que el mercado de servicios financieros se caracteriza por una alta competitividad. Ello ha derivado, entre otras cosas, en que el **Banco de Chile** ha debido implementar plataformas digitales para gestionar la solicitud y aprobación de créditos. Y, atendida dicha realidad, es que el legislador al establecer la carga pública a las instituciones financieras de colaborar en el cumplimiento del pago de las pensiones de alimentos, a su vez dispuso que las consultas al Registro de Deudores serían por una “plataforma electrónica”, que debía funcionar de forma “remota” e “ininterrumpida”. Esta realidad no puede ser desconocida por la CMF.*

*Si se interpretara las obligaciones del Banco del artículo 28 de la Ley N°14.908 como obligaciones de “resultado” –y no de “medios”–, no solo se estaría actuando en contra de las reglas de interpretación del Código Civil, sino que –peor aún–se estaría gravando aún más la carga pública impuesta a esta parte, con la grave afectación que ello conlleva a otras garantías constitucionales, por ejemplo, la igualdad ante la ley y en la distribución de cargas públicas; nuestro derecho a desarrollar cualquier actividad económica; el derecho de propiedad; y la prohibición del Estado de discriminar arbitrariamente a los particulares (**artículo 19, numerales 2, 20, 21 y 24, Constitución Política de la República**).*



2.2. Inexistencia de responsabilidad respecto de las operaciones de crédito de 12 y 29 de abril de 2024, por haberse cumplido con las obligaciones de “pagar”

Con independencia de lo señalado supra capítulo 2.1., cabe señalar que tratándose de las operaciones de crédito de 12 y 29 de abril de 2024, el **Banco de Chile** cumplió con la finalidad del artículo 28 de la Ley N°14.908, pagando a los alimentarios asociados a las operaciones de crédito.

En efecto, según se explicó en el capítulo I, posterior a que el Registro de Deudores arrojara el “error” a nuestras consultas, el **Banco de Chile** procedió a pagar el 21 de agosto de 2024 a los referidos alimentarios, con cargo a las cuentas corrientes y línea de crédito de los clientes señores [XXX] y [XXX].

En el caso del señor [XXX], al 21 de agosto de 2024 en el Registro de Deudores figuraba con una deuda por pensión alimenticia de 3,630000 UTM, que a esa fecha equivalía a \$239.220. Con esa misma fecha el Banco procedió a pagar al alimentario, a través de depósito en la cuenta bancaria inscrita en el registro, la cantidad total adeudada de \$239.220, lo que se tradujo en la extinción total de dicha deuda de alimentos, según consta en el Registro de Deudores de la época del pago:

Tratándose del caso del señor [XXX], el Banco pagó a su alimentario la suma de \$105.280, extinguiendo parcialmente la deuda alimenticia.

Es importante destacar que la actuación del Banco, al efectuar el pago a los alimentarios con posterioridad a la ejecución de las operaciones de crédito, se fundamentó en la “confianza legítima” generada por la jurisprudencia administrativa de la propia CMF. En efecto, en casos análogos al de autos –como en el procedimiento simplificado instruido en contra de **Banco Falabella**–, la CMF resolvió que no correspondía aplicar la sanción contemplada en el artículo 28 de la Ley N°14.908, cuando pese haberse aprobado una operación de crédito, sin realizar la “retención” y el “pago” al alimentario debido a un “error” del Registro de Deudores, posteriormente el Banco efectuaba dicho pago al alimentario:

“c) Casos en que, al momento de realizarse la consulta, la respuesta arrojada por la API del Registro Civil fue distinta a la que usualmente se recibe, por lo cual no fue posible procesar la respuesta por parte de la API del Banco.

En esta situación se encontrarían los créditos N° 209991033513, y N° 206033666988. En estos casos, la investigada señala haber recibido una respuesta distinta a las contenidas como ejemplos en el Manual API, recibiendo una respuesta de más de 48.900 caracteres. También, se afirma que, en la parte final de la respuesta se parecería dar a entender que el RUT consultado si estaba inscrito en el RNDPA.

En ambos casos, luego de una revisión ex post, el banco pagó al beneficiario de los alimentos, montos ascendentes a \$2.790.863y \$1.998.008, respectivamente.

En relación con lo anterior, la defensa de la Investigada señala que, al no haberse recibido como respuesta expresa que el RUT consultado se



encontraba inscrito en el RNDPA, el proceso digital siguió adelante con el proceso de contratación, cursando el crédito.

*En dichos casos la defensa de la Investigada, después de una revisión posterior pero antes de la formulación de cargos, **resolvió realizar el pago correspondiente al beneficiario de los alimentos, lo que permitió que se cumpliera lo pretendido con el legislador.***

Por tanto, no se aplicará sanción en estos casos” (énfasis agregado)

Resolución Exenta N°8842, de 16 de septiembre de 2023, Comisión para el Mercado Financiero, pp. 51-52.

