

REF.: APLICA SANCIÓN A BANCO FALABELLA

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°7.359 de 2023; en el Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda del año 2020; en el Decreto Supremo N°478 del Ministerio de Hacienda de 2022; y, en el Decreto Supremo N°1.500 del Ministerio de Hacienda del año 2023.

2. Lo dispuesto en el artículo 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°77.139 de 24 de agosto de 2023, N° 87.720 de 28 de septiembre de 2023, N° 94.821 de 23 de octubre de 2023, N° 117.846 de 14 de diciembre de 2023, N° 5.177 de 10 de enero de 2024, y N° 26.204 de 23 de febrero de 2024, la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado, en adelante “DGSCM”, dio cuenta de seis procesos de fiscalización efectuados a **Banco Falabella (“Falabella” o “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 los Oficios Reservados N° 1.500/2023 de 7 de diciembre de 2023, N° 131/2024 de 26 de enero de 2024, y N° 402/2024 de 25 de marzo de 2024, notificó a **Banco Falabella** tres Requerimientos en Procedimiento Simplificado de acuerdo



a lo previsto en el inciso séptimo del artículo 28 de la Ley N° 14.908, sobre Abandono De Familia y Pago De Pensiones Alimenticia y a lo dispuesto en el artículo 55 del DL N° 3538, a través de los cuales informo 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 **286,14 Unidades de Fomento (UF)** en el primer Oficio, **697,08 Unidades de Fomento (UF)** en el segundo, y **83,44 Unidades de Fomento (UF)**, en el tercero.

4. El día 21 de diciembre de 2023, **Banco Falabella** comunicó por escrito que no admitía responsabilidad en los hechos informados a través de Oficio Reservado N° 1.500/2023 de 7 de diciembre de 2023.

5. El día 29 de febrero de 2024, **Banco Falabella** comunicó por escrito que no admitía responsabilidad en los hechos informados a través de Oficio Reservado N° 131/2024 de 26 de enero de 2024.

6. El día 28 de marzo de 2024, **Banco Falabella** comunicó por escrito que no admitía responsabilidad en los hechos informados a través de Oficio Reservado N° 402/2024 de 25 de marzo de 2024.

7. 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° 28/2024 de 10 de abril de 2024, la Unidad de Investigación dio inicio a una investigación para esclarecer los hechos.

I.2. HECHOS.

1. **BANCO FALABELLA, RUT N° 96.509.660-4**, es un banco fiscalizado por esta Comisión para el Mercado Financiero (“CMF” o “Comisión”).

2. Entre los días 6 de abril y 16 de octubre de 2023, Banco Falabella ejecutó 12 operaciones de crédito de dinero superiores a 50 UF consistentes en el otorgamiento de créditos de consumo en cuotas, a personas que al momento del otorgamiento del crédito 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	Monto deuda informado RNDPA	Monto deuda informado RNDPA	Valor UF a la fecha OP (\$)	Monto que debió retener	Monto que debió retener en UF
			(\$)	(\$)	UTM	(\$)		(\$)	
1	06-04-2023	201514877134	8.067.505		5,97	372.456	35.568,59	372.456	10,47
2	10-04-2023	200015101799	2.018.145	8.221.421			35.578,12	1.009.073	28,36
3	04-05-2023	208034550170	5.344.858		6,33	399.258	35.890,87	399.258	11,12
4	28-06-2023	203705603649	8.067.505	3.360.568			36.087,08	3.360.568	93,12
5	03-07-2023	209991033513	8.067.505		43,63	2.762.913	36.093,09	2.762.913	76,55
6	21-07-2023	206033666988	4.534.381		32,20	2.039.097	36.072,33	2.039.097	56,53
7	26-07-2023	205144292137	1.955.732	3.146.715		3.146.715	36.060,69	977.866	27,12
8	31-07-2023	205046318505	1.847.978		23,25	1.472.330	36.049,05	923.989	25,63
9	31-07-2023	204790019132	4.173.097		10,93	692.153	36.049,05	692.153	19,20
10	31-07-2023	209991067140	6.207.018		195,21	12.361.868	36.049,05	3.103.509	86,09
11	01-08-2023	208094859167	4.139.700		134,87	8.523.649	36.046,72	2.069.850	57,42
12	16-10-2024	209014973193	3.026.210		23,82	1.512.927	36.265,46	1.512.927	41,72



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
 FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

3. Al momento de tramitar dichos créditos de consumo, Banco Falabella 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.

I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN

1. Oficio Ordinario N° 77.139 de 24 de agosto de 2023, por medio del que la DGSCM de la CMF 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 Falabella. Al efecto, acompañó la siguiente documentación:

- a) Oficio Ordinario N° 42.867, de 10 de mayo de 2023, por medio del que la CMF solicitó a **Banco Falabella** que informara en detalle las operaciones celebradas a partir del 28 de marzo hasta el 30 de abril de 2023, que cumplieran con los requisitos del artículo 28 de la Ley N° 14.908.
- b) Respuesta al Oficio Ordinario N° 42.867, de 25 de mayo de 2023, por medio de la cual, **Banco Falabella** adjuntó Anexo Excel con información requerida.
- c) Oficio Ordinario N° 53.279, de 14 de junio de 2023, por medio del que la CMF solicitó a **Banco Falabella** que informara las razones de la no retención que solicita la Ley N° 14.908 en una operación.
- d) Respuesta al Oficio Ordinario N° 53.279, de 19 de junio de 2023, por medio de la cual, **Banco Falabella** informó lo solicitado.

2. Oficio Ordinario N° 87.720 de 28 de septiembre de 2023, por medio del que la DGSCM de la CMF 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 Falabella**. 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 Falabella** 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 fecha 21 de julio de 2023, por medio de la cual, **Banco Falabella** informó estar trabajando para reunir lo solicitado.
- c) Respuesta al Oficio Ordinario N° 62.315, de fecha 28 de julio de 2023, por medio de la cual, **Banco Falabella** informó lo solicitado.



- d) Oficio Ordinario N° 68.093, de 1 de agosto de 2023, por medio del que la CMF solicitó a **Banco Falabella** que informara las razones de la no retención que solicita la Ley N° 14.908 en las operaciones que acompañó en un anexo.
 - e) Respuesta al Oficio Ordinario N° 68.093, de fecha 8 de agosto de 2023, por medio de la que **Banco Falabella** informó lo solicitado.
 - f) Oficio Ordinario N° 75.065, de 21 de agosto de 2023, por medio del que la CMF solicitó a **Banco Falabella** que acompañara la documentación que respaldara el tipo de crédito cursado a un deudor de alimentos.
 - g) Respuesta al Oficio Ordinario N° 75.065, de fecha 23 de agosto de 2023, por medio de la que **Banco Falabella** adjuntó lo solicitado.
 - h) Oficio Ordinario N° 77.736, de 25 de agosto de 2023, por medio del que la CMF solicitó a **Banco Falabella** que informara las razones de la no retención adicional identificada.
 - i) Respuesta al Oficio Ordinario N° 77.736, de 29 de agosto de 2023, por medio de la que **Banco Falabella** adjuntó lo solicitado.
3. Oficio Ordinario N° 94.821 de 23 de octubre de 2023, por medio del que la DGSCM de la CMF 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 Falabella**. 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 Falabella** 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 fecha 21 de julio de 2023, por medio de la cual, **Banco Falabella** informó estar trabajando para reunir lo solicitado.
 - c) Respuesta al Oficio Ordinario N° 62.315, de fecha 28 de julio de 2023, por medio de la cual, **Banco Falabella** informó lo solicitado.
 - d) Oficio Ordinario N° 80.513, de 1 de septiembre de 2023, por medio del que la CMF solicitó a **Banco Falabella** que informara en detalle las operaciones celebradas a partir del 1 de junio hasta el 30 de junio de 2023, que cumplieran con los requisitos del artículo 28 de la Ley N° 14.908.
 - e) Respuesta al Oficio Ordinario N° 80.513, de fecha 8 de septiembre de 2023, por medio de la cual, **Banco Falabella** informó lo solicitado.
 - f) Oficio Ordinario N° 86.706, de 25 de septiembre de 2023, por medio del que la CMF solicitó a **Banco Falabella** que complementara su respuesta al Oficio N° 80.513.
 - g) Respuesta al Oficio Ordinario N° 86.706, de fecha 28 de septiembre de 2023, por medio de la cual, **Banco Falabella** adjuntó lo solicitado.



4. Oficio Reservado UI N° 1.334/2023 de 31 de octubre de 2023, por medio del que la Unidad de Investigación solicitó a **Banco Falabella**, remitir toda la documentación asociada a 4 operaciones, 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.

5. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.334/2023 de 9 de noviembre de 2023, por medio del que **Banco Falabella** envió la documentación solicitada.

6. Correos electrónicos de fecha 23 de noviembre de 2023, por medio de los cuales **Banco Falabella** complementó su respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.334/2023.

7. Oficio Reservado UI N° 1.500/2023, de 7 de diciembre de 2023, por medio del que la Unidad de Investigación notificó el primer Requerimiento de Procedimiento Simplificado a **Banco Falabella**.

8. Respuesta a Oficio Reservado UI N° 1.500/2023, de 21 de diciembre de 2023, por medio de la que **Banco Falabella** no admitió responsabilidad en los hechos comunicados.

9. Oficio Ordinario N° 117.846 de 14 de diciembre de 2023, por medio del que la DGSCM de la CMF 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 Falabella**. Al efecto, acompañó la siguiente documentación:

- a) Oficio Ordinario N° 87.163, de 26 de septiembre de 2023, por medio del que la CMF solicitó a **Banco Falabella** que informara en detalle las operaciones celebradas a partir del 1 de julio hasta el 31 de agosto de 2023, que cumplieran con los requisitos del artículo 28 de la Ley N° 14.908.
- b) Respuesta al Oficio Ordinario N° 87.163, de fecha 6 de octubre de 2023, por medio de la cual, **Banco Falabella** informó lo solicitado.
- c) Oficio Ordinario N° 93.870, de 19 de octubre de 2023, por medio del que la CMF solicitó a **Banco Falabella** que informara las razones de la no retención solicitada en la Ley N° 14.908.
- d) Respuesta al Oficio Ordinario N° 93.870, de fecha 26 de octubre de 2023, por medio de la cual, **Banco Falabella** informó lo solicitado.
- e) Oficio Ordinario N° 98.205, de 3 de noviembre de 2023, por medio del que la CMF solicitó a **Banco Falabella** que complementara su respuesta al Oficio N° 93.870 acompañando la documentación que acreditara la realización de las gestiones informadas.
- f) Respuesta al Oficio Ordinario N° 98.205, de fecha 8 de noviembre de 2023, por medio de la cual, **Banco Falabella** informó que las retenciones que debieron haberse realizado se practicaran a más tardar el día 17 de noviembre.

10. Oficio Reservado UI N° 1.562/2023 de 22 de diciembre de 2023, por medio del que la Unidad de Investigación solicitó a **Banco Falabella**, remitir toda la documentación asociada a 5



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

operaciones, 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.

11. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.562/2023 de 2 de enero de 2024, por medio del que **Banco Falabella** solicitó prórroga del plazo para responder.

12. Oficio Reservado UI N° 01/2024 de 3 de enero de 2024, por medio del que la Unidad de Investigación concedió a **Banco Falabella** la prórroga solicitada.

13. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 1.562/2023 de 9 de enero de 2024, por medio del que **Banco Falabella** envió la documentación solicitada.

14. Oficio Ordinario N° 5.177 de 10 de enero de 2024, por medio del que la DGSCM de la CMF dio cuenta a la Unidad de Investigación de un nuevo proceso de fiscalización efectuado por infracciones al artículo 28 de la Ley N° 14.908 por parte de **Banco Falabella**. Al efecto, acompañó la siguiente documentación:

- a) Oficio Ordinario N° 87.162, de 26 de septiembre de 2023, por medio del que la CMF solicitó a **Banco Falabella** que informara en detalle las operaciones celebradas a partir del 1 de julio hasta el 31 de agosto de 2023, que cumplieran con los requisitos del artículo 28 de la Ley N° 14.908.
- b) Respuesta al Oficio Ordinario N° 87.162, de fecha 6 de octubre de 2023, por medio de la cual, **Banco Falabella** informó lo solicitado.
- c) Oficio Ordinario N° 103.106, de 15 de noviembre de 2023, por medio del que la CMF solicitó a **Banco Falabella** que informara en detalle las razones de la no retención que solicita la Ley N° 14.908 para las operaciones detalladas en anexo.
- d) Respuesta al Oficio Ordinario N° 103.106, de fecha 20 de noviembre de 2023, por medio de la cual, **Banco Falabella** informó lo solicitado.
- e) Oficio Ordinario N° 114.489, de 5 de diciembre de 2023, por medio del que la CMF solicitó a **Banco Falabella** que explicara por qué no se efectuaron las retenciones al momento del curso y la remisión de certificados de consulta al RNDPA.
- f) Respuesta al Oficio Ordinario N° 114.489, de fecha 14 de diciembre de 2023, por medio de la cual, **Banco Falabella** informó lo solicitado.

15. Oficio Reservado UI N° 59/2024 de 16 de enero de 2024, por medio del que la Unidad de Investigación solicitó a **Banco Falabella**, remitir toda la documentación asociada a 2 operaciones, 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.

16. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 59/2024 de 19 de enero de 2024, por medio del que **Banco Falabella** envió la documentación solicitada.

17. Oficio Reservado UI N° 131/2024, de 26 de enero de 2024, por medio del que la Unidad de Investigación notificó el segundo Requerimiento de Procedimiento Simplificado a **Banco Falabella**.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

18. Respuesta a Oficio Reservado UI N° 131/2024, de 29 de febrero de 2024, por medio de la que **Banco Falabella** no admitió responsabilidad en los hechos comunicados.

19. Oficio Ordinario N° 26.204 de 23 de febrero de 2024, por medio del que la DGSCM de la CMF dio cuenta a la Unidad de Investigación de un nuevo proceso de fiscalización efectuado por infracciones al artículo 28 de la Ley N° 14.908 por parte de **Banco Falabella**. Al efecto, acompañó la siguiente documentación:

- a) Oficio Ordinario N° 104.447, de 16 de noviembre de 2023, por medio del que la CMF solicitó a **Banco Falabella** que informara en detalle las operaciones celebradas a partir del 1 de septiembre hasta el 31 de octubre de 2023, que cumplieran con los requisitos del artículo 28 de la Ley N° 14.908.
- b) Respuesta al Oficio Ordinario N° 104.447, de fecha 23 de noviembre de 2023, por medio de la cual, **Banco Falabella** informó lo solicitado.
- c) Oficio Ordinario N° 1.215, de 3 de enero de 2024, por medio del que la CMF solicitó a **Banco Falabella** que indicara las razones de la no retención que solicita la Ley N° 14.908 respecto de las operaciones detalladas en anexo.
- d) Respuesta al Oficio Ordinario N° 1.215, de fecha 8 de enero de 2024, por medio de la cual, **Banco Falabella** informó lo solicitado.

20. Oficio Reservado UI N° 320/2024 de 7 de marzo de 2023, por medio del que la Unidad de Investigación solicitó a **Banco Falabella**, 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.

21. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 320/2024 de 14 de marzo de 2024, por medio del que **Banco Falabella** solicitó prórroga para el envío de la documentación solicitada.

22. Oficio Reservado UI N° 364/2024 de 15 de marzo de 2023, por medio del que la Unidad de Investigación concedió a **Banco Falabella** la prórroga solicitada.

23. Respuesta al Oficio Reservado UI N° 320/2024 de 20 de marzo de 2024, por medio del que **Banco Falabella** envió la documentación solicitada.

24. Oficio Reservado UI N° 402/2024, de 25 de marzo de 2024, por medio del que la Unidad de Investigación notificó el tercer Requerimiento de Procedimiento Simplificado a **Banco Falabella**.

25. Respuesta a Oficio Reservado UI N° 402/2024, de 28 de marzo de 2024, por medio de la que **Banco Falabella** no admitió responsabilidad en los hechos comunicados.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

II.1. CARGOS FORMULADOS.

Que, en virtud de los hechos anteriormente descritos y, mediante **Oficio Reservado UI N°612** de fecha 22 de abril de 2024, el Fiscal formuló cargos a **BANCO FALABELLA**, 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 12 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”.

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

Que, en el Oficio de Cargos, el Fiscal de la Unidad de Investigación efectuó el siguiente análisis:

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

36. 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”.

37. 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.

38. 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.

39. 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.

40. 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 Falabella.