Cabe señalar que el principio de “confianza legítima” tiene plena aplicación en el procedimiento administrativo sancionador de autos, resguardando las expectativas razonables que tienen los ciudadanos respecto a que la administración del Estado adoptará decisiones que sean coherentes con sus comportamientos anteriores. En palabras del profesor CRISTÓBAL OSORIO VARGAS, se espera que la administración “[...] actúe de manera persistente y coherente en el tiempo, en situaciones equivalentes; asimismo, se exige a la administración ser fiel a sus propios actos o a su propia conducta anterior”.

Esto se explica porque, en palabras de la profesora SILVIA DIEZ SASTRE, “[...] una práctica administrativa continuada puede generar –y de hecho genera- la confianza en el ciudadano de que se le tratará del mismo modo que en los casos anteriores”. Y este es precisamente nuestro caso, ya que en un procedimiento sancionatorio previo al de autos, se resolvió no sancionar a un Banco, por haberse pagado al alimentario, pese a no efectuarse el pago inmediatamente al momento de cursarse el crédito. Por tanto, al haber seguido el mismo camino el Banco de Chile respecto a los alimentarios beneficiarios de los señores [XXX] y [XXX], esta parte actuó de buena fe, en base a la confianza legítima que le significó el comportamiento anterior de la administración.

Cabe agregar que el principio de “confianza legítima” ha sido reconocido tanto por la jurisprudencia de nuestros tribunales superiores de justicia, así como por la jurisprudencia administrativa.

En efecto, ha señalado nuestra Excma. Corte Suprema, en una sentencia de 27 de octubre de 2015 que, el “principio de confianza legítima” es una “manifestación de la más amplia noción de seguridad jurídica y de certeza de la situación de cada ciudadano, en que se basan, entre otras las garantías que se consignan en los números 2, 3, 16 inciso tercero, 20 inciso segundo y 22 del art. 19 de la Carta Política”.

*En la misma línea, agrega la Contraloría General de la República, en el Dictamen N°22.766 de 22 de marzo de 2016, que “la mencionada confianza legítima se traduce en que no resulta procedente que la administración pueda cambiar su práctica, ya sea con efectos retroactivos o de forma sorpresiva, **cuando una actuación continuada haya generado en la persona la convicción de que se le tratará en lo sucesivo y bajo circunstancias similares**, de igual manera que lo ha sido anteriormente”.*

*Así las cosas, siendo evidente que respecto de la operación de 12 de abril de 2024 el **Banco de Chile** obró de buena fe, en base a la “confianza legítima” que le generó las conductas anteriores*



de la CMF, lo que se tradujo en un pago total para la alimentaria dependiente del señor [XXX] – debido a que el día 21 de agosto de 2024 el Banco de Chile efectuó el pago de la totalidad de la deuda de alimentos informada en el certificado general de deuda de alimentos emitido por el Registro Civil, correspondiente a 3,630000 UTM, que a dicha fecha equivalía a la suma de \$239.220–, extinguiéndose totalmente la deuda alimenticia, no se puede cursar una multa a esta parte por tales operaciones, por haberse cumplido la finalidad del artículo 28 de la Ley N°14.908, existiendo un “pago íntegro” al beneficiario, no siendo efectiva las imputaciones realizadas al respecto en los cargos.

Lo mismo puede decirse respecto de la operación de crédito de 29 de abril de 2024, donde el Banco nuevamente obró de buena fe, al retener y conseguir el pago parcial a la alimentaria dependiente del señor [XXX], lo que también deberá ser ponderado por el Sr. Fiscal.

Hacemos presente que los pagos realizados a los alimentarios, con cargo a la cuenta corriente y línea de crédito de los señores [XXX] y [XXX], se realizó de conformidad a los contratos de productos bancarios celebrados con cada uno de estos clientes, y luego fueron debidamente informados de dicha situación.

En conclusión, ya sea que atendamos a la fuerza mayor o caso fortuito que se configura con la falta de servicio; al deber de reparación que recae sobre la propia administración por su falta de servicio; al cumplimiento que dio el Banco a su obligación de consulta; o al pago que realizó posteriormente a los alimentarios, en base a la “confianza legítima” que generó la actuación de la propia CMF, sea cual sea el prisma bajo el cual se mire el problema, en todos los casos se llega a la conclusión de que no se configura una responsabilidad del Banco en los hechos denunciados.

IV.2. ANÁLISIS.

1. En primer término, se debe tener presente que Banco de Chile ha sido formulado de cargos mediante Oficio Reservado UI N°1598/2024 y Oficio Reservado UI N°30/2025. Luego, mediante Resolución UI N°10/2025 de 6 de marzo de 2025, el Fiscal de la Unidad de Investigación resolvió acumular los procedimientos sancionatorios iniciados mediante los Oficios en comentario.

En virtud de lo anterior, si bien la defensa de la formulada de cargos presentó descargos de forma separada respecto de cada formulación de cargos, atendido que los descargos fueron planteados en términos similares, su análisis se efectuará de forma conjunta.

2. Se han formulado cargos a la Investigada en los siguientes términos:

i) En primer lugar, por **“Incumplimiento reiterado de las obligaciones previstas en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias, por cuanto la Compañía otorgó 4 créditos de consumo -superiores a 50 UF- a personas que se encontraban inscritas en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, sin efectuar la consulta a aquel Registro, ni retener el dinero suficiente -de manera previa al otorgamiento del crédito- para el pago de la deuda de alimentos que mantenían los solicitantes del crédito, y sin efectuar dicho pago a los beneficiarios registrados de dicha deuda de acuerdo a la tabla contenida en el punto V, letra B del presente Oficio de Cargos.”**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

ii) En segundo lugar, por **“Incumplimiento reiterado de las obligaciones previstas en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias, por cuanto la Compañía otorgó 3 créditos de consumo -superiores a 50 UF- a personas que se encontraban inscritas en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, sin efectuar una consulta efectiva a aquel Registro, ni retener el dinero suficiente -de manera previa al otorgamiento del crédito- para el pago de la deuda de alimentos que mantenían los solicitantes del crédito, y sin efectuar el pago íntegro a los beneficiarios registrados de dicha deuda de acuerdo a la tabla contenida en el punto V, letra B del presente Oficio de Cargos”.**

En dicho contexto, hay que destacar que la Investigada ha reconocido expresamente que dichos créditos fueron otorgados. Aún más, en el caso de la operación efectuada el día 13 de junio de 2023, el Banco admitió expresamente su responsabilidad, en su respuesta de 4 de noviembre de 2024 y en sus descargos, como se puede observar a continuación:

Banco de Chile
GERENCIA GENERAL

0131

Santiago, 4 de noviembre de 2024
GG/048/2024

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

De nuestra consideración:

Me refiero a su Oficio Reservado UI N° 1.514/2024, mediante el cual se ha comunicado a Banco de Chile un requerimiento en procedimiento simplificado, cuyo origen sería una infracción a las obligaciones establecidas en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908.

Tal como hemos expresado en nuestra respuesta al Oficio UI 1.081/2024, esta entidad - en 3 de los 4 casos - efectuó la consulta en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos – la que arrojó “error”- y, respecto del caso no consultado, se corroboró que el cliente, con posterioridad al desembolso del crédito, efectuó una transferencia a la beneficiaria de pensión alimenticia.

En razón de lo anterior, por el presente acto, vengo en manifestar lo siguiente:

1.- Respecto de la operación de fecha 13 de junio de 2023, N° 173126405413031921, en esta oportunidad y para los efectos indicados en relación al Oficio Reservado UI N° 1.514/2024, esta entidad admite responsabilidad sometiéndose al presente procedimiento simplificado, solicitando la imposición de la sanción única de 55,96 UF;

Sin embargo, en los otros 6 casos, si bien el Banco reconoce expresamente que dichos créditos fueron otorgados, ha controvertido el hecho de no haber consultado al Registro Civil, para



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

efectos de cumplir lo dispuesto en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908.

En este contexto, la defensa de la Investigada señala que el Banco *“dio pleno cumplimiento a su obligación de “consultar” en el Registro de Deudores. Cuestión distinta es que, pese a nuestra consulta, la misma no tuvo respuesta, por el “error” y/o “interrupción” de dicho registro. Pero la falta de disponibilidad de dicho servicio público no es un hecho imputable a esta parte. Más bien configura un caso de fuerza mayor o caso fortuito, que impide que se configure nuestra responsabilidad, por la evidente falta de servicio por parte de la administración, y sin que exista culpabilidad del Banco, debiéndose necesariamente rechazar los cargos”*.

Ahonda en el punto, señalando que las obligaciones de los proveedores de servicios financieros de “retención” y “pago” a los alimentarios son condicionales, sujetas a que dichos proveedores puedan obtener debidamente la información del RNDPA respecto la calidad de deudores de los solicitantes de la operación de crédito.

Para fundar su punto, hace referencia al artículo 28 de la Ley N°14.908 y al Reglamento del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, y afirma que *“no es posible analizar las cargas públicas introducidas por la Ley N°21.389 a los proveedores de servicios financieros, para colaborar en el pago de las pensiones de alimentos, sin que, a su vez, el Estado, y en particular el Servicio de Registro Civil e Identificación, cumpla con sus cargas propias en la materia,”*.

Conforme lo anterior, la defensa considera que la circunstancia que el RNDPA no estuviera disponible al momento de ser consultado por el Banco, antes de perfeccionar las operaciones de crédito en cuestión, constituyen casos de fuerza mayor o caso fortuito que configuran una eximente de responsabilidad.

Precisa la defensa que los errores que arrojó el RNDPA constituyen un hecho imprevisible, ya que se produjo en pocos casos respecto del universo total de operaciones consultadas por el Banco en dicho sistema. Luego, dichos errores son además irresistibles, ya que la única forma de acceder al RNDPA es de forma electrónica y remota, conforme su regulación. Y finalmente, dichos errores serían ajenos al Banco, encontrándose fuera de su esfera de control, por haberse producido en un servicio público cuyo funcionamiento depende del Servicio de Registro Civil e Identificación.