41. Entre los días 6 de abril y 16 de octubre de 2023, **Banco Falabella** ejecutó 12 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	Monto deuda informado RNDPA	Monto deuda informado RNDPA	Valor UF a la fecha OP (\$)	Monto que debió retener	Monto que debió retener en UF
			(\$)	(\$)	UTM	(\$)		(\$)	
1	06-04-2023	201514877134	8.067.505		5,97	372.456	35.568,59	372.456	10,47
2	10-04-2023	200015101799	2.018.145	8.221.421			35.578,12	1.009.073	28,36
3	04-05-2023	208034550170	5.344.858		6,33	399.258	35.890,87	399.258	11,12
4	28-06-2023	203705603649	8.067.505	3.360.568			36.087,08	3.360.568	93,12
5	03-07-2023	209991033513	8.067.505		43,63	2.762.913	36.093,09	2.762.913	76,55
6	21-07-2023	206033666988	4.534.381		32,20	2.039.097	36.072,33	2.039.097	56,53
7	26-07-2023	205144292137	1.955.732	3.146.715		3.146.715	36.060,69	977.866	27,12
8	31-07-2023	205046318505	1.847.978		23,25	1.472.330	36.049,05	923.989	25,63
9	31-07-2023	204790019132	4.173.097		10,93	692.153	36.049,05	692.153	19,20
10	31-07-2023	209991067140	6.207.018		195,21	12.361.868	36.049,05	3.103.509	86,09
11	01-08-2023	208094859167	4.139.700		134,87	8.523.649	36.046,72	2.069.850	57,42
12	16-10-2023	209014973193	3.026.210		28,82	1.512.927	36.265,46	1.512.927	41,72

42. Las operaciones antes descritas consistieron en 12 créditos de dinero superiores a 50 UF, que serían restituidas en cuotas. No obstante, el otorgamiento de aquellos créditos fue efectuado sin que Banco Falabella previamente hubiera consultado al RNDPA para revisar si el solicitante poseía la calidad de deudor de alimentos.

43. Al respecto, Banco Falabella argumentó que no efectuó la consulta al RNDPA para revisar si el solicitante poseía la calidad de "deudor de alimentos", debido a que:

43.1. En las operaciones de abril, mayo y junio, informó que existieron intermitencias en la página web del Registro.

43.2. En las operaciones de 26 y 31 de julio de 2023, por \$1.955.732 y \$4.173.097, respectivamente, informó que las respuestas proveídas por el RNDPA indicaron error.

43.3. En las operaciones de 3 y 21 de julio de 2023, por \$8.067.505 y \$4.534.381, respectivamente, indicó que la respuesta del RNDPA, al momento de consultar, fue de un largo inesperado por lo que sus sistemas internos no estaban preparados por lo cual no pudieron leer correctamente las respuestas.



43.4. En el crédito por \$1.847.978, de 31 de julio de 2023, indicó que el crédito otorgado es de un monto líquido menor a 50 UF.

43.5. En las operaciones de 31 de julio y 1° de agosto de 2023, por \$6.207.018 y \$4.139.700, respectivamente, informó que se debió a una incidencia puntual que existió en el sistema del Banco que retrasó la llegada de la respuesta del registro civil al canal.

43.6. En la operación de 16 de octubre de 2023, informó que se debió a que, al momento de realizar la consulta en el RNDPA, este último, arrojó error indicando que el servicio no funcionaba correctamente.

C. Análisis legal de las operaciones denunciadas

44. 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.

45. 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.

46. De acuerdo a tal imperativo, la sanción correspondiente a la infracción incurrida por **Banco Falabella** en el otorgamiento de los 12 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	06-04-2023	201514877134	372.456	10,47	20,94
2	10-04-2023	200015101799	1.009.073	28,36	56,72
3	04-05-2023	208034550170	399.258	11,12	22,24
4	28-06-2023	203705603649	3.360.568	93,12	186,24
5	03-07-2023	209991033513	2.762.913	76,55	153,1
6	21-07-2023	206033666988	2.039.097	56,53	113,06
7	26-07-2023	205144292137	977.866	27,12	54,24
8	31-07-2023	205046318505	923.989	25,63	51,26
9	31-07-2023	204790019132	692.153	19,2	38,4
10	31-07-2023	209991067140	3.103.509	86,09	172,18
11	01-08-2023	208094859167	2.069.850	57,42	114,84
12	16-10-2024	209014973193	1.512.927	41,72	83,44
TOTAL					1.066,66



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

47. De ese modo, habiendo existido operaciones de crédito mayores a 50 UF, cursadas por Banco Falabella entre los días 6 de abril y 16 de octubre de 2023, consistentes en créditos de consumo pagaderos en cuotas, a 12 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 Falabella infringió en 12 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.

Por Oficio Reservado UI N° 697 de fecha 14 de mayo de 2024, se decretó la apertura de un término probatorio de 5 días hábiles, que fue prorrogado a través de Oficio Reservado UI N° 713 de 17 de mayo de 2024, por 5 días más.

La prueba documental acompañada por la defensa fue la siguiente:

1. A través de presentación de descargos de fecha 9 de mayo de 2024, **Banco Falabella** señaló los siguientes hechos de prueba:

1.1. Banco Falabella cuenta con un sistema idóneo para consultar el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, acorde a la Ley N°21.389, Ley N°14.908 y, en general, a la normativa y reglamentos que lo rigen.

1.2. Banco Falabella cuenta con una Application Programming Interface (API), destinada a materializar consultas al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, acorde a la Ley N°21.389, Ley N°14.908 y, en general, a la normativa y reglamentos que lo rigen.

1.3. Banco Falabella cumplió con su obligación de consultar el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, en 11 de los 12 casos señalados en el Oficio Reservado UI N°612/2024, dictado por la Comisión para el Mercado Financiero con fecha 22 de abril de 2024.

1.4. Producto de intermitencias o incumplimientos del sistema del Servicio de Registro Civil e Identificación, hubo casos señalados en el Oficio Reservado UI N°612/2024, dictado por la Comisión para el Mercado Financiero con fecha 22 de abril de 2024, en que Banco Falabella no recibió respuesta o no recibió una respuesta adecuada a su consulta al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos.

1.5. Hechos y circunstancias que determinaban que el crédito N° 205046318505 no se encontrara sujeto a la obligación de consulta conforme al artículo 28 de la Ley N°14.908.

1.6. Banco Falabella pagó a los alimentarios involucrados en 4 de los casos señalados en el Oficio Reservado UI N°612/2024, dictado por la Comisión para el Mercado Financiero con fecha 22 de abril de 2024

Asimismo, a través de aquella presentación de fecha 9 de mayo de 2024, **Banco Falabella** acompañó la siguiente documentación:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

1.7. Copia de presentación efectuada al Senado por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos durante el mes de octubre del año 2022, relativa a la implementación del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos.

1.8. Copia de Resolución Exenta N°591 del Registro Civil, de fecha 18 de noviembre de 2022, que aprueba y contiene copia del 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 Falabella.

1.9. Copia del Manual que informa aspectos técnicos para acceder a la información del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, remitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación en diciembre del año 2023.

1.10. Impresión digital del sitio web del Servicio de Impuesto Internos, acreditando el valor de la UF al 31 de julio de 2023.

1.11. Acta Notarial en que (i) se acredita cuál fue la respuesta que la Base de Datos tiene guardada respecto a las consultas que la API del Registro Civil devolvió, respecto de los 11 casos en que Banco Falabella realizó la consulta; y (ii) se recrea el proceso por el cual se realiza la consulta al Registro de Deudores por medio de la API del Banco Falabella.

1.12. Copia de solicitud de pronunciamiento presentada ante la Contraloría General de la República por apoderados del Banco Falabella de fecha 8 de mayo de 2024, respecto de la actuación del Servicio de Registro Civil e Identificación de mantener el correcto funcionamiento del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos durante el periodo comprendido entre los días 5 de abril de 2023 y 16 de octubre de 2023, suscrita con firma electrónica avanzada; junto con impresión del correo de la Contraloría General de la República de fecha 8 de mayo de 2024 en que se confirma el ingreso de la presentación indicada.

Por último, a través de la misma presentación de fecha 9 de mayo de 2024, **Banco Falabella** solicitó la prueba testimonial de las siguientes personas:

1.13. Sergio Pizarro Curin, analista programador de Banco Falabella.

1.14. Andrés Pérez Ferraz, ingeniero en ejecución en computación e informática de Banco Falabella.

1.15. Pamela Valdivieso Lolic, ingeniera comercial de Banco Falabella.

2. El día 22 de mayo de 2024, el Sr. **Sergio Pizarro Curin**, analista programador de Banco Falabella, prestó declaración en calidad de testigo, ocasión en la que se le consultó si queda algún respaldo de las consultas realizadas por la API del Banco Falabella. Al efecto respondió: *“Sí, quedan respaldos, en este caso el registro civil nos contesta queda un registro en la base de datos “Mongo DB” que está en la nube, y aparte de eso, las bases de datos se respaldan de forma diaria, semanal y mensual. Estos respaldos, diarios, semanales y mensuales son respaldos de la base de datos completa que queda con los registros que envía el registro civil. Hay una columna que dice el estado de la consulta, no sé específicamente las alternativas que dispone esa columna.*

La respuesta es una respuesta a nivel de texto que queda grabado en el campo de la base de datos. Lo que yo he podido ver es que sale en las respuestas de error “error en comunicación



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

con el registro civil”, y cuando funciona salen los datos del cliente que entrega el registro civil, con el nombre, monto adeudado, si tiene deuda por pensión alimenticia y también el Juzgado donde tiene la demanda.

Todas estas respuestas quedan guardadas en las bases de datos. Estas bases de datos también se respaldan de manera diaria, semanal y mensual para el caso en que el sistema se caiga, el sistema se pueda restaurar rápidamente.

Una de las APIs fue diseñada por el registro civil, ellos nos dan los datos para guardar en la base de datos. Nosotros tenemos un modulo que se adapta a la API del registro civil.

No sé si queda guardada la cantidad de veces que es consultado un rut en la base de datos”.

Adicionalmente se le solicitó informar si es posible verificar si la API del Banco realizó la consulta a la API del Registro Civil, contestando: “Es que la base de datos solo almacena los datos que contestó el registro civil, para poder verificar la API es a nivel de sistema, no de base de datos.

Por ejemplo, los sistemas de banco envían el rut, dan un input al registro civil, y el registro civil responde “algo”, ese “algo” queda registrado en la base de datos. Necesariamente para que quede registrado ese “algo” se debe hacer una consulta.

El abogado de la defensa consulta si la base de datos es manipulable por alguna persona. El testigo contesta: “Sí, la base de datos es manipulable solamente por el equipo de producción del Banco, se pueden actualizar los datos, los datos en sí mismos se pueden manipular, pero igualmente existen respaldos de bases de datos antiguas. Si existe alguna modificación de la base de datos, se puede verificar con las bases de datos respaldadas. En el equipo de producción somos 5 personas. Si llega a haber una modificación tiene que haber una autorización de los jefes de área de plataforma online y gerente del área TI, eventualmente podría existir una modificación con autorización de jefatura, pero como es materia del equipo de producción, no se hacen. La autorización queda respaldada a través de correo electrónico, no queda el registro en la base. En la base quedan registros de los cambios que se puedan hacer.

En Mongo DB, hay una tabla que se llama OP Log, queda registro de todas las operaciones que se hacen a nivel de inserción, eliminación y actualización de los últimos 6 meses. Para poder verificar mas de 6 meses, se hace una restauración de una base de datos de una fecha X y se hace una contraparte con los datos de producción con los datos que están en la base de datos de restauración. Si hay una modificación se puede verificar a través de esos pasos”.

3. El día 22 de mayo de 2024, el Sr. **Andrés Pérez Ferraz**, ingeniero en ejecución de Banco Falabella, prestó declaración en calidad de testigo, ocasión en la que se le consultó si sabía cómo opera la API del Banco Falabella destinada a materializar consultas al RNDPA, contestando: *“En el Banco existen varios canales en que los clientes pueden pedir créditos de consumo, estos canales se comunican con un software interno del Banco, que es el único que tiene la comunicación con la API del registro civil, ese software es el único que canaliza todas las peticiones al registro civil. Esto fue desarrollado en un lenguaje llamado “Golang”, este software es el único que se comunica con el registro civil, todos los canales confluyen a esa pieza y es la única que tiene la conexión o línea con el registro civil, tiene los parámetros de entrada y salida descritos en un documento técnico entregado por el registro civil. Este documento técnico*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

entregado por el registro civil con los parámetros de entrada y salida, y es una especie de acuerdo con el registro civil respecto a cómo se van a comunicar. En ese acuerdo se especifican cuáles son los parámetros de entrada hacia esa API del registro, cuáles son los parámetros de salida de esa API, y cuáles son los códigos de error que se pudieran producir por el registro civil”.

Luego, el Sr. Pérez fue consultado respecto a si sabía que Banco Falabella ha dado cumplimiento a su obligación de consultar al RNDPA, contestando lo siguiente: *“Sí ha dado cumplimiento. Todas las operaciones de consumo que se realizan en Banco Falabella tienen dentro de su proceso de curse, la llamada al registro civil. El proceso tiene una llamada. La política del banco es que todos los clientes que cursen un consumo llamen al registro civil, y eso está dentro del aplicativo, está codificado. **Si arroja un error el registro civil no hay protocolo establecido, se cursa el consumo, no se hace otro intento de llamar al registro civil.** La única forma en que no se curse el consumo es que el cliente tenga deuda por pensión de alimentos”.*

4. El día 22 de mayo de 2024, la Sra. **Pamela Valdivieso Lolic**, ingeniera comercial de Banco Falabella, prestó declaración en calidad de testigo, ocasión en la que se le solicitó que informara si conocía el sistema de consultas de RNDPA, contestando: *“Sí lo conozco. Es una evaluación que hacemos en cada crédito que se va a evaluar para su otorgamiento, esta evaluación es parte de la política de riesgo que se evalúa previo al curse del crédito, esta evaluación se hace para todos los créditos, en cada momento que se va a cursar un crédito, por todos los canales, ya sea, call center, digital o presencial. Se hace la consulta para créditos sobre 50 UF.*

La aprobación de un crédito por internet la aprobación toma en promedio 1 a 3 minuto, de manera presencial es un poco mas larga porque hay papeles físicos que se firman y puede durar 10 minutos, por call center se puede demorar entre 3 minutos. La revisión del riesgo se efectúa al final, luego de que el cliente hizo su solicitud, simuló, aprobó las condiciones, ahí se aplica la evaluación de riesgo. Toda la evaluación es en línea, por eso es rápida.

Nosotros tenemos un tope de 40 millones para crédito de consumo.

Aproximadamente un 70-75% de los créditos cursados es digital, el restante es en su mayoría presencial y un porcentaje menor por call center.

Solo se venden créditos de consumo a quienes son clientes del banco, es solo para clientes conocidos”.

A continuación, fue consultada para que informara si sabía si en el sistema del RNDPA habían ocurrido errores. La Sra. Valdivieso contestó: *“Sí, ha habido errores en las respuestas de las consultas, ha habido casos en que hacemos la consulta, la API se conecta al registro civil para hacer la consulta, y obtenemos una respuesta de error. Hemos obtenido dos tipos de errores, que recuerde, uno es una falla de conexión por parte del registro civil, donde no llega ningún tipo de respuesta, donde llega un error, como que no se conectó, y otro tipo de error, donde si hubo una conexión, pero la respuesta es un texto super largo de varias páginas de documento Word, no interpretable por nuestros sistemas. Entiendo que, sin ser experta, la diferencia entre uno y otro error, es que en uno no hay una conexión con el registro civil y en el segundo hay una respuesta que vendría mal codificada y es ilegible o no interpretable”.*

5. A través de presentación de fecha 29 de mayo de 2024, **Banco Falabella** acompañó los siguientes documentos:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

- 5.1. Impresión de correo electrónico enviado por Daniel Sepúlveda Páez, Analista de Gestión de Convenios del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 1° de junio de 2023.
- 5.2. Impresión de correo electrónico enviado por Daniel Sepúlveda Páez, Analista de Gestión de Convenios del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 31 de agosto de 2023.
- 5.3. Impresión de correo electrónico enviado por Mauricio Aguilera Santibáñez, Técnico de Soporte del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 4 de octubre de 2023.
- 5.4. Impresión de correo electrónico enviado por Mauricio Aguilera Santibáñez, Técnico de Soporte del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 12 de octubre de 2023.
- 5.5. Impresión de correo electrónico enviado por Mauricio Aguilera Santibáñez, Técnico de Soporte del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 25 de octubre de 2023.
- 5.6. Impresión de correo electrónico enviado por Mauricio Aguilera Santibáñez, Técnico de Soporte del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 9 de noviembre de 2023.
- 5.7. Impresión de correo electrónico enviado por Mauricio Aguilera Santibáñez, Técnico de Soporte del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 16 de noviembre de 2023.
- 5.8. Impresión de correo electrónico enviado por Mauricio Aguilera Santibáñez, Técnico de Soporte del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 22 de noviembre de 2023.
- 5.9. Impresión de correo electrónico enviado por Mauricio Aguilera Santibáñez, Técnico de Soporte del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 23 de noviembre de 2023.
- 5.10. Impresión de correo electrónico enviado por Mauricio Aguilera Santibáñez, Técnico de Soporte del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 6 de diciembre de 2023.
- 5.11. Impresión de correo electrónico enviado por Raúl Hernández Comandini, Soporte Técnico del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 19 de diciembre de 2023.
- 5.12. Impresión de correo electrónico enviado por Andrea Muñoz, Jefa del Subdepartamento de Atención de Instituciones del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 22 de enero de 2024.
- 5.13. Impresión de correo electrónico enviado por Mauricio Aguilera Santibáñez, Técnico de Soporte del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 25 de enero de 2024.
- 5.14. Impresión de correo electrónico enviado por Mauricio Aguilera Santibáñez, Técnico de Soporte del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 30 de enero de 2024.
- 5.15. Impresión de correo electrónico enviado por Mauricio Aguilera Santibáñez, Técnico de Soporte del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 6 de marzo de 2024.
- 5.16. Impresión de correo electrónico enviado por Mauricio Aguilera Santibáñez, Técnico de Soporte del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 6 de marzo de 2024.