En esa línea de argumentación afirma que el Banco cumplió con su deber de “consultar” del artículo 28 de la Ley N°14.908, pero no pudo cumplir con las obligaciones de “retención” y “pago” por fallar la condición de la cual pendían, esto es, que el Banco tomara conocimiento de la condición de deudores de los solicitantes del crédito.

Precisa que la obligación de “consultar” no es una obligación de resultado, sino una obligación de medios que se agota justamente al realizar la acción de revisar, buscar, examinar, con independencia de si por mal funcionamiento del RNDPA se obtenga o no una respuesta fidedigna. Por lo tanto, a su parecer, la sanción operaría solo cuando no se realiza la acción de “consultar”, con independencia de los resultados de dicha acción, dado que al no obtenerse la información sobre eventuales deudas de pensión de alimentos, aun habiéndose efectuado la “consulta”, falló la condición suspensiva de la cual pendía la exigibilidad de las obligaciones de “retener” y “pagar”.



En lo pertinente, el artículo 28 de la Ley N°14.908 dispone en sus incisos primero y segundo: *“Todo proveedor de servicios financieros que al celebrar con una persona natural una operación de crédito de dinero, entregue o se obligue a entregar una suma igual o superior a cincuenta unidades de fomento, para que sea restituida en cuotas periódicas, a excepción de los productos financieros con créditos disponibles o créditos rotativos, estará obligado a consultar, en la forma y por los medios dispuestos en el artículo 23, si el solicitante se encuentra inscrito en el Registro en calidad de deudor de alimentos.*

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

Pues bien, como se indicó anteriormente, la normativa dispone que, en caso de solicitar un crédito de 50 UF o más, el Banco: *“estará obligado a consultar, en la forma y por los medios dispuestos en el artículo 23, si el solicitante se encuentra inscrito en el Registro en calidad de deudor de alimentos”.* A su turno, el artículo 23 establece que: *“son funciones del Servicio de Registro Civil e Identificación:*

(...)

b) Certificar en línea, por los medios y en la forma que determine el reglamento, si la persona por la que se consulta tiene inscripciones vigentes en el Registro en calidad de deudor de alimentos”.

En este contexto, es forzoso concluir que los proveedores de servicios financieros, a la hora de entregar u obligarse a entregar una suma de dinero igual o superior a 50 Unidades de Fomento, para que sea restituida en sumas periódicas, deben efectuar la consulta al Registro, en los términos y formas anteriormente descritos.

De las alegaciones hasta aquí vertidas por la defensa, se debe advertir que ellas no liberan de responsabilidad por la infracción, en cuanto, a que normativamente se encuentra regulado el contenido de la respuesta que debe considerarse para tramitar la operación: *“estará obligado a consultar, en la forma y por los medios dispuestos en el artículo 23, si el solicitante se encuentra inscrito en el Registro en calidad de deudor de alimentos”*, a lo que debe obtener una respuesta que permita confirmar *“Si el solicitante de una operación de crédito tiene inscripción vigente en el Registro”.*

De lo anterior, se concluye que necesariamente deben desecharse las alegaciones que formula la Investigada a este respecto, ya que durante el procedimiento sancionatorio no aportó antecedentes que diesen cuenta de que cumplió en la forma establecida en la normativa con el deber impuesto en el artículo 28 de la ley 14.908.

Lo anterior, por cuanto la acción de realizar la consulta no puede entenderse en forma aislada, independiente del resultado que se obtenga. Contrario a lo planteado por la defensa de la Investigada, el legislador ha impuesto a las entidades financieras la carga de realizar una consulta al RNDPA para efectos de obtener una respuesta que permita confirmar la situación del deudor, para así determinar si procede o no realizar una retención en favor de los beneficiarios legales. Así las cosas, para cursar un crédito que cumpla con los requisitos del



artículo 28 de la ley 14.908, una entidad financiera requiere contar obligatoriamente con una respuesta que permita cumplir con los objetivos del referido precepto.

En la especie, el Banco ha reconocido que cursó créditos que cumplieran con las condiciones de aquellos indicados en el artículo 28 de la ley 14.908, señalando a su respecto que cumplió con el deber de realizar la consulta. Sin embargo, contrastadas las alegaciones con los antecedentes que obran en este procedimiento sancionatorio, se puede verificar que el otorgamiento de dichos créditos se realizó sin obtener respuesta en los términos anteriormente señalados y dispuestos en la normativa. Consta en el expediente que el Banco acompañó registros que indican que en seis casos el sistema arrojó “ERROR”, es decir, se cursó una consulta a un sistema que no estaría funcionando. Lo anterior, llevó a que Banco de Chile, con conocimiento de que el sistema no estaba operando correctamente, cursara dichos créditos sin efectuar la correspondiente retención y posterior pago, con lo que no se cumplió ni la instrucción contenida en la norma ni el fin perseguido por ella.

En este sentido, el imperativo normativo obliga a las entidades financieras a contar con una respuesta a las solicitudes que se realicen. De esta manera, ante la intermitencia o indisponibilidad de las plataformas a través de las cuales se realiza la consulta, ni el legislador ni la normativa han establecido que se pueda cursar igualmente el crédito que cumpla con las características del artículo 28 de la ley 14.908.

De esta forma, la imputación del presente procedimiento sancionatorio da cuenta de que se han formulado cargos a Banco de Chile por el otorgamiento de créditos a personas inscritas en el RNDPA, sin que se haya verificado respecto de ellos el deber de consulta establecido en la ley, y, por tanto, sin que se hubiere realizado la retención mandatada por el legislador. A su turno, los argumentos vertidos hasta este punto por la defensa, así como los antecedentes del procedimiento, confirman dicha situación.

Así, las dificultades informáticas de comunicación a las que alude la defensa, a juicio de este Servicio, no liberan de responsabilidad al Banco, toda vez que, ante un error o una respuesta carente de la información pertinente, cursó de igual forma los créditos, sin tener la confirmación de la situación real del cliente.

Sobre el punto, resulta ilustrativa declaración de **Víctor Patricio Fuentes Cea**, funcionario del Banco de 18 de diciembre de 2024, quien al ser consultado sobre el funcionamiento del sistema computacional del Banco de Chile para realizar las consultas al RNDPA, comentó lo siguiente:



3. ¿Cuál es su conocimiento sobre el funcionamiento del sistema computacional del Banco de Chile para realizar las consultas al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos?

R: A través de un aplicativo el cual se ingresa con el RUT, se hace la consulta al Registro Civil y ellos nos devuelven una respuesta, y esa respuesta nosotros la registramos para todos los casos. El Convenio establece un límite de 2 TPS para el 95% de los casos y el 5% restante 4 TPS, el sistema del Banco fue diseñado y está configurado para no pasar más allá de 2 TPS. El sistema del Banco se denomina "Sistema de Consultas de Deudores del Registro de Pensiones".

Lo que busca la respuesta es el certificado de que, si es deudor o no, el certificado de registro de deudores, si no hay respuesta nosotros lo marcamos como "error", entonces sabemos cuando el Registro Civil no nos responde. En estos casos no hay respuesta del Registro Civil, llega un error que se categoriza como "error".

Nosotros dejamos el registro, para el caso de hoy tenemos un informe diario que se entrega a la gente de operaciones del Banco para que siga su curso, esta es la interacción que tenemos nosotros. Nosotros sacamos un informe diario de todos los errores que recibimos y se los enviamos a la gente de operaciones. Dependiendo de la cantidad de errores que se presenten se lo hacemos saber al Registro Civil, y ellos generalmente informan que lo están revisando o es algún problema del servidor.

Nosotros cuando sacamos el informe hacemos nuevamente la consulta para saber si existe algún error con el Registro Civil. La nueva consulta que hacemos hoy día se informa a la gerencia de operaciones, esto es desde que yo llegue, antes se tenía solamente el registro, hoy día lo hemos mejorado. Anteriormente, abril o mayo, cuando había un error no se informaba por parte de mi unidad a la gerencia de operaciones, pero no sé si estaba a cargo de otra unidad.

Hoy el sistema si esta configurado para realizar nuevas consultas tras un error, esto es una mejora que se ha incorporado al sistema, esto es aproximadamente hace 2 meses. Antes no había nuevas consultas, solamente se dejaba registrado el evento "error".

De esta forma, es posible observar que en su oportunidad el Banco no tenía implementado un sistema o procedimiento conducente a dar cumplimiento efectivo a la obligación de consulta establecida en el artículo 28 de la Ley N°14.908, con el objeto de obtener una respuesta de si el cliente al que se le pretende otorgar un crédito figuraba inscrito en el RNDPA. Así, en aquellas circunstancias que el sistema informaba "error", no tenía un procedimiento para dar cumplimiento a su deber legal de consulta.

En esa misma línea de argumentación, la pretensión del Banco de eximirse de responsabilidad aludiendo a fuerza mayor o caso fortuito no es admisible, en circunstancias que como ya se ha venido razonando, la normativa ha establecido claramente cuándo se entiende cumplido el



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

deber de consulta, lo que no ocurre cuando la respuesta manifiesta un “error”. En este sentido, se debe destacar que lo discutido en este procedimiento sancionatorio dice relación con el otorgamiento de créditos, sin cumplir con lo establecido en el artículo 28 de la Ley 14.908, conducta que depende únicamente del Investigado, no pudiendo imputar responsabilidad de sus deficiencias, a terceros.

De esta forma, en las operaciones en que el Banco verificó en sus archivos de registro de consultas (log) el estado “ERROR”, conforme consta en los antecedentes acompañados por la Investigada, esta no dio cumplimiento al deber de consulta que le impuso la ley, por cuanto la respuesta obtenida no corresponde a la respuesta que permite cumplir con la obligación en los términos establecidos en la normativa, ya que sólo indica un error y no si el deudor figura o no en el registro, y por cuanto la consulta se dirigió a un sistema que no se presentaba operativo, lo que se manifestaba a simple vista, considerando la declaración antes transcrita *“el certificado de registro de deudores, si no hay respuesta nosotros lo marcamos como “error”, entonces sabemos cuando el Registro Civil no nos responde”*. Por tanto, importa que la Investigada en la especie infringió lo dispuesto en el art. 28 de la Ley 14.908.