5.17. Impresión de correo electrónico enviado por Mauricio Aguilera Santibáñez, Técnico de Soporte del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 26 de marzo de 2024.

5.18. Impresión de correo electrónico enviado por Raúl Hernández Comandini, Soporte Técnico del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 10 de abril de 2024.

5.19. Impresión de correo electrónico enviado por Raúl Hernández Comandini, Soporte Técnico del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 16 de mayo de 2024.

5.20. Impresión de correo electrónico enviado por José Manuel Fuenzalida Z., Analista de Gestión de Convenios del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 23 de mayo de 2024.

5.21. Impresión de correo electrónico enviado por Andrea Muñoz, Jefa del Subdepartamento de Atención de Instituciones del Registro Civil, a Banco Falabella con fecha 23 de mayo de 2024.

6. A través de presentación de fecha 29 de mayo de 2024, **Banco Falabella** acompañó los siguientes documentos:

6.1. Documento denominado "*Control Interno Documentación Cliente*" asociado al cliente RUT N° ZZZZ, de fecha 5 de abril de 2023.

6.2. Documento denominado "*Solicitud única de productos y antecedentes del cliente (SUP)*" N°90000570841106042023015101, emitido por Banco Falabella con fecha 06 de abril de 2023, con sus respectivos anexos.

6.3. Documento denominado "*Hoja de Resumen de Cotización o Contrato de Crédito EN CUOTAS*", de la operación N° 201514877134, emitido por Banco Falabella, con fecha 6 de abril de 2023.

6.4. Documento denominado "*Ficha Control Documentación Previo al curse*", de la operación N° 201514877134, emitido por Banco Falabella, con fecha 5 de abril de 2023, y sus anexos.

6.5. Documento denominado "*Solicitud/Liquidación de Crédito de Consumo*", de la operación N° 201514877134, emitido por Banco Falabella, y su respectivo anexo, con fecha de otorgamiento 6 de abril de 2023.

6.6. Copia autorizada ante Notario, de fecha 21 de abril de 2023, de documento denominado "*Firma de Contrato Único de Productos Banco Falabella Versión 20F*", de la operación N° 201514877134, con fecha 5 de abril de 2023, y sus respectivos anexos.

6.7. Contrato Unificado de Productos Banco Falabella, identificado con el N°1512071759620220216, de la operación N° 200015101799, con fecha 16 de febrero de 2022.

6.8. Documento denominado "*Solicitud Única de Productos y Antecedentes del Cliente (SUP)*" N°11467990, emitido por Banco Falabella con fecha 16 de febrero de 2022.



6.9. Registro de audio de comunicación telefónica entre el cliente de la operación N° 200015101799 y el ejecutivo de Banco Falabella, de fecha 10 de abril de 2023, en que el cliente contrató crédito de consumo y seguro de desgravamen.

6.10. Registro de audio de comunicación telefónica entre el cliente de la operación N° 200015101799 y el ejecutivo de Banco Falabella, en que el ejecutivo de Banco Falabella le informó al cliente el abono del crédito solicitado.

6.11. Documento denominado “Control Interno Documentación Cliente” asociado al cliente de la operación N° 208034550170, de fecha 4 de mayo de 2023.

6.12. Documento denominado “Solicitud única de productos y antecedentes del cliente (SUP)” N°90001082822704052023080301, emitido por Banco Falabella con fecha 4 de mayo de 2023, y sus respectivos anexos.

6.13. Documento denominado “Propuesta y Certificado de cobertura de Seguro de Hospitalización asociado a créditos de consumo Banco Falabella” Folio N°10023638, de fecha 04 de mayo de 2023.

6.14. Documento denominado “Propuesta de incorporación y certificado de cobertura de seguro de desgravamen asociado a créditos de consumo Banco Falabella”, de fecha 04 de mayo de 2023, respecto de la operación N° 208034550170.

6.15. Póliza Certificado N°2210166 de Certificado de Cobertura Vida: Seguro de Desgravamen Cred. de consumo, de fecha 04 de mayo de 2023, emitido por CF Seguros de Vida S.A.

6.16. Certificado de Incorporación, Póliza Matriz N° 2211083, N ° de certificado 4051, de fecha 04 de mayo de 2023, emitido por CF Seguros de Vida S.A.

6.17. Documento denominado “Firma de Contrato Único de Productos Banco Falabella Versión 15”, firmado por el cliente de la operación N° 203705603649 y sus respectivos anexos, de fecha 12 de marzo de 2019, cuya firma fue autorizada ante el Notario Interino don Jesús Antonio Osses Revecó con fecha 14 de marzo de 2019.

6.18. Contrato Unificado de Productos Banco Falabella N°156836313620220108, de la operación N° 209991033513, con fecha 8 de enero de 2022, y sus respectivos anexos.

6.19. Comprobante de proceso de pago realizado a alimentario del deudor cliente de la operación N° 209991033513, el día 20 de noviembre de 2023, emitido por Banco Falabella.

6.20. Documento denominado “Firma Contrato Único de Productos Banco Falabella Versión 12”, firmado por el cliente de la operación N° 206033666988 y sus respectivos anexos, con fecha 4 de diciembre de 2015, cuya firma fue autorizada ante el Notario Carlos Guzmán Baigorria con misma fecha.

6.21. Comprobante de proceso de pago realizado al alimentario del deudor cliente de la operación N° 206033666988 el día 20 de noviembre de 2023, emitido por Banco Falabella.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

6.22. Documento denominado “*Firma Contrato Único de Productos Banco Falabella Versión 12*”, y sus respectivos anexos, de la operación N° 205144292137 con fecha 28 de julio de 2015, cuya firma fue autorizada ante el Notario Jorge Rehbein Ohaco con misma fecha.

6.23. Copia autorizada ante Notario, de fecha 22 de julio de 2022, de documento denominado “*Firma de Contrato Único de Productos Banco Falabella Versión 20F*”, de la operación N° 205046318505, con fecha 22 de junio de 2022 y sus respectivos anexos.

6.24. Certificado valor de la Unidad de Fomento al 31 de julio de 2023, emitido por el Banco Central de Chile, con fecha 23 de mayo de 2024.

6.25. Documento denominado “*Firma Contrato Único de Productos Banco Falabella Versión 7*” firmado y sus respectivos anexos, de la operación N°204790019132, con fecha 28 de noviembre de 2011, cuya firma fue autorizada ante el Notario Carlos Swett Muñoz.

6.26. Documento denominado “*Propuesta de incorporación y certificado de cobertura de Seguro de desgravamen asociado a créditos de consumo Banco Falabella*” de fecha 31 de julio de 2023, y su respectivo anexo.

6.27. Contrato Unificado de Productos Banco Falabella N°1511207427920230731, suscrito para la operación N° 209991067140, con fecha 31 de julio de 2023, y sus respectivos anexos.

6.28. Comprobante de proceso de pago realizado al alimentario del deudor cliente de la operación N° 209991067140, el día 20 de noviembre de 2023, emitido por Banco Falabella.

6.29. Documento denominado “*Firma Contrato Único de Productos Banco Falabella Versión 20F*”, suscrito para la operación N° 208094859167 con fecha 1 de agosto de 2023 y sus respectivos anexos, cuya firma fue autorizada ante el Notario Francisco Javier Leiva Carvajal con fecha 11 de agosto de 2023.

6.30. Pagaré en Cuotas N°20-809-485916-7 suscrito por el cliente de la operación N° 208094859167 con fecha 1 de agosto de 2023, cuya firma fue autorizada ante el Notario Pedro Hidalgo Sarzosa con fecha 10 de agosto de 2023.

6.31. Documento denominado “*Control Interno Documentación Cliente*” asociado al cliente de la operación N° 208094859167, de fecha 1 de agosto de 2023.

6.32. Documento denominado “*Solicitud Única de Productos y Antecedentes del Cliente (SUP)*” N°9000119592620010820223080901, emitido por Banco Falabella con fecha 1 de agosto de 2023, y sus respectivos anexos.

6.33. Documento denominado “*Propuesta de incorporación y certificado de cobertura de seguro de desgravamen asociado a créditos de consumo Banco Falabella*”, de fecha 1 de agosto de 2023, y su respectivo anexo, para la operación N° 208094859167.

6.34. Comprobante de proceso de pago realizado al alimentario del deudor cliente de la operación N° 208094859167, el día 20 de noviembre de 2023, emitido por Banco Falabella.



6.35. Documento denominado “Firma Contrato Único de Productos Banco Falabella Versión 7”, suscrito para la operación N° 209014973193, con fecha 09 de octubre de 2009, cuya firma fue autorizada ante el Notario Hernan Tike Carrasco con misma fecha.

7. A través de presentación de fecha 29 de mayo de 2024, **Banco Falabella** acompañó el informe pericial titulado: “Peritaje Informático. Informe Pericial Informático N° 240047. Pruebas Controladas de Funcionamiento para Generación de Evidencia Indubitada a API para Consulta Registro de Deudores y Registro de Consultas/Respuestas en MongoDB.”, elaborado por el Sr. Felipe Sánchez Fabre, y sus anexos.

8. El día 4 de junio de 2024, **Banco Falabella** acompañó un dispositivo de almacenamiento digital que contenía los documentos del “Anexo D” del informe pericial antes referido.

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 Reservado UI N°920 de fecha 26 de junio de 2024**, 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.

1. Mediante **Oficio Reservado N°85702 de fecha 18 de julio de 2024**, 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 **25 de julio de 2024**.
2. Con fecha 25 de julio de 2024, la defensa acompañó minuta de alegatos.
3. Con fecha 26 de julio de 2024, la defensa acompañó antecedentes adicionales.

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.”



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

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 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.

Con fecha 9 de mayo de 2024, Banco Falabella presentó sus descargos, señalando lo siguiente:

I “LOS CARGOS FORMULADOS EN EL OFICIO DE CARGOS

Con fecha 22 de abril de 2024, el Banco fue notificado del Oficio de Cargos por la CMF, en el cual se le imputó el haber incurrido en un “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”.

En particular, en el Oficio de Cargos se acusa al Banco de haber infringido la señalada normativa al haber otorgado “12 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.”

Lo anterior, en base a que el artículo 28 de la Ley N° 14.908 obliga a “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 – refiriéndose al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos – en calidad de deudor de alimentos” (énfasis añadido).

Ahora bien, en caso de que el solicitante de una operación de crédito tenga una inscripción vigente en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos (el “Registro de Deudores” o el “Registro”) – lo que solo puede constatarse en la medida de que dicho registro



se encuentre disponible al momento de realizar la consulta – el proveedor de servicios financieros, tiene la obligación de retener el equivalente al 50% del crédito o un monto inferior suficiente para solucionar el total de los alimentos adeudados y pagar dicha suma directamente al alimentario.

De lo anterior constaría que la Ley N°14.908 exige a las entidades financieras 3 obligaciones al momento evaluar el otorgamiento de un crédito (que en el caso de este procedimiento sancionatorio nos encontramos ante créditos de consumo) a uno de sus clientes: (1) El deber de consultar el Registro de Deudores para determinar si el potencial cliente está o no inscrito en este; (2) Solo en caso de que el N° (1) anterior arroje que el cliente se encuentra inscrito en el Registro de Deudores, la entidad financiera deberá retener el monto señalado por la norma anteriormente citada; (3) Solo en caso de que el N° (1) anterior sea afirmativo, la entidad debe además pagar al alimentario los alimentos adeudados por el monto retenido conforme a las reglas antes señaladas, a través del depósito de estos fondos en la cuenta corriente bancaria inscrita en el Registro.

Pues bien, como se adelantó, en el Oficio de Cargos la CMF señaló que el Banco habría infringido las señaladas obligaciones de consulta, retención y pago, respecto a 12 clientes (en adelante conjuntamente denominados como los “**Cientes**”), en conformidad al siguiente detalle:

46. De acuerdo a tal imperativo, la sanción correspondiente a la infracción incurrida por Banco Falabella en el otorgamiento de los 12 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
			(S)		
1	06-04-2023	201514877134	372.456	10,47	20,94
2	10-04-2023	200015101799	1.009.073	28,36	56,72
3	04-05-2023	208034550170	399.258	11,12	22,24
4	28-06-2023	203705603649	3.360.568	93,12	186,24
5	03-07-2023	209991033513	2.762.913	76,55	153,1
6	21-07-2023	206033666988	2.039.097	56,53	113,06
7	26-07-2023	205144292137	977.866	27,12	54,24
8	31-07-2023	205046318505	923.989	25,63	51,26
9	31-07-2023	204790019132	692.153	19,2	38,4

9

Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1045, Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56 2) 2517 4000
Casilla 2157 - Correo 21
www.cmfchile.cl

10	31-07-2023	209991067140	3.103.509	86,09	172,18
11	01-08-2023	208094859167	2.069.850	57,42	114,84
12	16-10-2024	209014973193	1.512.927	41,72	83,44
TOTAL					1.066,66



*En consecuencia, y conforme se detalló en la tabla contenida en el numeral 46 del Oficio de Cargos, el total de la multa que el Oficio de Cargos propone imponer a Banco Falabella asciende a **UF 1.066,66**.*

Como veremos, los cargos formulados por la CMF en contra del Banco no son efectivos, pues lo cierto es que nuestra representada ha cumplido íntegramente con su obligación de consultar el Registro de Deudores respecto a todos y cada uno de los Clientes, cuando el crédito que les fuera otorgado se encontraba entre las circunstancias determinadas y exigidas por la Ley N°14.908.

Al respecto, y como se desarrollará en el capítulo V de esta presentación, desde ya cabe adelantar que el único caso en que no se efectuó la consulta correspondiente fue porque existió una diferencia interpretativa de buena fe, que provocó que se considerara que el monto de la operación se encontraba fuera del ámbito de la Ley N°14.908.

De esta forma, en el evento de que efectivamente hayan existido casos en que no se efectuaron las retenciones o pagos requeridos por la Ley N° 14.908, desde ya adelantamos que ello obedece a causas que en ningún caso resultan imputables a Banco Falabella.

II BANCO FALABELLA, EN CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA, IMPLEMENTÓ UN SISTEMA PARA CONSULTAR EL REGISTRO DE DEUDORES. POR MOTIVOS AJENOS AL BANCO DICHO SISTEMA EN OCASIONES NO ENTREGA LA INFORMACIÓN SOLICITADA CUANDO SE LE REALIZAN LAS CONSULTAS.

*Conforme la Ley N°21.389, el Registro de Deudores es administrado por el Servicio de Registro Civil e Identificación (“**Registro Civil**”) y en él estarán inscritas las personas obligadas al pago de una pensión de alimentos, que hayan incumplido con el referido pago de acuerdo a lo establecido en la ley.*

*Según dispone la Ley N°21.389, la Comisión de Coordinación y Evaluación del Nuevo Sistema de Cumplimiento de Pensiones Alimenticias (la “**Comisión**”) es la entidad encargada de coordinar la operación del Registro de Deudores, la actuación de los organismos encargados de dar cumplimiento a las medidas legales de aquella ley, de evaluar la implementación y funcionamiento del sistema de cumplimiento de pago de pensiones alimenticias, entre otras funciones.*

En ejercicio de sus funciones, la Comisión estableció en un primer momento, entre otras materias, que la implementación del Registro de Deudores se realizaría en dos etapas:

1 Enrolamiento institucional, consistente en el proceso de enrolamiento de las instituciones públicas y privadas obligadas por ley a consultar el Registro, situación en la que se encuentra el Banco; y

*Creación e implementación de una Plataforma de Consulta del Registro de Deudores del Registro Civil, mediante el desarrollo de Application Programming Interface o “**API**”, programa informático destinado a materializar consultas al Registro mediante la comunicación “uno a uno” entre las bases de datos del Registro Civil y las entidades obligadas al cumplimiento de la Ley N°21.389 y Ley N°14.908.*



Lo recién expuesto es coincidente con el inciso cuarto del artículo 3° del Decreto N°62 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que aprueba el Reglamento del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos ("**Reglamento**"), el cual reconoce que el Registro Civil puede celebrar "convenios con otras instituciones públicas y privadas con el objeto de coordinar la interconexión con el Registro y las comunicaciones de información por medios electrónicos"; por ende, hay que entender que la comunicación entre APIs es un canal de comunicación que el legislador reconoció como válido para efectos de cumplir con la obligación de realizar consultas al Registro de Deudores.

Así las cosas, para establecer un protocolo de comunicación con el Registro Civil, cada institución enrolada, debía a su vez desarrollar una API propia que le permitiera conectarse con la API del Registro Civil. Esto, con el fin de que ambas bases de datos pudieran comunicarse entre sí. Una vez realizada dicha conexión, las instituciones obligadas al enrolamiento (como es el caso el Banco) podrán realizar consultas al Registro de Deudores.

Banco Falabella completó exitosamente su enrolamiento a la API del Registro Civil mediante la suscripción del 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 Falabella ("**Convenio**"), el cual fue aprobado por la Resolución Exenta N°591 del Registro Civil, de fecha 18 de noviembre de 2023. De esta forma, el Registro Civil y Banco Falabella acordaron que esta última pueda acceder a la información del Registro de Deudores por medio de la modalidad API.

Con este enrolamiento, y en el marco de nuevas operaciones de créditos de consumo y créditos automotrices, Banco Falabella pudo comenzar a consultar el Registro de Deudores automáticamente, es decir, sin la necesidad de que un ejecutivo del Banco deba realizar esta consulta de forma manual y/o directa, ello mediante el ingreso a la página del Registro Civil para consultar cada RUT de los clientes que soliciten el crédito; sino que es un programa computacional el que realiza esta operación.

El Convenio, en su punto Cuarto, describe los servicios que se brindarán en virtud del mismo, en el cual señala los datos que necesariamente el Banco Falabella deberá proporcionar al Registro Civil para poder acceder a la información del Registro de Deudores por vía de la API, denominándose a los mismos como "Datos de Entrada". Por otro lado, se señala cuáles son los datos que el Registro Civil necesariamente deberá retornar luego de que el Banco Falabella proporcione al Registro Civil los Datos de Entrada. Aquellos datos que el Registro Civil retornará se denominan como "Datos de Salida".

En este sentido, el punto Cuarto dispone que el Banco Falabella, una vez realizada la consulta al Registro Civil, recibirá un certificado de la misma ("**Certificado**"), la cual señalará la glosa que corresponda en el Registro de Deudores, es decir, si la persona natural se encuentra o no inscrita como deudora vigente en este.

Por otro lado, el mismo punto Cuarto señala que una vez completamente tramitado el Convenio y para efectos de dar curso a la implementación técnica de la API, el Registro Civil proporcionará al Banco Falabella un documento técnico que contemplará el detalle de la prestación y, entre otros aspectos relevantes, los ejemplos de consultas.

Este documento técnico que el Registro Civil proporcionó al Banco se denomina Manual del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos ("**Manual API**"), de diciembre de 2023,



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

el cual recopila los códigos que el Registro Civil desarrolló previamente para que las instituciones obligadas a consultar el Registro de Deudores, pudieran comunicar sus propias API con la API del Registro Civil. El objeto del Manual API es entregar directrices a los desarrolladores de las plataformas API de las instituciones obligadas a consultar el Registro de Deudores; para que de esta forma ajusten el protocolo de comunicación entre ambas APIs, y especialmente el lenguaje por medio del cual ambas aplicaciones se comunicarán.

En tal sentido, el Manual API define la operatividad de la plataforma, disponiendo la existencia de las siguientes etapas en una consulta a la API del Registro Civil:

- *Mensaje de entrada: es la petición que realiza la institución (Banco Falabella) a la API del Registro Civil, la cual debe contener los Datos de Entrada señalados en el Convenio.*
- *Mensaje de respuesta: es la información que proporciona la API del Registro Civil conforme a la petición realizada por la API de la institución (Banco Falabella) que consulta, la cual debe contener los Datos de Salida señalados en el Convenio.*

En relación a los mensajes de respuestas que la API del Registro Civil entrega, el Manual API da ejemplos de mensajes de respuestas tanto para el caso de que no exista inscripción en el Registro de Deudores respecto del RUT consultado, como para el caso de que sí exista dicha inscripción en el Registro de Deudores.

Ahora bien, tomando en consideración que el Manual API es el único insumo que el Registro Civil otorgó al Banco Falabella para llevar a cabo la implementación técnica del protocolo de comunicación entre las API de ambas instituciones, es lógico concluir que el contenido de este Manual API es la base sobre la cual se configuró la API del Banco Falabella. Por lo tanto, una vez que la API del Banco Falabella realiza una consulta por medio del envío de un mensaje de entrada, esta API espera recibir un mensaje de respuesta con la misma estructura de aquellos ejemplos que establece el Manual.

De otra forma, si es que la API del Banco Falabella recibe un mensaje de respuesta que se aleja de los ejemplos dados por el Manual, no le será posible a la API del Banco Falabella entender qué es lo que ese mensaje de respuesta está queriendo decir, toda vez que la API del Banco Falabella no fue programada o “entrenada” para comprender esas respuestas.

Al respecto, cabe aclarar que la consulta al Registro por medio de la API del Banco Falabella se realiza en el marco de una serie de revisiones de antecedentes que deben efectuarse respecto a todo cliente que pretenda obtener un crédito. En este sentido, los aspectos y antecedentes a revisar son determinados por las políticas de riesgo crediticio del Banco e incluyen diversas fuentes de información, como boletines comerciales, entre otros.

En concreto, y sin perjuicio del resultado que puedan entregar otras fuentes de información establecidas por las políticas de riesgo crediticio, el resultado de la consulta en el Registro de Deudores es el último eslabón de la cadena de revisión de antecedentes que realiza el Banco en forma previa a otorgar un crédito de consumo a un cliente. En efecto, la consulta en este caso se realiza como una última etapa del proceso, pues, conforme a las propias directrices del Registro Civil, esta es la oportunidad más eficaz para realizarla; de otra manera, existe el riesgo de que se realicen muchas consultas al Registro de Deudores en períodos cortos de tiempo, lo que puede generar que el Servidor del Registro Civil colapse.



Así, en la práctica, si la consulta al Registro arroja como resultado la existencia de una deuda alimentaria, que para todos los efectos constituye una resolución judicial incumplida, se suspende el curso de la operación y se determinará posteriormente los pasos a seguir de acuerdo con la normativa correspondiente. Cabe mencionarse que la consulta se realiza siempre en forma previa a la entrega del importe del crédito.

El Banco posee un respaldo de todas las consultas realizadas a la API del Registro Civil mediante su propia API, en el marco de los procesos de solicitud de créditos. Este respaldo consta en una aplicación de gestión de bases de datos denominada DataGrip (“Base de Datos”), en la cual, es posible visualizar tanto las operaciones que cursó el Banco, si se cumplió con los requisitos legales, como aquellas que no fueron cursadas en el caso contrario, así como el historial de todas las operaciones virtuales asociadas a dichos RUT.

La búsqueda en la Base de Datos puede realizarse mediante los RUT de los clientes y, el detalle de los once casos imputados por la CMF cotejados en la Base de Datos, será entregado en lo sucesivo de esta presentación.

En conclusión, en caso de que el RUT consultado esté en el Registro, la API del Banco reconoce el mensaje de respuesta que devuelve la API del Registro Civil y, en razón de ello, entenderá que no debe dar curso automático al crédito, debiendo determinarse luego si procede una retención u otras vías de acción conforme a la normativa vigente.

En caso contrario, si es que el RUT no está inscrito en el Registro, la API del Registro Civil debería devolver un mensaje de respuesta con el que entenderá que legalmente no existe obligación de retener parte del crédito que se solicitó, con lo cual la API de Banco Falabella cursará el crédito solicitado.

Por lo planteado anteriormente, desde ya se puede evidenciar que, para obtener una respuesta concreta y concluyente al momento en que el Banco efectúa una consulta en el Registro por medio de su API, es esencial que los aspectos que dependen del Registro Civil (vale decir, su API y el Registro de Deudores propiamente tal) estén operando sin intermitencias y estén en condiciones de entregar una respuesta inteligible y concluyente para la API del Banco.

En los capítulos siguientes se aclarará la situación de los Clientes mencionados en el Oficio de Cargos, análisis que debe llevar a la absolución de Banco Falabella.

III ASPECTO PREVIO: PRINCIPIOS Y NORMAS DEL DERECHO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR QUE DAN EL MARCO JURÍDICO QUE PERMITIRÁ DETERMINAR LA EFECTIVIDAD DE LOS CARGOS FORMULADOS CONTRA BANCO FALABELLA.

Como bien sabe el Sr. Fiscal, este procedimiento administrativo se enmarca en lo que se conoce como el Derecho Administrativo Sancionador (“DAS”), el cual contempla una serie de principios que protegen a los particulares del accionar de los órganos de la administración del Estado (la “Administración”). En este sentido, la Excm. Corte Suprema ha señalado sobre la materia:

“...el derecho administrativo sancionador constituye, sin dudas de clase alguna, una manifestación del ius puniendi estatal. Así se ha pronunciado el Tribunal Constitucional, manifestando que los principios inspiradores del orden penal contemplados en la



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

*Constitución Política de la República han de aplicarse al derecho administrativo sancionador “puesto que ambos son manifestaciones del ius puniendi propio del Estado” (STC Rol N°244, de 1996), de forma tal que el principio de **la presunción de inocencia, del debido proceso**, de irretroactividad de las penas, **de culpabilidad**, de tipicidad, de non bis in ídem, de legalidad, entre otros, informan la actividad sancionadora de los órganos administrativos, y por tanto es preciso que sean respetados a cabalidad en el ejercicio de dicha actividad. De ahí que la sanción administrativa pueda ser definida como aquella pena asignada a la comisión de un hecho típico y antijurídico, calificado como tal en virtud de una ley, e impuesta por la Administración al sujeto a quien pueda imputársele responsabilidad como autor del mismo, con sujeción a las limitaciones a que se encuentra sometido el ejercicio del ius puniendi estatal, y siempre, en todo caso, con pleno respeto de los derechos que la Constitución establece...”.*

*Por su parte, la Contraloría General de la República (“**Contraloría**”) así lo ha reconocido en el Dictamen N°14571 de 2005: “...Puntualizado lo anterior, debe anotarse que, tal como lo ha sostenido la jurisprudencia de la Contraloría General en su Dictamen N° 50.013 bis de 2000, y la doctrina existente sobre la materia, la potestad disciplinaria es una manifestación de la potestad sancionatoria del Estado, la que, a su vez, es junto a la potestad punitiva penal, una de las manifestaciones del ius puniendi general del Estado, razón por la cual ha entendido también que los principios del derecho penal son aplicables al derecho sancionador disciplinario...”.*

*En relación a lo expuesto, conforme al Principio de Racionalidad, y el necesario cumplimiento de los requisitos de cualquier tipo sancionatorio, **es la Administración quién tiene la carga de acreditar los hechos señalados en el Oficio de Cargos.***

*Al respecto, cabe recordar que el DAS se rige por los principios mencionados en el fallo de la Excma. Corte Suprema recién citado y, especialmente, por la garantía constitucional a un debido proceso. En consecuencia, **para efectos de sancionar válidamente a una persona (natural o jurídica) deben cumplirse con todos los requisitos de la norma, partiendo por el más elemental de todos: que el hecho denunciado sea efectivo y se enmarque dentro del tipo infraccional.***

En este punto cabe recordar que “...el trato inocente se debe dar durante todo el procedimiento y hasta que una decisión ejecutoriada establezca fehacientemente la responsabilidad. En este caso, la presunción de inocencia implica una primera regla de trato o de conducta hacia el imputado, según la cual toda persona debe ser tratada como inocente mientras una sentencia de término no declare lo contrario (nulla poena sine iudicio)...”.

*Dicho ello, se ha señalado que “...**el criterio de culpabilidad o mejor el principio de inocencia se cumple con la exigencia de comprobación que la infracción respectiva resulte atribuible al imputado...**” (énfasis agregado). Como es natural, el criterio y/o principio de culpabilidad es plenamente aplicable a las personas jurídicas.*

En este sentido, el profesor Bermúdez ha expresado que la mera imputación de una infracción “... no libera a la Administración de la prueba de todas las circunstancias que permiten atribuir la responsabilidad del administrado y, que en definitiva, incumplió su deber de diligencia...”, añadiendo que “...en el ámbito administrativo sancionador, para ser precisos, debe hablarse más bien de principio de responsabilidad, ya que se va a sancionar a quién se estima responsable del incumplimiento del deber de diligencia...”.



Volviendo al deber de la administración de acreditar la infracción en el marco del DAS, la Excm. Corte Suprema ha dicho que:

“...En este contexto, esta Corte estima necesario señalar explícitamente, como lo ha sostenido previamente (verbi gracia en autos rol N° 95.068-2020), que es al órgano administrativo al que corresponde acreditar la efectividad de la transgresión que imputa. Es decir, que “para los efectos de aplicar una sanción administrativa, recae sobre la Autoridad [...] la carga de la prueba, pues su deber es formar convicción sobre una verdad material y la infracción a la normativa”, de manera que “el despliegue que realice en la investigación” sea igualmente intenso tanto “para acreditar la infracción como para probar aquellas circunstancias que permiten absolver al investigado, siendo ese el correcto ejercicio de la potestad administrativa sancionadora, puesto que no se trata de una pugna entre partes, sino del resguardo del bien común, protegido a través de la norma administrativa que sanciona una conducta indebida”.

Lo anterior supone, como resulta evidente, que si la autoridad se encuentra en la necesidad de demostrar la veracidad de los cargos que formula, ni tan siquiera una eventual actitud pasiva del administrado se debe entender como un reconocimiento por parte de éste de la efectividad de lo aseverado por el ente estatal, al que corresponde, en cualquier caso, aportar la prueba necesaria para demostrar sus asertos...”.

Así las cosas, para efectos de aplicarse una sanción administrativa debe previamente verificarse que efectivamente se haya cometido la infracción imputada, por cuanto ello constituye el presupuesto básico de toda declaración de responsabilidad que conlleve a un reproche.

Como se expondrá en estos descargos, Banco Falabella no ha cometido infracción o falta de diligencia alguna y, por ende, los cargos expresados en el Oficio de Cargos, referidos a una supuesta vulneración en 12 ocasiones del artículo 28 de la Ley N° 14.908, deben ser rechazados.

IV EN 11 DE LOS 12 CASOS SEÑALADOS EN EL OFICIO DE CARGOS SI SE HICIERON CONSULTAS AL REGISTRO DE DEUDORES. SITUACIONES PARTICULARES DE LOS CASOS.

Conforme se sostiene en el Oficio de Cargos, Banco Falabella habría incumplido el artículo 28 de la Ley N° 14.908 debido a que, según indica, habría otorgado 12 créditos de consumo por montos superiores al equivalente a 50 UF a personas que se encontraban inscritas en el Registro de Deudores, sin haber efectuado la respectiva consulta al Registro ni haber efectuado la respectiva retención de fondos, en contravención a la norma recién citada.

*Sin embargo, lo cierto es que **Banco Falabella sí efectuó la consulta al Registro de Deudores**, en todos los casos que se cumplía con los requisitos establecidos por el legislador para ello.*

Lo cierto es que, en 9 casos incluidos en el Oficio de Cargos, fue el propio sistema del Registro Civil el que presentó diferentes intermitencias o entregó códigos ininteligibles para la API del Banco, teniendo como resultado que la respuesta a la consulta debidamente efectuada por esos 9 clientes, o fue errónea o no pudo ser leída por la API del Banco, nada de lo cual resulta imputable a Banco Falabella.

En los dos casos restantes la respuesta a la consulta no fue debidamente interpretada por la API del Banco y, producto de un error involuntario, se cursaron los créditos, aunque ello fue rápidamente corregido como se explicará en el curso de esta presentación.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

El hecho de que el Registro de Deudores y/o la API del Registro Civil presenten intermitencias en su funcionamiento es una circunstancia de exclusiva responsabilidad del Registro Civil, quien es la entidad encargada y responsable de su debido funcionamiento. En efecto, el artículo 3 del Reglamento dispone que:

*“El Servicio 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**, brindando el soporte técnico y humano necesario en coordinación permanente con los tribunales de justicia con competencia en asuntos de familia”.*

De esta forma, si la respuesta a una consulta efectuada por Banco Falabella es errónea o si el sistema entrega un código ilegible para la API del Banco, provocando que el Banco no pueda tener conocimiento del hecho de que un cliente se encuentra en el Registro de Deudores, lo anterior es producto de una falencia del Registro Civil que no puede de forma alguna serle imputable al Banco, pues este no tiene forma de controlar el funcionamiento del sistema.