En virtud de lo razonado, se rechazarán en esta parte los descargos de la Investigada.

3. En tercer término, el Banco afirma que *“la falta de disponibilidad del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos de forma electrónica, remota e interrumpida configura una falta de servicio del Servicio de Registro Civil e Identificación, que rompe el vínculo causal entre los hechos que se nos imputa, y la infracción normativa”*.

Al respecto, dicha alegación no puede prosperar, por cuanto el Banco tiene la carga legal y regulatoria de dirigir su consulta al sistema, de forma tal que si este no se encuentra funcionando, debe esperar a que se encuentre operativo para formular la consulta exigida por la Ley. A mayor abundamiento, y según señala el investigado, la indisponibilidad del RNDPA es una incidencia que ocurre en muy pocos casos.

Esto resulta patente por cuanto la Ley no estableció que la indisponibilidad del RNDPA eximiera a las instituciones crediticias del deber de consulta ni de la sanción administrativa.

En este sentido, el Descargo será rechazado.

4. En cuarto término, y en línea con lo anterior, la defensa del Banco alega inexistencia de responsabilidad respecto de las operaciones de crédito 0019991166K994092500000055374 y 00141456237994092500000099980 dado que, con posterioridad a que se hubieren celebrado dichas operaciones, el 21 de agosto de 2024 el Banco habría procedido a pagar a los respectivos alimentarios con cargo a los saldos existentes en las cuentas corrientes y líneas de crédito de los deudores, contratadas con el Banco.

En particular, en el caso de la operación de crédito 0019991166K994092500000055374, el Banco señala que al día 21 de agosto de 2024 el cliente figuraba en el Registro de Deudores de Pensiones de Alimentos con una deuda de 3,630000 UTM, la que equivalía a esa fecha a \$239.220. En dichas circunstancias, el Banco procedió a retener de la cuenta corriente y línea de crédito del cliente deudor un monto de \$239.220, y depositó en la cuenta bancaria del alimentario dicho monto de dinero.



Tratándose de la operación de crédito 001414562379940925000000099980, el Banco indica que el día 21 de agosto de 2024, el Banco procedió a retener de la cuenta corriente y línea de crédito del cliente deudor un monto de \$105.280, monto de dinero que depositó en la cuenta bancaria del alimentario, lo que constituía un pago parcial de la deuda de pensión de alimentos.

Al respecto, la defensa manifiesta que la retención y pago efectuada por el Banco con posterioridad a la celebración de las operaciones de crédito comentadas se fundamentó en el principio de confianza legítima, derivado de actuaciones previas de la autoridad administrativa, específicamente la consignada en Resolución Exenta N°8842 de 16 de septiembre de 2023, dictada en el procedimiento sancionatorio seguido contra Banco Falabella.

A mayor abundamiento, considera que ésta es una situación en que aplica el principio de confianza legítima, por cuanto *“en un procedimiento sancionatorio previo al de autos, se resolvió no sancionar a un Banco, por haberse pagado al alimentario, pese a no efectuarse el pago inmediatamente al momento de cursarse el crédito. Por tanto, al haber seguido el mismo camino el Banco de Chile respecto de los alimentarios beneficiarios de (...), esta parte actuó de buena fe, en base a la confianza legítima que le significó el comportamiento anterior de la administración”*.

Conforme lo expuesto, al parecer de la defensa, el Banco obró de buena fe en base a la confianza legítima, lo que se tradujo en el pago total y parcial de las deudas de pensiones de alimentos en comento, por lo que no se puede cursar multa al Banco por esas operaciones, dado que se cumplió la finalidad de la Ley N°14.908.

Al respecto, se advierte que, conforme los antecedentes que obran en el expediente administrativo, con posterioridad a las operaciones 0019991166K994092500000055374 y 001414562379940925000000099980, el Banco retuvo montos de dinero existentes en los productos contratados por los clientes de dichas operaciones con el Banco, específicamente cuentas corrientes y líneas de crédito, los cuales depositó en las cuentas de los alimentarios respectivos.

Ahora bien, dichas retenciones y pagos se efectuaron el 21 de agosto de 2024, en el marco de las fiscalizaciones efectuadas por esta Comisión, en circunstancias que las operaciones se celebraron en abril de 2024, por lo tanto, habían transcurrido a lo menos 4 meses desde el momento en que debió darse cumplimiento al deber de consulta, retención y pago.

Luego, dado el desfase temporal entre la operación de crédito y los pagos, los montos retenidos y pagados a los alimentarios en ningún caso correspondieron al monto de dinero que el Banco debió retener originalmente cuando se llevó a cabo la operación de crédito, lo que impuso a los alimentarios una carga adicional a sus acciones de cobro, que justamente el sistema de consulta pretende evitar.

De esta forma, en el caso de la operación 0019991166K994092500000055374, el Banco debía retener \$316.133. Sin embargo, el 21 de agosto de 2024, retuvo y pagó \$239.220.