Cabe recordar que, conforme al artículo 28 de la Ley N°14.908, Banco Falabella se encuentra obligado a realizar la consulta al Registro de Deudores, mas no a insistir ad eternum en caso de falla del sistema para obtener una respuesta sin errores. Menos aún se puede pretender que el Banco niegue una operación de crédito sin una justa causa, ya que ello lo llevaría a incumplir sus obligaciones legales y contractuales. De esta manera, el pretender dicho estándar escapa a la racionalidad y proporcionalidad que toda norma persigue.

*Ahora, cabe recordar que en el Oficio de Cargos se denunció la supuesta infracción de los deberes establecidos en artículo 28 de la Ley N°14.908, esto es una **omisión del deber de consulta y/o una omisión del deber de retener y pagar**. El citado artículo, en lo pertinente, indica:*

*“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” (énfasis agregado).*

Sobre la materia, lo primero que cabe aclarar es que una “Omisión”, según la definición que nos da la Real Academia Española, vendría siendo la “Abstención de hacer o decir”; es decir, la ausencia de una acción.

A su vez, el vocablo “Consultar”, según lo dispuesto por la Norma de Carácter General N°500 de la CMF, debe entenderse como “la revisión en el RNDPA que debe realizar el proveedor de servicios financieros, en relación a la celebración de alguna de las operaciones de crédito de dinero que contempla el artículo 28 de la Ley N° 14.908, con la finalidad de retener y pagar las sumas correspondientes en caso que el contratante del crédito figure con inscripción vigente en dicho registro, previo a la entrega del importe del crédito, sin perjuicio de las consultas que pudieren efectuarse en cumplimiento de otras regulaciones”.

Por lo tanto, conforme al texto expreso de la Ley N°14.908, lo sancionable es la omisión o falta de consulta del Registro de Deudores a través de la API y, solo en caso de que esta consulta arroje que el cliente se encuentra inscrito como deudor en tal registro, se gatillan las obligaciones de



retención y pago dispuestas en el artículo 28 de la Ley N°14.908, cuyas infracciones se sancionan conforme a esta norma.

En concreto, y como ya ha sido señalado, Banco Falabella sí realizó la consulta en el Registro de Deudores en 11 casos, toda vez que en cada una de las operaciones por las cuales se le están formulando cargos (excepto una, que se tratará en un capítulo siguiente, su API sí se comunicó con la API que el Registro Civil implementó especialmente para estos efectos. Por ello, **en los casos que el Banco efectuó la consulta, pero no recibió respuesta o recibió una respuesta errónea, dicha situación no constituye infracción a la Ley y por lo tanto no puede ser sancionada.**

Expuesto todo lo anterior, nos referiremos a cada uno de los casos que habrían configurado las supuestas infracciones de autos, y explicaremos los motivos por los cuales éstas no se configuraron y, en consecuencia, no es procedente la infracción que se le pretende imputar a Banco Falabella.

1 El análisis pormenorizado de los casos denunciados en el Oficio de Cargos demuestra que no se incumplió con la obligación de consulta.

A continuación, nos referiremos a cada una de las operaciones por las cuales se están formulando cargos al Banco, por supuestamente no haber realizado las consultas al Registro de Deudores. Al respecto, desde ya podemos señalar que, como ya hemos adelantado, dichas consultas sí fueron realizadas, aunque con diversos resultados.

En ese sentido, hacemos presente que en estos casos existieron cuatro tipos de situaciones en las interconexiones con la API del Registro Civil al momento efectuar la consulta del Registro conforme lo mandataba la ley. En términos generales, podemos clasificar dichas situaciones en:

- Casos en que, al momento de realizarse la consulta, existió un error durante la comunicación por parte del Registro Civil, lo que se traduce en términos simples en que no llegó una respuesta por parte del Registro Civil (**casos de las letras i. y iii. siguientes.**);
- Casos en que, al momento de realizarse la consulta, existió un error interno de funcionamiento del Registro Civil, lo que se traduce en términos simples en que llegó una respuesta por parte del Registro Civil, pero dicha respuesta consistió en decir que se produjo un error (**casos de las letras ii., iv., vii., viii. Y xi. Sigüientes.**);
- 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 Falabella (**casos de las letras v. y vi. Sigüientes**); y
- Casos en que, al momento de realizarse la consulta, se retrasó la llegada de la respuesta por parte de la API del Registro Civil a la API del Banco, ello debido a una incidencia puntual en el sistema del Banco (**casos de las letras ix. y x. siguientes**).

Dicho lo anterior, procederemos a explicar cada caso en las siguientes secciones:

i Situación del crédito cursado a don XXXX.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

Con fecha 5 de abril de 2023, el Sr. XXXX solicitó un Crédito de Consumo al Banco. Para ello, suscribió un “Contrato Único de Productos versión 20F”, cuyas firmas fueron autorizadas ante Notario. Este crédito no estuvo asociado a ningún seguro.

El crédito fue otorgado con fecha 6 de abril de 2023, identificándose dicha operación con el número 201514877134. La mencionada operación ascendió a un monto líquido de \$8.000.000, pagadero en 24 cuotas mensuales, con una tasa de interés de 2,59% mensual y una Carga Anual Equivalente (“CAE”) de 32,76%.

Por su parte, el monto bruto del crédito ascendió a \$8.067.505, debido a los costos asociados al pago de impuestos de timbre y estampilla y gastos notariales. Por ende, aplicados los intereses respectivos más los costos asociados, el costo total del crédito ascendió a \$11.009.585.

Mediante Oficio Ordinario N° 53.279 de fecha 14 de junio de 2023, la CMF requirió al Banco aportar información respecto a la supuesta falta de retención que ordena la Ley N°14.908 respecto a esta operación, dándose respuesta a dicho oficio con fecha 19 de junio de 2023 (ref. GG/123/23). En esta se informó que, al momento de realizarse la consulta al Registro por medio de la API del Banco, se recibió como respuesta que existió un error durante la comunicación con la API del Registro Civil. En concreto, la respuesta fue:

“error durante la comunicación con el registro civil -> 500 Internal Server Error”.

Es decir, en este caso, al realizarse la consulta al Registro Civil, no se recibió una respuesta por parte de este. Esa consulta en cuestión, según indica la Base de Datos, fue realizada el día 5 de mayo de 2023, a las 19:14:42 horas.

Por ende, al no haberse recibido como respuesta expresa que el RUT consultado se encontraba inscrito en el Registro de Deudores, el proceso digital siguió adelante con el proceso de contratación, cursando el crédito, situación que no constituiría una infracción a la Ley N°14.908, por cuanto ésta sólo obliga a efectuar la retención y pagar al alimentario en los términos que se indican en el artículo 28 si el solicitante está en el Registro, lo que debe ser informado al Banco. Si por un hecho no imputable al Banco éste no recibe dicha información no puede haber infracción alguna.

Finalmente, podemos comentar que por Oficio Reservado UI N° 1.334/2023 de fecha 31 de octubre de 2023 de la Unidad de Investigación de la CMF, el Banco fue requerido de aportar antecedentes contractuales respecto a este cliente, entregándose respuesta formal por medio del envío de la documentación solicitada, con fecha 9 de noviembre de 2023 (ref. GG255/2023).

ii Situación del crédito cursado a don XXXX.

Con fecha 16 de febrero de 2022, el Sr. XXXX firmó digitalmente un “Contrato Unificado de Productos Banco Falabella”.

El día 10 de abril de 2023, el Sr. XXXX contrató por teléfono un crédito de consumo y un seguro de desgravamen, identificándose dicha operación con el número 200015101799. La mencionada operación fue por un monto líquido que ascendió a \$2.000.000, mientras que el monto bruto ascendió a un total de \$2.018.145, pagadero a 36 meses, con una tasa de interés de un 2,84%



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

mensual. Considerando todos los impuestos y gastos asociados, el monto total del crédito ascendió a \$3.357.384, en el cual se incluyó el costo del seguro de desgravamen (\$51.822).

El abono del crédito a la cuenta corriente del cliente se realizó el mismo día, habiéndose comunicado la confirmación del mismo al cliente por medio de una llamada telefónica.

Mediante Oficio Ordinario N° 53.279 de fecha 14 de junio de 2023, se requirió al Banco aportar información respecto a la supuesta falta de retención que ordena la Ley N° 14.908 respecto de esta operación. La respuesta formal entregada a dicho oficio con fecha 19 de junio de 2023 (ref. GG/123/23) fue que, al realizar el Banco la consulta por medio de su API, se recibió como respuesta que existió un error interno de funcionamiento del Registro Civil. En concreto, la respuesta fue:

{"respuesta":"ERROR","data":{"codigo":-1,"glosa":"Error interno SRCel: Servicio no funciona correctamente".

Es decir, en este caso, al realizarse la consulta al Registro Civil, sí se obtuvo una respuesta de parte de éste. Sin embargo, la respuesta que arrojó fue indicar la existencia de un error interno por parte del Registro Civil. Esa consulta en cuestión, según indica la Base de Datos, fue realizada el día 10 de abril de 2023, a las 17:19:49 horas.

Por ende, al no haberse recibido como respuesta que el RUT consultado se encontraba inscrito en el Registro de Deudores, el sistema siguió adelante con el proceso de contratación digital, cursando el crédito, situación que no constituiría una infracción a la Ley N°14.908, por cuanto ésta sólo obliga a efectuar la retención y pagar al alimentario en los términos que se indican en el artículo 28 de la misma si el solicitante está en el Registro, lo que debe ser informado al Banco. Si por un hecho no imputable al Banco éste no recibe dicha información no puede haber infracción alguna.

Finalmente, podemos comentar que por Oficio Reservado UI N° 1.334/2023 de fecha 31 de octubre de 2023 de la Unidad de Investigación de la CMF, el Banco fue requerido de aportar antecedentes contractuales respecto a este cliente, entregándose respuesta formal por medio del envío de la documentación solicitada, con fecha 9 de noviembre de 2023 (ref. GG255/2023).

iii Situación del crédito cursado a don XXXX.

Con fecha 12 de marzo de 2019, el Sr. XXXX firmó un "Contrato Único de Productos Banco Falabella versión 15", oportunidad en la cual solicitó contratar los servicios de Cuenta Corriente y de Línea de Crédito. Desde entonces, el Sr. XXXX ha sido cliente de Banco Falabella.

El día 28 de junio de 2023, el Sr. XXXX contrató por medio de su teléfono un crédito de consumo por un valor original de \$8.000.000, según consta en la base de datos que lleva el Banco, llegando a un monto bruto de \$8.067.505. A la operación se le asignó el número 203705603649.

Por Oficio Ordinario N° 80.513 de fecha 1 de septiembre de 2023, la CMF requirió al Banco aportar información por la supuesta falta de retención que ordena la Ley N°14.908 respecto a esta operación. La respuesta formal entregada con fecha 8 de septiembre de 2023 (ref. GG/216/2023) fue que, al realizar Banco Falabella la consulta respecto a este RUT, por medio de su API, se recibió como respuesta que existió un error durante la comunicación con la API del Registro Civil. En concreto, la respuesta fue:



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178*

“error durante la comunicación con el registro civil -> 500 Internal Server Error”.

Es decir, en este caso, al realizarse la consulta al Registro Civil, no se recibió una respuesta por parte de este. Esa consulta en cuestión, según indica la Base de Datos, fue realizada el día 28 de junio de 2023, a las 14:55:17 horas.

Por ende, al no haberse recibido como respuesta que el RUT consultado se encontraba inscrito en el Registro de Deudores, el proceso siguió adelante con el proceso de contratación digital, cursando el crédito, situación que no constituiría una infracción a la Ley N°14.908, por cuanto ésta sólo obliga a efectuar la retención y pagar al alimentario en los términos que se indican en el artículo 28 de la misma si el solicitante está en el Registro, lo que debe ser informado al Banco. Si por un hecho no imputable al Banco éste no recibe dicha información no puede haber infracción alguna.

Finalmente, podemos comentar que por Oficio Reservado UI N° 1334/2023 de fecha 31 de octubre de 2023 de la Unidad de Investigación de la CMF, el Banco fue requerido de aportar antecedentes respecto a este cliente, entregándose respuesta formal por medio del envío de la documentación solicitada, con fecha 9 de noviembre de 2023. Dicha respuesta fue complementada por correos electrónicos de fecha 23 de noviembre de 2023.

iv Situación del crédito cursado a don XXXX.

Con fecha 4 de mayo de 2023, el Sr. XXXX solicitó un crédito de consumo, en conjunto con un seguro de desgravamen y seguro de hospitalización. Esta operación está respaldada por el documento denominado “Solicitud Única de Productos y Antecedentes del Cliente (SUP)”, junto a los demás anexos.

Este crédito de consumo fue otorgado por un monto líquido de \$5.000.000, pagadero en 24 cuotas mensuales, con una tasa de interés de un 2,12% mensual y un CAE de 32,44%. El monto bruto del crédito ascendió a \$5.344.858 pesos debido a los costos asociados al pago de impuestos de timbre y estampilla y gastos notariales; y su costo total ascendió a \$6.861.462. Se asignó a la operación el número 208034550170. En cuanto a los seguros, el de desgravamen tiene un costo total de \$90.221 y el de hospitalización un costo total de \$207.878.

Mediante Oficio Ordinario N° 68.093 de fecha 1 de agosto de 2023, la CMF requirió al Banco aportar información por la supuesta falta de retención que ordena la Ley N° 14.908 respecto a esta operación. La respuesta formal, entregada con fecha 8 de agosto de 2023 (ref. GG/180/2023), fue que al realizar Banco Falabella la consulta respecto a este RUT, por medio de su API, se recibió como respuesta que existió un error interno de funcionamiento del Registro Civil. En concreto, la respuesta fue:

{“respuesta”:“ERROR”,“data”:{“codigo”:-1,“glosa”:“Error interno SRCel: Servicio no funciona correctamente”.

Es decir, en este caso, al realizarse la consulta al Registro Civil, sí se obtuvo una respuesta de parte de éste, sin embargo, la respuesta que arrojó fue indicar la existencia de un error interno por parte del Registro Civil. Esa consulta en cuestión, según indica la Base de Datos, fue realizada el día 4 de mayo de 2023, a las 14:10:03 horas.



Por ende, al no haberse recibido como respuesta que el Rut consultado se encontraba inscrito en el Registro de Deudores, se siguió adelante con el proceso de contratación digital, cursando el crédito, situación que no constituiría una infracción a la Ley N°14.908, por cuanto ésta sólo obliga a efectuar la retención y pagar al alimentario en los términos que se indican en el artículo 28 de la misma si el solicitante está en el Registro, lo que debe ser informado al Banco. Si por un hecho no imputable al Banco éste no recibe dicha información no puede haber infracción alguna.

Por Oficio Reservado UI N° 1.334/2023 de fecha 31 de octubre de 2023 de la Unidad de Investigación de la CMF, el Banco fue requerido de aportar antecedentes contractuales respecto a este cliente, entregándose respuesta formal por medio del envío de la documentación solicitada, con fecha 9 de noviembre de 2023. Dicha respuesta fue complementada por correos electrónicos de fecha 12 de diciembre de 2023.

v Situación del crédito cursado a don XXXX.

Con fecha 1 de agosto de 2022, el Sr. XXXX firmó un “Contrato Único de Productos Banco Falabella”. Desde entonces, el Sr. XXXX ha sido cliente de Banco Falabella.

Con fecha 1 de julio de 2023, el Sr. XXXX solicitó un crédito en cuotas, cuyo monto líquido fue de \$8.000.000, pagaderos en 15 cuotas mensuales, con una tasa de interés de un 2,58% mensual y un CAE de 24,44%. El monto bruto del crédito ascendió a \$8.067.505 debido a los costos asociados al pago de impuestos de timbre y estampilla y gastos notariales y a la operación se asignó el número 209991033513.

Por Oficio Ordinario N° 93.870 de fecha 19 de octubre de 2023, la CMF requirió al Banco aportar información por la supuesta falta de retención que ordena la Ley N°14.908 respecto de este cliente. La respuesta formal entregada con fecha 26 de octubre de 2023 (ref. GG/245/2023) fue que, dado que la respuesta que se recibió de la API del Registro Civil vino con el Certificado en formato PDF, esto provocó que la respuesta sea de un largo que no se adecuaba a los ejemplos de respuesta contenidos en el Manual API, por lo que al momento de realizarse la consulta se recibió una respuesta de más de 48.900 caracteres.

Esa consulta en cuestión, según indica la Base de Datos, fue realizada el día 01 de julio de 2023, a las 15:21:20 horas.

En la parte final de esta respuesta, pareciera darse a entender que el RUT consultado se encuentra inscrito en el Registro de Deudores. Sin embargo, al ser la respuesta entregada por el Registro Civil distinta a los ejemplos de respuesta que contiene el Manual API, en donde destaca lo extenso de los caracteres de la respuesta entregada, la API del Banco no pudo leerla correctamente y reconocer que este RUT se encontraba inscrito. Lo anterior condujo a que se siguió adelante con el proceso de contratación, cursándose el crédito.

Mediante Oficio Ordinario N° 98.205 de fecha 3 de noviembre de 2023, la CMF solicitó que se informara sobre el resultado de las gestiones de abono al alimentario de estos montos que debieron ser retenidos, al cual el Banco respondió el 8 de noviembre de 2023 (ref. GG/254/2023), señalando los plazos que tenía contemplado para realizar este pago.

Debido a lo anterior, y luego de una revisión ex post de dicha situación, Banco Falabella pagó posteriormente al beneficiario de los alimentos, doña NNNN la cantidad que se debió haber sido



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

retenida y pagada al alimentario, realizándose el depósito de los fondos el día 20 de noviembre de 2023, por un monto total de \$2.790.863.

Finalmente, podemos comentar que mediante Oficio Reservado UI N° 1.562/2023 de fecha 22 de diciembre de 2023 y Oficio Reservado UI N° 01/2024 de fecha 3 de enero de 2024, ambos de la Unidad de Investigación de la CMF, el Banco fue requerido de aportar antecedentes respecto a este cliente, entregándose respuesta formal con fecha 9 de enero de 2024 (ref. GG009/2023). En aquella respuesta se acompañaron antecedentes relativos a las condiciones de contratación, el contrato único de producto firmado y flujo protocolizado.

vi Situación del crédito cursado a don XXXX.

Con fecha 4 de diciembre de 2015, el Sr. XXXX firmó un “Contrato Único de Productos Banco Falabella versión 12”, cuyas firmas fueron autorizadas ante Notario. Desde entonces, el Sr. XXXX ha sido cliente de Banco Falabella.

El día 21 de julio de 2023, el Sr. XXXX solicitó un crédito de consumo, en conjunto con un seguro de desgravamen. El monto líquido del crédito ascendió a \$4.300.000, pagadero en 48 cuotas mensuales, con una tasa de interés de un 2,84% mensual y un CAE de 34,82%. El monto total del crédito ascendió a \$4.534.381 y se asignó a la operación el número 206033666988.

Por Oficio Ordinario N° 93.870 de fecha 19 de octubre de 2023, la CMF requirió al Banco aportar información por la supuesta falta de retención que solicita la Ley N°14.908 respecto de este cliente. La respuesta formal, entregada con fecha 26 de octubre de 2023 (ref. GG/245/2023), fue que, dado que la respuesta que se recibió de la API del Registro Civil vino con el Certificado en formato PDF, esto provocó que la respuesta sea de un largo que no se adecuaba a los ejemplos de respuesta del Manual API, por lo que al momento de realizarse la consulta se recibió una respuesta de más de 48.900 caracteres.

Esa consulta en cuestión, según indica la Base de Datos, fue realizada el día 21 de julio de 2023, a las 14:11:55 horas.

En la parte final de esta respuesta, pareciera darse a entender que el RUT consultado se encuentra inscrito en el Registro de Deudores. Sin embargo, al ser la respuesta entregada por el Registro Civil distinta a los ejemplos de respuesta que contiene el Manual API, en donde destaca lo extenso de los caracteres de la respuesta entregada, la API del Banco no pudo leerla correctamente y reconocer que este RUT se encontraba inscrito. Lo anterior condujo a que se siguió adelante con el proceso de contratación, cursándose el crédito.

Mediante Oficio Ordinario N° 98.205 de fecha 3 de noviembre de 2023, la CMF solicitó que se informara sobre el resultado de las gestiones de abono al alimentario de estos montos que debieron ser retenidos, a la cual el Banco respondió el 8 de noviembre de 2023 (ref. GG/254/2023), señalando los plazos que tenía contemplado para realizar este pago.

Debido a lo anterior, y luego de una revisión ex post de dicha situación, Banco Falabella pagó posteriormente al beneficiario de los alimentos, doña NNNN la cantidad que se debió haber retenida y pagada, realizándose el depósito el día 20 de noviembre de 2023, por un monto total de \$1.998.008.



Finalmente, podemos comentar que por Oficio Reservado UI N° 1.562/2023 de fecha 22 de diciembre de 2023 y Oficio Reservado UI N° 01/2024 de fecha 3 de enero de 2024, ambos de la Unidad de Investigación de la CMF, el Banco fue requerido de aportar antecedentes respecto a este cliente, entregándose respuesta formal con fecha 9 de enero de 2024 (ref. GG009/2023). En aquella respuesta se acompañaron antecedentes relativos a las condiciones de contratación, el contrato único de producto firmado y flujo protocolizado.

vii Situación del crédito cursado a don XXXX.

Con fecha 28 de julio de 2015, el Sr. XXXX firmó un “Contrato Único de Productos Banco Falabella versión 12”, cuyas firmas fueron autorizadas ante Notario. Desde entonces, el Sr. XXXX ha sido cliente de Banco Falabella.

El día 26 de julio de 2023, el Sr. XXXX solicitó un crédito de consumo, en conjunto con un seguro de desgravamen. El monto líquido del crédito ascendió a \$1.853.000, pagadero en 12 cuotas mensuales, con una tasa de interés de un 2,84% mensual y un CAE de 26,57%. Debido a los costos del impuesto de timbre y estampilla, gastos notariales y seguro de desgravamen, el monto total del crédito ascendió a \$1.955.732. Se asignó a esta operación el número 205144292137.

Por Oficio Ordinario N°93.870 de fecha 19 de octubre de 2023, la CMF requirió al Banco aportar información por la supuesta falta de retención que ordena la Ley N°14.908 respecto de esta operación. La respuesta formal, entregada con fecha 26 de octubre de 2023 (ref. GG/245/2023), fue que, al momento de realizarse la consulta en el Registro por medio del API del Banco, el sistema del Registro arrojó error, por lo que no fue posible obtener respuesta a la consulta. En concreto, la respuesta fue:

{“respuesta”:“ERROR”,“data”:{“codigo”:-1,“glosa”：“Error interno SRCel: Servicio no funciona correctamente”}}.

Es decir, en este caso, al realizarse la consulta al Registro Civil, sí se obtuvo una respuesta por parte de éste, sin embargo, la respuesta que arrojó fue indicar la existencia de un error interno por parte del Registro Civil. Esa consulta en cuestión, según indica la Base de Datos, fue realizada el día 26 de julio de 2023, a las 15:40:45 horas.

Por ende, al no haberse recibido como respuesta que el RUT consultado se encontraba inscrito en el Registro de Deudores, se siguió adelante con el proceso de contratación digital, cursando el crédito, situación que no constituiría una infracción a la Ley N°14.908, por cuanto ésta sólo obliga a efectuar la retención y pagar al alimentario en los términos que se indican en el artículo 28 de la misma si el solicitante está en el Registro, lo que debe ser informado al Banco. Si por un hecho no imputable al Banco éste no recibe dicha información no puede haber infracción alguna.

Finalmente, podemos comentar que por Oficio Reservado UI N° 1.562/2023 de fecha 22 de diciembre de 2023 de la Unidad de Investigación de la CMF, el Banco fue requerido de aportar antecedentes contractuales respecto a esta operación, entregándose respuesta formal con fecha 9 de enero de 2024 (ref. GG009/2023). En aquella respuesta se acompañaron antecedentes relativos a las condiciones de contratación, el contrato único de producto firmado y flujo protocolizado.

viii Situación del crédito cursado a don XXXX



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

Con fecha 28 de julio de 2011, el Sr. XXXX firmó un “Contrato Único de Productos Banco Falabella versión 7”, cuyas firmas fueron autorizadas ante Notario. Desde entonces, el Sr. XXXX ha sido cliente de Banco Falabella.

Con fecha 31 de julio de 2023, el Sr. XXXX solicitó un crédito de consumo, en conjunto con un seguro de desgravamen.

El monto líquido del crédito ascendió a \$4.000.000, pagadero en 36 cuotas mensuales, con una tasa de interés de un 2,69% mensual y un CAE del 32,61%. Debido a los costos asociados al impuesto de timbre y estampilla, gastos notariales y seguro de desgravamen, el monto total del crédito ascendió a \$4.173.097. A la operación se le asignó el número 204790019132.

Por Oficio Ordinario N° 93.870 de fecha 19 de octubre de 2023, la CMF requirió al Banco aportar información por la supuesta falta de retención que ordena la Ley N°14.908 respecto de esta operación. La respuesta formal, entregada con fecha 26 de octubre de 2023 (ref. GG/245/2023), fue que, al momento de realizarse la consulta en el Registro por medio del API del Banco, el sistema del Registro arrojó error, por lo que no fue posible obtener respuesta a la consulta. En concreto, la respuesta fue:

```
{“respuesta”:“ERROR”,“data”:{“codigo”:-1,“glosa”:“Error interno SRCel: Servicio no funciona correctamente”}}.
```

Es decir, en este caso, al realizarse la consulta al Registro Civil, sí se obtuvo una respuesta por parte de éste, sin embargo, la respuesta que arrojó fue indicar la existencia de un error interno por parte Registro Civil. Esa consulta en cuestión, según indica la Base de Datos, fue realizada el día 31 de julio de 2023, a las 16:49:02 horas.

Por ende, al no haberse recibido como respuesta que el RUT consultado se encontraba inscrito en el Registro de Deudores, se siguió adelante con el proceso de contratación digital, cursando el crédito, situación que no constituiría una infracción a la Ley N°14.908, por cuanto ésta sólo obliga a efectuar la retención y pagar al alimentario en los términos que se indican en el artículo 28 de la misma si el solicitante está en el Registro, lo que debe ser informado al Banco. Si por un hecho no imputable al Banco éste no recibe dicha información no puede haber infracción alguna.

Finalmente, podemos comentar que por Oficio Reservado UI N° 1.562/2023 de fecha 22 de diciembre de 2023 de la Unidad de Investigación de la CMF, el Banco fue requerido de aportar antecedentes contractuales respecto de esta operación, entregándose respuesta formal con fecha 9 de enero de 2024 (ref. GG009/2023). En aquella respuesta se acompañaron antecedentes relativos a las condiciones de contratación, el contrato único de producto firmado y flujo protocolizado.

ix Situación del crédito cursado a don XXXX.

Con fecha 31 de julio de 2023, el Sr. XXXX solicitó un crédito de consumo, en conjunto con un seguro de desgravamen. Esta operación está respaldada mediante el documento “Solicitud Única de Productos y Antecedentes del Cliente (SUP)”, suscrito el mismo día.

El monto líquido del crédito ascendió a \$6.000.000, pagadero en 26 cuotas mensuales, con una tasa de interés de un 1,89% mensual. Debido a los costos del impuesto de timbre y estampilla,



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

gastos notariales y seguro de desgravamen, el monto bruto del crédito ascendió a \$6.207.018. Se asignó a esta operación el número 209991067140.

Por Oficios Ordinarios N° 103.106 de fecha 15 de noviembre de 2023 y N°114.489 de fecha 5 de diciembre de 2023, la CMF requirió al Banco aportar información por la supuesta falta de retención que ordena la Ley N°14.908 respecto de esta operación. La respuesta formal, entregada con fecha 14 de diciembre de 2023 (ref. GG/272/23), fue que, si bien se realizó la debida consulta, debido a una incidencia puntual que existió en el sistema del Banco y que retrasó la llegada de la respuesta del Registro Civil al canal, se cursó el crédito sin la debida retención.

Esa consulta en cuestión, según indica la Base de Datos, fue realizada el día 31 de julio de 2023, a las 23:51:09 horas.

Mediante Oficio Ordinario N°98.205 de fecha 3 de noviembre de 2023, la CMF solicitó que se informara sobre el resultado de las gestiones de abono al alimentario de estos montos que debieron ser retenidos, a la cual el Banco respondió el 8 de noviembre de 2023 (ref. GG/254/2023), señalando los plazos que tenía contemplados para realizar este pago.

Así, luego de una revisión ex post de dicha situación, el Banco pagó posteriormente al beneficiario de los alimentos, don NNNN la cantidad que se debió haber retenido y pagado, realizándose el depósito el día 20 de noviembre de 2023 en su cuenta de ahorro N° ZZZZ del Banco ZZZZ, por un monto total de \$3.103.509. Es decir, se cumplió plenamente en los hechos con la entrega de fondos requerida por el artículo 28 de la Ley N°14.908, cumpliéndose así por Banco Falabella el objetivo y bien jurídico protegido por dicha normativa.

Finalmente, podemos comentar que por Oficio Reservado UI N° 59/2024 de fecha 16 de enero de 2024 de la Unidad de Investigación de la CMF, el Banco fue requerido de aportar antecedentes contractuales respecto de esta operación, entregándose respuesta formal con fecha 19 de enero de 2024 (ref. GG016/2024). En esa oportunidad, se acompañaron antecedentes relativos a las condiciones de contratación, el contrato único de producto firmado, capturas de pantalla y flujo protocolizado.

x Situación del crédito cursado a don XXXX

Con fecha 1 de agosto de 2023, el Sr. XXXX firmó un "Contrato Único de Productos Banco Falabella versión 20F", cuyas firmas fueron autorizadas ante Notario. Desde entonces, el Sr. XXXX ha sido cliente de Banco Falabella.

En esa misma oportunidad, el Sr. XXXX solicitó un crédito de consumo, en conjunto con un seguro de desgravamen. El monto líquido del crédito ascendió a \$4.000.000, pagadero en 24 cuotas mensuales, con una tasa de interés de un 2,1% mensual y un CAE de 25,48%. Debido a los costos del impuesto de timbre y estampilla, gastos notariales y seguro de desgravamen, el monto bruto del crédito ascendió a \$4.139.700. Se asignó a la operación el número 208094859167.

Por Oficios Ordinarios N°103.106 de fecha 15 de noviembre de 2023 y N°114.489 de fecha 5 de diciembre de 2023, la CMF requirió al Banco aportar información por la supuesta falta de retención que ordena la Ley N°14.908 respecto de esta operación. La respuesta formal, entregada con fecha 14 de diciembre de 2023 (ref. GG/272/23), fue que, si bien se realizó la



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

debida consulta, debido a una incidencia puntual que existió en el sistema del Banco y que retrasó la llegada de la respuesta del Registro al canal, se cursó el crédito sin la debida retención.

Esa consulta en cuestión, según indica la Base de Datos, fue realizada el día 31 de julio de 2023, a las 21:03:13 horas.

Luego de una revisión ex post de dicha situación, el Banco pagó posteriormente al beneficiario de los alimentos, doña NNNN, la cantidad que se debió haber retenido y pagado, realizándose el depósito el día 20 de noviembre de 2023 en su cuenta de ahorro N° ZZZZ del Banco ZZZZ, por un monto total de 2.069.850. Es decir, se cumplió plenamente en los hechos con la entrega de fondos requerida por el artículo 28 de la Ley N°14.908, cumpliéndose así por Banco Falabella el objetivo y bien jurídico protegido por dicha normativa.

Finalmente, podemos comentar que por Oficio Reservado UI N° 59/2024 de fecha 16 de enero de 2024 de la Unidad de Investigación de la CMF, el Banco fue requerido de aportar antecedentes contractuales respecto de esta operación, entregándose respuesta formal con fecha 19 de enero de 2024 (ref. GG016/2024). En esa oportunidad, se acompañaron antecedentes relativos a las condiciones de contratación, el contrato único de producto firmado, capturas de pantalla y flujo protocolizado.

xi Situación del crédito cursado a don XXXX

Con fecha 9 de octubre de 2009, el Sr. XXXX firmó un “Contrato Único de Productos Banco Falabella versión 7”. Desde entonces, el Sr. XXXX ha sido cliente del Banco.

Con fecha 16 de octubre de 2023, este cliente solicitó un Crédito de Consumo por medio la aplicación móvil del Banco. Este fue cursado por un monto líquido de \$3.000.000, pagadero en 20 cuotas mensuales, con una tasa de interés de un 1,63% mensual y un CAE de 14,49%. El monto bruto del crédito ascendió a \$3.026.210. Se asignó a la operación el número 209014973193.

Por Oficio Ordinario N° 1.215 de fecha 3 de enero de 2024, la CMF requirió al Banco aportar información por la supuesta falta de retención que ordena la Ley N°14.908 respecto de esta operación. La respuesta formal, entregada con fecha 8 de enero de 2024 (ref. GG005/2023), fue que, al momento de realizarse la consulta en el Registro por medio del API del Banco, el sistema del Registro arrojó error, por lo que no fue posible obtener respuesta a la consulta. En concreto, la respuesta fue:

{“respuesta”:“ERROR”,“data”:{“codigo”:-1,“glosa”:“Error interno SRCel: Servicio no funciona correctamente”}}.

Es decir, en este caso, al realizarse la consulta al Registro Civil, sí se obtuvo una respuesta de parte de éste, sin embargo, la respuesta que arrojó fue indicar la existencia de un error interno por parte Registro Civil. Esa consulta en cuestión, según indica la Base de Datos, fue realizada el día 16 de octubre de 2023, a las 14:26:41 horas.