Luego, en el caso de la operación 001414562379940925000000099980, el Banco debía retener \$1.042.579. Sin embargo, el 21 de agosto de 2024, retuvo y pagó \$ 105.280.

En dicho contexto, además del pago parcial, los pagos en ningún caso correspondieron a los montos que debió retener al efectuarse la operación originalmente y se efectuaron claramente con meses de retraso al momento en que debieron efectuarse. De esta forma, dichos pagos no



se efectuaron en el contexto de la operación de crédito de dinero que originó la obligación, sino a raíz de la fiscalización de esta Comisión. En estos términos, no puede darse por cumplido el objetivo previsto por el legislador.

Por lo tanto, lo alegado no permite eximir de responsabilidad al Banco y menos entender que el Banco dio cumplimiento efectivo a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 28 de la Ley N°14.908 en los términos que éste exige.

En virtud de lo expuesto, los Descargos serán rechazados en esta parte.

Por otra parte, respecto la operación 00161631132994092500000002635, el Banco afirma que no hubo perjuicio para el alimentario, ya que el Juzgado de Familia de Quilpué ordenó al Banco el día 18 de abril de 2024 pagar a la parte alimentaria, lo que realizó el día 19 de abril de 2024 mediante el pago de \$967.941.

Sobre el caso particular en comento, el Banco solo pagó en cumplimiento de una orden judicial del Tribunal de Familia de Quilpué, y no en atención a la obligación que le correspondía de consulta, retención y pago en virtud de la operación de crédito de dinero celebrada originalmente con el deudor de pensión de alimento.

De esta forma, no puede prosperar el descargo de la defensa respecto a que no le cabría responsabilidad en los hechos, dado que no habría existido perjuicio en la operación 00161631132994092500000002635, en circunstancias que el pago de un monto de dinero al alimentario se efectuó en cumplimiento de una orden judicial específica del Tribunal de Familia de Quilpué y no por iniciativa del Banco.

En virtud de lo expuesto, los Descargos serán rechazados en esta parte.

5. En quinto lugar, la defensa manifiesta que *“resulta errado que se formulen cargos respecto de la operación de 13 de junio de 2023, (...), en tanto el Banco reconoció su responsabilidad en la carta de 4 de noviembre de 2024, en respuesta al Oficio Reservado UI N°1.514/2024, solicitando la imposición de la multa propuesta por dicho oficio respecto a esta operación (55,96 UF)”*.

Al respecto, se debe tener presente que el artículo 20 N°4 del D.L. N°3.538 dispone que *corresponderá al Consejo de la Comisión “Resolver los procedimientos sancionatorios que se originen como consecuencia de la formulación de cargos, aplicando las sanciones que correspondan, según el caso.”*

En dichas circunstancias, el Consejo de la Comisión debe resolver los procedimientos sancionatorios que llegan a su conocimiento, en el marco de la formulación de cargos efectuada por el Fiscal de la Unidad de Investigación, considerando la separación establecida por la Ley N° 21.000, entre la función de investigar y formular cargos, radicada en la Unidad de Investigación, a cargo de su Fiscal, y la de resolver los procedimientos sancionatorios que el Fiscal presente, función radicada exclusivamente en el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero.

De esta forma, el Consejo de la Comisión debe seguir el procedimiento establecido en su ley orgánica, y resolver los procedimientos sancionatorios iniciados mediante Oficios Reservados UI N°1.598/2024 y N°30/2025, conforme la formulación de cargos contenida en ellos, en virtud de la cual la Unidad de Investigación formuló cargos a Banco de Chile por incumplimiento reiterado



de las obligaciones previstas en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N°14.908, por cuanto la Compañía otorgó 7 créditos de consumo superiores a 50 UF a personas que se encontraban inscritas en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, sin efectuar la consulta a aquel Registro, ni retener el dinero suficiente -de manera previa al otorgamiento del crédito- para el pago de la deuda de alimentos que mantenían los solicitantes del crédito, y sin efectuar dicho pago a los beneficiarios.

En virtud de lo anterior, el Descargo será rechazado.

V. CONCLUSIONES

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

En la especie, se ha acreditado que el Banco actuó en contravención a su deber establecido en el artículo 28 de la Ley N°14.908, afectando, de esa manera los derechos de los alimentarios, al impedirles acceder al pago de los montos adeudados por el solicitante de una operación de crédito inscrito en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos.

VI. DECISIÓN

1. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado todos los antecedentes contenidos en este procedimiento administrativo sancionador, llegando al convencimiento que **Banco de Chile** ha incurrido en la siguiente infracción:

Incumplimiento reiterado de las obligaciones previstas en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908 sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias, por cuanto el Banco otorgó 7 créditos de consumo -superiores a 50 UF- a personas que se encontraban inscritas en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, sin efectuar la consulta a aquel Registro, ni retener el dinero suficiente -de manera previa al otorgamiento del crédito- para el pago de la deuda de alimentos que mantenían los solicitantes del crédito, y sin efectuar dicho pago a los beneficiarios registrados de dicha deuda.