Por ende, al no haberse recibido como respuesta que el Rut consultado se encontraba inscrito en el Registro de Deudores, se siguió adelante con el proceso de contratación digital, cursando el crédito, situación que no constituiría una infracción a la Ley N°14.908, por cuanto ésta sólo obliga a efectuar la retención y pagar al alimentario en los términos que se indican en el artículo



28 de la misma si el solicitante está en el Registro, lo que debe ser informado al Banco. Si por un hecho no imputable al Banco éste no recibe dicha información no puede haber infracción alguna.

Finalmente, podemos comentar que por Oficio Reservado UI N°320/2024 de fecha 7 de marzo de 2024, la Unidad de Investigación de la CMF requirió al Banco aportar antecedentes contractuales de esta operación, lo cual se efectuó en respuesta de fecha 20 de marzo de 2024 (ref. GG/053/2024). En esta respuesta, se entregó información del historial del cliente en el Banco y una serie de antecedentes que consistieron en capturas de pantalla de log de contratación, detalles de la operación y de los pagos efectuados a la fecha.

2 Banco Falabella no incurrió en ningún tipo de infracción respecto al deber de consulta en los casos antes analizados. Fue el sistema del Registro Civil el que falló o “entregó” respuestas ininteligibles para la API del Banco en 9 de los casos, subsanándose el problema en los dos restantes.

Del detalle expuesto en el N° 1 anterior, consta claramente que en los 11 casos anteriormente analizados no existió infracción alguna al deber de consulta por parte de Banco Falabella, pues las consultas al Registro de Deudores fueron efectiva y oportunamente realizadas. Solo en dos casos hubo problemas, los que fueron subsanados.

Así, fue la API del Registro Civil la que en general demostró funcionar de forma intermitente y poco uniforme, con errores que no fueron advertidos por ningún tipo de aviso o plataforma, situación que en ningún caso puede ser imputable al Banco, ni constituye una infracción por parte de este, en los términos de la Ley 14.908.

En ese sentido, si algo demuestran los casos analizados es que existió una grave falencia en el principio de coordinación de los órganos administrativos que, cabe recordar, debe regir todos los actos de la Administración. Este principio ha sido entendido por nuestra Excm. Corte Suprema de la siguiente forma:

“El principio de coordinación de la función administrativa atañe a la disposición metódica y racional de las actividades que desarrollan los órganos administrativos, individualmente y en su conjunto, para el cumplimiento más eficiente y eficaz de la función administrativa y la mayor satisfacción de las necesidades colectivas a cargo del Estado, con el menor costo financiero y social posible. Por medio de este principio, se pretende evitar que los órganos administrativos en sus diversos niveles no ejecuten tareas que entraben o perturben las que deben desplegar otros órganos de la Administración o de precaver que no se produzca una duplicidad de esfuerzos con el consiguiente derroche de recursos humanos, económicos y financieros, puesto que una o más de las funciones que se realizan descoordinadamente serían inútiles y perjudiciales (...)” (énfasis agregado).

Este principio se encuentra expresamente reconocido en el inciso 2° del artículo 3° y el inciso 2° del artículo 5° de la Ley N°18.575, y la Corte Suprema lo ha entendido como una expresión, a su vez, de los principios de eficacia y eficiencia.

Por su parte, distintos autores han dado luces respecto a las consecuencias que este principio traería al actuar de la Administración. Entre ellos, Caldera ha señalado que:

“atañe a la disposición metódica y racional de las actividades que desarrollan los órganos administrativos, individualmente y en su conjunto, para el cumplimiento más eficiente y eficaz



de la función administrativa y la mayor satisfacción de las necesidades colectivas a cargo del Estado, con el menor costo financiero y social posible”,

Agrega que:

“dicho principio se ocupa de que las políticas, los planes, programas y acciones se cumplan y ejecuten oportunamente”.

Por otro lado, Osorio ha dicho al respecto que este principio es: “aquel que propende a la unidad de acción de la autoridad administrativa, relacionando todos los esfuerzos de los órganos públicos en miras a satisfacer el bien común”, y que constituiría un medio de armonización y coherencia de las decisiones públicas, como objetivos fundamentales de un estado de derecho que tiende a la seguridad jurídica.

*Ahora bien, yendo al caso concreto y como el Sr. Fiscal bien sabe, el artículo 21 de la Ley N°14.908 encargó al Registro Civil el funcionamiento y la administración del Registro de Deudores, para lo cual este servicio debe “adoptar las medidas que sean necesarias a efectos de **garantizar el correcto funcionamiento del Registro y que este opere de manera ininterrumpida**”, conforme dispone el inciso tercero del artículo 3° del Reglamento. Por tanto, es el Registro Civil el que debe **garantizar** un correcto funcionamiento del Registro del Deudores, pues se encuentra jurídicamente obligado a ello.*

Por su parte, el artículo 28 de la misma ley establece que le corresponderá a la CMF la fiscalización y eventual imposición de una sanción ante la infracción a la norma que establece la obligación de consultar el Registro de Deudores. Esto, siempre y cuando se trate de operaciones de crédito de dinero otorgadas por una entidad sujeta a la fiscalización de ese órgano.

De esta forma, la Ley N°14.908 consagra un caso en el que el legislador encarga, respecto de una misma obligación para los fiscalizados, el actuar conjunto de más de un órgano de la Administración, debiendo estos actuar coordinadamente para evitar duplicidad de funciones, gestiones inútiles y perjudiciales, y evitar que no se ejecuten tareas que entraben o perturben las que debe desplegar el otro órgano de la Administración, conforme al principio de coordinación.

*En este caso, **el Registro Civil debe operar correctamente el funcionamiento y administración del Registro de Deudores, para que la CMF pueda realizar correctamente su fiscalización.** Es en este punto donde el Registro Civil, al no informar o hacer las advertencias de sus deficiencias a la CMF, vulnera el principio de coordinación.*

Siguiendo la interpretación de la norma que está realizando vuestra Comisión, lo que en la práctica ocurre es que, mientras un órgano de la Administración supervisa a un administrado para que cumpla con la norma, al mismo tiempo el administrado depende de otro órgano de la administración para poder cumplir con su obligación.

*Así, **en caso de que el Registro Civil no cumpla con su obligación legal de “garantizar” el correcto funcionamiento del Registro de Deudores, no se debiese castigar al fiscalizado que cumplió con su obligación de consultar dicho Registro, pues el funcionamiento de éste le es ajeno, en circunstancias que es la Administración la que por mandato legal debe “garantizar” el ininterrumpido funcionamiento del mismo.***



*Tampoco puede exigírsele al Banco que sea este, en su calidad de administrado, quien deba estar encargado de fiscalizar caso a caso, que el sistema del Registro Civil haya funcionado correctamente. Es una tarea que excede con creces a la obligación exigida por la norma, que no es otra que efectuar la consulta al Registro en los casos que correspondan. **Siendo así, lo cierto es que Banco Falabella cumplió con el objetivo de la ley y con su obligación legal íntegramente.***

*Por otra parte, existe una **carga pública de igualdad ante la ley** de todos los administrados, que debe ser garantizada por los órganos del Estado, tal y como dispone el artículo 19 N°2 de nuestra Constitución Política de la República. Esa igualdad sin embargo **no está siendo respetada cuando a una entidad fiscalizada no se le está permitiendo cumplir con su carga pública y, por si esto no fuera suficiente, se le sanciona por ello.***

En efecto, como ya hemos señalado, la materialización del deber de consulta por parte del Banco depende en gran medida de que el Registro Civil cumpla también con garantizar de manera ininterrumpida, el acceso a una plataforma para efectuar dicha consulta. Si el sistema del Registro Civil no permite que una entidad fiscalizada cumpla con su carga pública en un momento determinado mientras otra entidad si pudo hacerlo por haber consultado en otro momento incluso segundos después o antes y además se le sanciona por ello, existe un claro atentado contra la igualdad ante la ley que los propios organismos del Estado debiesen garantizar.

En definitiva, si una entidad fiscalizada es sancionada o no en un procedimiento ante la CMF, no puede depender de si, en el momento particular de realizar la consulta, está funcionando o no adecuadamente el sistema del Registro de Deudores, administrado por el Registro Civil. Aquello escapa a todas luces, no solo de la igualdad ante la ley, sino en el libre ejercicio de una actividad económica y, además, en la esencia misma del DAS.

De esta forma, resulta claramente visible que el Banco sí dio cumplimiento a la obligación de consulta que le exige la Ley N°14.908, por tanto, no son efectivos los cargos formulados en el Oficio de Cargos, respecto a los 11 casos analizados en el N°1 anterior.

3 En subsidio de lo anterior, y para los efectos de los artículos 38 y 39 de la Ley 21.000, Banco Falabella efectuó finalmente el pago a los alimentarios de los clientes RUTs N° AAAA, BBBB, CCCC y DDDD, cumpliendo con el fin de la Ley N°14.908 y cautelando el bien jurídico protegido por esta.

En subsidio de lo señalado en el N° 2 anterior, y aún en el improbable evento de que el Sr. Fiscal considere que sí existió una infracción por parte del Banco, solicitamos que, en aplicación de los parámetros establecidos en los artículos 38 y 39 de la Ley 21.000, se aplique la menor sanción posible a nuestra representada por cuanto, tal y como se describió en el subcapítulo N° 1 anterior, existieron 4 casos en que Banco Falabella subsanó la situación y transfirió los montos que debieron ser retenidos.

En efecto, en estos 4 casos, una vez que Banco Falabella logró recibir una respuesta sin errores por parte del sistema del Registro Civil, constató que se habían cursado ciertas operaciones de crédito de dinero que, de haber recibido una respuesta correcta desde el inicio y adecuada al protocolo acordado para la interconexión de las APIs, no se hubieran celebrado tales operaciones de crédito o bien se habrían efectuado las retenciones y pagos correspondientes de acuerdo al artículo 28 de la Ley N°14.908.



En estos casos, para no perjudicar al alimentario, Banco Falabella depositó el monto asociado a la operación de acuerdo a los términos de la Ley N° 14.908, aun cuando los fondos ya habían sido íntegramente entregados al Cliente. Esto, en conformidad al siguiente detalle:

RUT Cliente	Monto pagado al alimentario
AAAA	\$2.790.863
BBBB	\$1.998.008
CCCC	\$3.103.509
DDDD	\$2.069.850

Al respecto, cabe analizar si corresponde que se estén formulando cargos en contra de Banco Falabella en los casos en que este, voluntariamente pagó a los alimentarios la cantidad de dinero que se debió haber retenido de las operaciones crédito de consumo, habiendo consultado oportunamente el Registro, pero no habiendo podido verificar la inscripción vigente del alimentante en el mismo por las razones antes explicadas. Para esos efectos, es necesario acudir al espíritu del artículo 28 de la Ley N°14.908, norma que busca proteger a los alimentarios, al otorgarles un porcentaje de la cantidad del crédito solicitado por el alimentante correspondiente.

Al respecto debe reiterarse el hecho de que Banco Falabella sí dio cumplimiento a su deber de consulta exigido por la norma antes señalada y fue el deber de retención y por ende de pago el que no pudo cumplirse. Sin embargo, ello obedeció únicamente a lo que puede considerarse como un error de buena fe, que no resulta imputable al Banco, pues tiene que ver con la forma en que las APIs operan, más que con consideraciones comerciales o de falta de diligencia.

Sin perjuicio de esto, y gracias a los protocolos de Banco Falabella, se pudo detectar ex-post esta situación, otorgándoseles a los alimentarios la cantidad de dinero que por esta ley le correspondía, pero no porque fuese un deber del Banco.

Así, lo cierto es que estos **alimentarios se les entregaron sus fondos por por Banco Falabella, cumpliéndose con el espíritu del artículo 28 de la Ley N°14.908** y perdiendo fundamento los cargos que esta Comisión está formulando para los casos mencionados, sin ir al fondo del asunto que es la falta de servicio del Registro Civil y con esta la inexigibilidad de un obrar legal accesorio que es poder validar previamente que el solicitante de un crédito se encuentra en el Registro de Deudores.

Es más, en el improbable caso de que Banco Falabella sea sancionado por esos casos, se llega a una situación tan absurda en que deberá pagar 3 veces el monto de la operación y no existirá incentivo alguno para enmendar la situación del beneficiario de alimentos en el evento de que, la entidad financiera correspondiente, se percate de un error de forma posterior.

En efecto, para Banco Falabella hubiese sido más conveniente entonces no subsanar el error correspondiente del Registro Civil, pues si este no hubiese pagado la cantidad que debió retener en forma posterior, solo tendría que desembolsar el monto correspondiente a la sanción, vale decir, la multa a beneficio fiscal equivalente al doble de lo que debió retener y pagar al alimentario.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

Sin embargo, en este caso en que el Banco pagó posteriormente al alimentario, no solo deberá pagar la multa a beneficio fiscal antes señalada, sino que además se quedaría sin la suma que pagó de motu proprio al beneficiario: es decir, en este segundo caso, y desde un punto de vista patrimonial, el fiscalizado que de buena fe paga al beneficiario de pensión de alimentos sufre una pérdida mayor que aquél fiscalizado que derechamente decide no hacerse cargo de la situación del beneficiario.

De lo anterior consta claramente que los cargos formulados al Banco, al menos, respecto a estos 4 casos, son total y absolutamente improcedentes a la fecha, pues el bien jurídico protegido por la norma establecido en el artículo 28 de la Ley N°14.908 ya ha sido cautelado por Banco Falabella.

V BANCO FALABELLA NO COMETIÓ UNA INFRACCIÓN A LA LEY N°14.908 AL CURSAR EL CRÉDITO DEL SR. XXXX. DE BUENA FE SE INTERPRETÓ QUE LA OPERACIÓN DEL SR. XXXX ERA INFERIOR A LAS 50 UF ESTABLECIDAS EN LA NORMA.

Dentro de los casos aludidos por la CMF en el Oficio de Cargos, se encuentra el caso particular correspondiente al Sr. XXXX, cédula nacional de identidad N° XXXX.

Con fecha 22 de junio de 2022, el Sr. XXXX firmó un instrumento titulado “Contrato Único de Productos Banco Falabella versión 20F”. Desde entonces, el Sr. XXXX ha sido cliente de Banco Falabella.

Con fecha 31 de julio de 2023, el Sr. XXXX solicitó un crédito de consumo al Banco, en conjunto con un seguro de desgravamen, operación a la cual se le asignó el número 205046318505.

En cuanto a las características de la operación, cabe señalar que el cliente recibió un monto líquido total ascendente a \$1.800.000, pagadero en 12 cuotas, con una tasa de interés de un 2.18% y un CAE de 24,27%. Sin perjuicio de ello, debido a los costos del impuesto de timbre y estampilla correspondiente al crédito, los gastos notariales asociados y el seguro de desgravamen contratado, el monto bruto total del crédito ascendió a \$1.847.978.

*Ahora bien, como ya se ha señalado, el artículo 28 de la Ley N°14.908 exige a las entidades financieras consultar el Registro de Deudores, únicamente en caso de que el crédito de consumo correspondiente, supere las 50 UF. En particular, la referida ley dispone en lo pertinente que “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...**” (énfasis añadido).*

En relación con el caso del Sr. XXXX debe señalarse que, al tiempo en que se celebró la operación del crédito de consumo correspondiente, esto es, el día 31 de julio de 2023, el valor de la UF ascendía a un monto total de \$36.049,05.

*De esta forma, el **monto líquido del crédito de consumo efectivamente entregado al cliente por parte del Banco, ascendió a un monto aproximado de 49,9 UF** al tiempo de la operación, mientras que el monto bruto, que incluye las sumas que no fueron entregadas directamente al cliente (impuestos, gastos notariales y seguro de desgravamen), alcanzaba un valor aproximado de 51 UF.*



Fue esto lo que provocó que, en este único caso (de un total de 12 que fueron incluidos en el Oficio de Cargos), producto de una interpretación de buena fe de la normativa, Banco Falabella no efectuó la consulta en el Registro de Deudores, pues el monto que había sido efectivamente entregado al Sr. XXXX no cumplía con los requisitos exigidos por la Ley N°14.908 para el nacimiento de dicha obligación, ello al ser inferior al umbral de las 50 UF. Era únicamente el monto bruto el que superaba dicho umbral, por lo demás por un exiguo monto de 1 UF aproximadamente.

Sr. Fiscal, la supuesta omisión al deber de consulta antes aludida no obedeció en caso alguno a la mala fe del Banco ni tampoco a un actuar negligente por su parte, sino que se debió única y simplemente a una diferencia interpretativa del artículo 28 de la Ley 14.908, que por ese entonces se encontraba en sus primeros meses de implementación y que no contaba con las aclaraciones necesarias al respecto.

En efecto, de la sola lectura del artículo 28 del cuerpo legal antes citado, puede perfectamente entenderse la interpretación que sostuvo el Banco en este caso concreto, pues el monto que efectivamente fue entregado a la persona natural con quien se pactó el crédito de consumo correspondiente, fue el monto líquido de 49,9 UF, y no las 51 UF que incluyen los impuestos, gastos notariales y seguro de desgravamen respectivo.