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, especialmente:



2.1. La gravedad de la conducta:

La infracción ha de estimarse grave, pues da cuenta de una transgresión a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908, norma que tiene por objeto lograr el pago de las pensiones alimenticias adeudadas.

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

En dicho contexto, **Banco de Chile** no dio cumplimiento a los deberes de consulta, retención y pago, en contravención a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908. Y aún más, en los casos de pagos parciales, los cuales se efectuaron a raíz de las fiscalizaciones efectuadas por esta Comisión, el Banco no procuró que el monto retenido y pagado correspondiera con el pago total de la deuda que constaba en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, no dando cumplimiento al objetivo previsto por el legislador.

2.2. El beneficio económico obtenido con motivo de la infracción, en caso de 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 Financiero, a la fe pública y a los intereses de los perjudicados con la infracción:

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

2.4. La participación de los infractores en la misma:

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 su fiscalización:

Que, revisados los archivos de esta Comisión, se observan las siguientes sanciones cursadas a **Banco de Chile**:

1.-**Resolución Exenta N°4.046, de 3 de mayo de 2024**, multa ascendente a UF 111,48 por infracción a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908.

2.-**Resolución Exenta N°6.387, de 1 de septiembre de 2023**, multa ascendente a UF 200 por infracción a lo previsto en el artículo 154 de la Ley General de Bancos.

3.6. La capacidad económica de los infractores:

De acuerdo con lo informado a marzo de 2025, BANCO DE CHILE cuenta con un patrimonio de **\$5.395.361.042.965**.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

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

De acuerdo con la información que consta a en los archivos de esta Comisión, se han aplicado las siguientes sanciones previas en similares circunstancias:

Resolución	Fecha	Sancionada	Sanción
1174	26.01.2024	BANCO RIPLEY	UF 84,28
1175	26.01.2024	BANCO CONSORCIO	UF 62,78
1177	26.01.2024	BANCO DEL ESTADO DE CHILE	UF 3.684,32
1178	26.01.2024	BANCO SANTANDER-CHILE	UF 1.946,84
4038	03.05.2024	BANCO RIPLEY	UF 138,54
4039	03.05.2024	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ORIENTE LTDA.	UF 106,72
4041	03.05.2024	COMPAÑÍA DE SEGUROS CONFUTURO S.A.	UF 54,20
4042	03.05.2024	BANCO SANTANDER-CHILE	UF 756,06
4043	03.05.2024	BANCO ITAÚ CHILE	UF 636,16
4044	03.05.2024	BANCO DEL ESTADO DE CHILE	UF 239,50
4045	03.05.2024	BICE VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	UF 33,98
4046	03.05.2024	BANCO DE CHILE	UF 111,48
8788	13.09.2024	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL DETALLISTA LTDA.	UF 298,94
8842	16.09.2024	BANCO FALABELLA	UF 513,48
8845	16.09.2024	COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO Y SERVICIOS FINANCIEROS AHORROCOP DIEGO PORTALES LIMITADA	UF 138,28
8787	13.09.2024	BANCO CONSORCIO	UF 153,72
1312	30.01.2025	BICE VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	UF 34,57
1686	11.02.2025	BANCO DE CRÉDITO E INVERSIONES	UF 51,12
1685	11.02.2025	BANCO SANTANDER-CHILE	UF 1.099,88
1305	30.01.2025	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL DETALLISTA LIMITADA	UF 58,38
1311	30.01.2025	AUTOFIN S.A.	UF 386,26
1684	11.02.2025	BANCO CONSORCIO	UF 280,54
1307	30.01.2025	SANTANDER CONSUMER FINANCE LIMITADA	UF 252,56
1683	11.02.2025	BANCO ITAÚ CHILE	UF 197,16

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

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

4. Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en Sesión Ordinaria N°445 de 20 de mayo de 2025, dictó esta Resolución.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730

EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO CON EL VOTO DE SU PRESIDENTA SOLANGE BERSTEIN JÁUREGUI Y LOS COMISIONADOS BELTRÁN DE RAMÓN ACEVEDO Y BERNARDITA PIEDRABUENA KEYMER, RESUELVE:

1. Aplicar a **BANCO DE CHILE** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **617,98 Unidades de Fomento** por infracción a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908.
2. Remítase a la sancionada, 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. 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 el 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 señora Catherine Tornel León**, quien fue del parecer de no sancionar aquellos casos en que se efectuó la consulta al RNDPA, pero que no se obtuvo respuesta, toda vez que dicha circunstancia, no es imputable a la Investigada. A ello debe sumarse, que existe una responsabilidad de la institución financiera de dar una adecuada y oportuna respuesta a los requerimientos de sus clientes.

Sin perjuicio de lo anterior, concurre en la decisión de sancionar el caso de la operación en que el Banco admitió responsabilidad.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730



Solange Michelle Berstein Jáuregui
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero



Catherine Tornel León
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero



Beltrán De Ramón Acevedo
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero



Bernardita Piedrabuena Keymer
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-4949-25-11289-C SGD: 2025050360730