Lo cierto es que, a la fecha de la operación, no existía circular, normativa o aclaración alguna emitida por parte de la CMF respecto a cuál era el monto que debía ser considerado para efectos del cálculo de las obligaciones del artículo 28 de la Ley N° 14.908, resultando ambas interpretaciones perfectamente plausibles a la luz del tenor literal de dicho artículo.

*Tanto es así, que fue necesario efectuar aclaraciones normativas respecto a dicho artículo por parte de la propia CMF. En efecto, con fecha 12 de diciembre de 2023, (esto es, casi 5 meses después de la contratación del crédito de consumo en comento), la CMF dictó la Norma de Carácter General N°500 (“**NGC 500**”), por medio de la cual dictó “...instrucciones y archivo normativo para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre abandono de familia y pago de pensiones alimenticias”.*

*La NCG 500 comienza señalando que “esta Comisión, en uso de las facultades que le confiere el artículo 5° del Decreto Ley N°3.538 de 1980 que crea la Comisión para el Mercado Financiero, y el **inciso octavo del artículo 28 de la Ley N°14.908, ha estimado pertinente impartir las siguientes instrucciones...**” (énfasis añadido).*

*El inciso octavo del artículo 28 de la Ley N° 14.908, aludido por la propia CMF en el párrafo anterior, establece por su parte que “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” (énfasis añadido).*

*De esta forma, **solo a través de la dictación de la NCG 500, casi 4 meses después de la contratación del crédito de consumo por parte del Sr. XXXX con el Banco, la CMF estableció los términos de las obligaciones de consulta y retención del artículo 28 de la Ley N°14.908.** Para esos efectos, la NCG 500 especificó no solo la información que las entidades financieras tendrían que remitir a la CMF en contexto del cumplimiento de las obligaciones antes aludidas, sino que*



también incluyó una serie de definiciones que vinieron **recién entonces** a aclarar los términos del señalado artículo 28.

Así, respecto al monto del crédito para efectos de la retención y pago de la deuda alimenticia, señala la NCG 500 en la letra c) de su sección I. que **“se refiere al importe del crédito, es decir, el monto total que el deudor se obliga a restituir a la entidad financiera como consecuencia de la operación de crédito de dinero, aun si en este se incluyen sumas destinadas al pago de gastos o cualquier cargo relacionado con el otorgamiento del crédito como impuestos y seguros entre otros”** (énfasis añadido).

Fue por tanto sólo la NCG 500 la que aclaró en definitiva cuál era el monto que debían considerar las entidades financieras para efectos de determinar si existía o no el deber de consulta, retención y pago establecido en el artículo 28 de la Ley N°14.908. Antes de eso, lo cierto es que cualquiera de las dos alternativas, estas son, el monto líquido o el monto bruto, resultaban completamente aceptables e interpretables a partir de la redacción de la norma respectiva.

Desafortunadamente en este caso, el Banco se vio enfrentado a una particular situación en que, de considerar el monto líquido entregado al cliente, no debía efectuarse la consulta y retención correspondiente en los términos de la Ley N°14.908, pero de considerarse el monto bruto, incluyendo impuestos, seguro de desgravamen y gastos notariales (lo que, insistimos, en ningún caso resulta evidente de la redacción de la mencionada ley), sí debía cumplirse con dichas obligaciones.

Pues bien, habiéndose inclinado el Banco por la primera de las interpretaciones, este hoy se ve enfrentado a una supuesta infracción que, sin embargo, no resulta en modo alguno imputable a este, pues fue la misma CMF la que meses después de la operación correspondiente reconoció la necesidad de aclarar los términos de la Ley N°14.908, existiendo anteriormente una confianza legítima en el órgano administrativo.

En efecto, respecto a la confianza legítima, nuestra doctrina ha señalado que se trata de una figura que en el derecho administrativo consiste en “el error que comete el presunto infractor inducido por la administración pública, por haber facilitado alguna información equivocada, por la dictación de actos administrativos que llaman a la confusión o por la simple inactividad. De este modo, la confianza legítima se ha transformado en una causal de exculpación de la responsabilidad administrativa”.

En este caso particular, el error o infracción que hoy se pretende a imputar al Banco tiene su origen precisamente en que, a la fecha en que se cursó la operación correspondiente al crédito de consumo en comento, no existía acto administrativo alguno que aclarara los términos del artículo 28 de la Ley 14.908, los cuales ciertamente permitían más de una interpretación razón que hizo necesario que la propia CMF lo aclara posteriormente mediante la dictación de la NCG 500.

Esa inactividad de la administración pública, sostenida hasta diciembre del año 2023 (esto es, más de dos años después de la promulgación de la Ley N°21.389, que creó el Registro de Deudores) fue la que en definitiva provocó una confianza legítima del Banco en que su interpretación de los términos del artículo 28 de la Ley N°14.908, lo que no lo hace administrativamente responsable, ni mucho menos merecedor de una sanción por parte de la CMF, cuando esta misma reconoció luego la necesidad de aclaración y establecimiento de los términos del referido cuerpo normativo, a través de la NCG 500.



Por Tanto,

Al Señor Fiscal respetuosamente pedimos: Se sirva tener por presentados los descargos contra el Oficio Reservado UI N°612/2024 de 22 de abril de 2024 y, en mérito de los antecedentes de hecho y de derecho precedentemente expuestos, darles tramitación y, en definitiva, acogerlos en todas sus partes, concluyendo este proceso sancionatorio ya sea con un rechazo inmediato de la denuncia efectuada en el Oficio de Cargos o, en su defecto, con la emisión de un informe dirigido al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el cual se declare expresamente que los cargos formulados contra Banco Falabella deben ser íntegramente rechazados.

En subsidio, y para el caso improbable de que esa Unidad de Investigación no rechace de plano la denuncia contenida en el Oficio de Cargos o, en su defecto, señale en su informe al Consejo de la CMF dejar sin efecto los cargos, solicitamos que en caso de aplicar una sanción de multa, ella sea la más baja posible en atención a los argumentos entregados en esta presentación y, especialmente, al hecho que el Banco ha adoptado las medidas descritas en la Sección IV.3 de estos descargos, lo que demuestra su permanente compromiso de cumplir siempre con la legislación y normativa que le es aplicable”.

IV.2. ANÁLISIS.

En primer término, se debe tener presente que se han formulado cargos a la Investigada 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 12 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”.**

Luego, hay que destacar que la Investigada ha reconocido expresamente que dichos créditos fueron otorgados. Sin embargo, ha controvertido el hecho de no haber consultado al Registro Civil, para efectos de cumplir lo dispuesto en los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N° 14.908.

Dicho precepto dispone, en lo pertinente: **“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”.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

En este contexto, la defensa de la Investigada advierte que, en caso de que el solicitante de una operación de crédito tenga una inscripción vigente en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos (en adelante, RNDPA), para cumplir con lo dispuesto en la normativa, ello solo puede constatarse en la medida de que dicho registro se encuentre disponible.

Pues bien, como se advirtió 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” (énfasis agregado).

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 Civil, en los términos y formas anteriormente descritos.

En este punto, la defensa plantea que una de las etapas de la implementación del RNDPA era la creación e implementación de una plataforma de consulta del RNDPA mediante el desarrollo de Application Programming Interface o “API”, programa informático destinado a materializar consultas al Registro mediante la comunicación “uno a uno” entre las bases de datos del Registro Civil y las entidades obligadas. Señala haber concluido exitosamente dicho proceso, con la materialización de un Convenio aprobado por Resolución Exenta N°591 del Registro Civil, de fecha 18 de noviembre de 2023. Posteriormente, refiere aspectos de dicho Convenio, para indicar que, una vez completamente tramitado el Convenio y para efectos de dar curso a la implementación técnica de la API, el Registro Civil proporcionó a la Investigada un documento técnico, o “Manual API”, que fue el único insumo dado a la Investigada para la implementación del aludido protocolo de comunicación, aludiendo y explicando aspectos operativos que estimó relevantes para estos efectos.

Prosigue su defensa señalando que Banco Falabella efectuó la consulta al RNDPA, pero que, en 9 casos fue el propio sistema del Registro Civil el que presentó diferentes intermitencias, o entregó códigos ininteligibles para la API del Banco, lo que causó que la respuesta a la consulta efectuada en dichos casos, o fue errónea o no pudo ser leída por la API del Banco. En otros dos casos restantes la respuesta a la consulta no fue debidamente interpretada por la API del Banco y, producto de un error involuntario, se cursaron los créditos, lo que habría sido corregido posteriormente.

Así las cosas, la defensa de la Investigada plantea que, si la respuesta a una consulta efectuada por Banco Falabella es errónea o si el sistema entrega un código ilegible para la API del Banco, provocando que el Banco no pueda tener conocimiento de que un cliente se encuentra en el Registro de Deudores, lo anterior es producto de una falencia del Registro Civil, que no puede serle imputable al Banco, pues este no tiene forma de controlar el funcionamiento del sistema.



Precisa también que, conforme a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908, la obligación de Falabella es realizar la consulta al RNDPA, pero no a insistir *ad eternum* en caso de falla de sistema. Refiere la defensa que, el Banco tampoco puede negar injustificadamente las solicitudes de créditos. En similar sentido, refiere que la omisión de consulta, según la RAE, implicaría la abstención de hacer o decir, es decir, la ausencia de una acción. También refiere la definición de Consulta contenida en la NCG N° 500.

En concreto, la defensa señala que realizó la consulta en 11 casos, toda vez que en cada una de las operaciones por las cuales se le están formulando cargos, su API sí se comunicó con la API que el Registro Civil implementó especialmente para estos efectos. Por ello, en los casos que el Banco efectuó la consulta, pero no recibió respuesta o recibió una respuesta errónea, la defensa alega que dicha situación no constituye infracción y no puede ser sancionada.

De las alegaciones hasta aquí vertidas por la defensa de la Investigada, 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, como la acción desplegada por la entidad financiera para cumplir con serie de pasos en el otorgamiento del crédito, 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, la Investigada ha reconocido que cursó créditos que cumplían con las condiciones de aquellos indicados en el artículo 28 de la ley 14.908 y, 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. Lo anterior, permitió que la Investigada cursara dichos créditos sin efectuar la correspondiente retención, con lo que no se cumplió el fin de la norma.

En este sentido, el imperativo normativo impone a las entidades financieras 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 que se ha formulado en el presente procedimiento sancionatorio da cuenta de que se ha formulado cargos a la Investigada 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 Investigada, 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 a la Investigada, 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.

Para graficar lo anterior, se puede observar la prueba rendida en el marco de este procedimiento. A modo ejemplar, en la declaración testimonial del Sr. Pérez, ingeniero en ejecución de Banco Falabella, manifestó respecto a la obligación de consultar al RNDPA: “(...) *Sí ha dado cumplimiento. Todas las operaciones de consumo que se realizan en Banco Falabella tienen dentro de su proceso de curse, la llamada al registro civil. El proceso tiene una llamada. La política del banco es que todos los clientes que cursen un consumo llamen al registro civil, y eso está dentro del aplicativo, está codificado. **Si arroja un error el registro civil no hay protocolo establecido, se cursa el consumo, no se hace otro intento de llamar al registro civil. La única forma en que no se curse el consumo es que el cliente tenga deuda por pensión de alimentos***”.

Así las cosas, el hecho de que la Compañía alegue haber realizado varias solicitudes en distintos casos, no obsta a que haya otorgado los créditos sin cumplir con la forma de realizar la consulta, dado que, en los casos investigados, cursó créditos sin tener confirmación que el cliente no se encontraba inscrito en el RNDPA.

En este contexto, también deberá rechazarse la alegación de haber realizado múltiples consultas al Registro, dado que eso no desvirtúa que la Investigada no tuvo confirmación de si la persona estaba o no inscrita en él, para el proceso de otorgamiento del crédito, y que los antecedentes del procedimiento dan cuenta que se trata de casos específicos que no han impedido el desarrollo de la actividad crediticia del Banco para el resto de sus clientes.

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

Sin perjuicio de lo anterior, la defensa del Banco ha realizado una exposición de los casos contenidos en el Oficio de Cargos, en los que no se habría cumplido con el deber de consulta.

Así, hace presente que existieron cuatro tipos de situaciones:

a) Casos en que, al momento de realizarse la consulta, existió un error durante la comunicación por parte del Registro Civil, lo que se traduce en que no llegó una respuesta por parte del Registro Civil

En esta situación se encontraría el crédito N°201514877134, y N° 203705603649.

En estos casos, la Investigada alega que la respuesta obtenida fue:

“error durante la comunicación con el registro civil -> 500 Internal Server Error”.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

En estos casos, la defensa de la Investigada señaló 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.

Pues bien, respecto de dichos casos, como se señaló anteriormente, y del propio tenor de la respuesta indicada por la defensa, ella 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. Por tanto, importa que la Investigada en la especie infringió lo dispuesto en el art. 28 de la Ley 14.908.

Por tanto, se rechazarán las alegaciones respecto de estos casos.

b) Casos en que, al momento de realizarse la consulta, existió un error interno de funcionamiento del Registro Civil, lo que se traduce en que llegó una respuesta por parte del Registro Civil, pero dicha respuesta consistió en decir que se produjo un error.

En esta situación se encontrarían los créditos N° 200015101799, N° 208034550170, N° 205144292137, N°204790019132 y N° 209014973193.

En estos casos, la Investigada alega que la respuesta obtenida fue:

{"respuesta":"ERROR","data":{"codigo":-1,"glosa":"Error interno SRCel: Servicio no funciona correctamente"}

En estos casos, la defensa de la Investigada señaló 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.

Pues bien, respecto de dichos casos, como se señaló anteriormente, y del propio tenor de la respuesta indicada por la defensa, ella 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. Por tanto, importa que la Investigada en la especie infringió lo dispuesto en el art. 28 de la Ley 14.908.

Por tanto, se rechazarán las alegaciones respecto de estos casos.

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 sí 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 señaló 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.

d) Casos en que, al momento de realizarse la consulta, se retrasó la llegada de la respuesta por parte de la API del Registro Civil a la API del Banco, ello debido a una incidencia puntual en el sistema del Banco.

En esta situación se encontrarían los créditos N° 209991067140, y N° 208094859167.

En ambos casos, se afirma que, si bien se realizó la consulta, debido a una incidencia puntual que existió en el sistema del Banco y que retrasó la llegada de la respuesta del Registro al canal, se cursó el crédito sin la debida retención.

Luego de una revisión ex post, el banco pagó a los beneficiarios de los alimentos, montos ascendentes a \$3.103.509 y \$2.069.850, respectivamente.

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.

En un nuevo acápite de este apartado, la defensa plantea que las consultas fueron efectiva y oportunamente realizadas, atribuyéndole responsabilidad a la API del Registro Civil.

La defensa afirma que, lo anterior implicaría una carga pública desigual, por cuanto no se le está permitiendo al Banco cumplir con su función, e incluso se le sanciona por ello. Así, refiere que, la sanción en este caso no puede depender de, si al momento de realizar la consulta, al sistema de RNDPA se encontraba disponible o no. Ello atentaría contra la igualdad ante la ley, y el libre ejercicio de la actividad económica.

Dichas argumentaciones, como se ha venido razonando, no podrán prosperar, toda vez que la normativa ha establecido claramente cuándo se entiende cumplido el deber, 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 de la Investigada.

Por tanto, se rechazará dicha alegación.

En cuanto a las alegaciones subsidiarias, respecto a que Banco Falabella efectuó finalmente el pago a los alimentarios de los créditos N° 209991033513, N° 206033666988, N° 209991067140, y N° 208094859167, se estará a lo antes razonado a su respecto.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

En otro capítulo, la defensa plantea un aspecto previo, relacionado a los principios y normas del Derecho Administrativo Sancionador que dan el marco jurídico de los cargos.

En este sentido, señala que es la Administración quien tiene que acreditar los hechos contenidos en los cargos. Así, señala que, para efectos de sancionar válidamente a una persona deben cumplirse con todos los requisitos de la norma, partiendo por el más elemental de todos: que el hecho denunciado sea efectivo y se enmarque en el tipo infraccional.

Dichas alegaciones deberán ser rechazadas, toda vez que no logran aportar antecedentes ni consideraciones distintas a las formuladas en lo precedente, especialmente en lo relativo a la verificación de las infracciones en los casos hasta aquí analizados.

Por último, la defensa de la Investigada afirma que no incurrió en infracción alguna respecto del crédito N°205046318505, toda vez que el monto efectivamente entregado al cliente correspondía a 49,9 UF, mientras que el monto bruto, que incluía las sumas no entregadas directamente al cliente, alcanzaba un valor aproximado de 51 UF. Así, el Banco alega que se basó en una interpretación de buena fe, y que la conducta del banco no obedece a mala fe ni negligencia de ningún tipo.

En esta parte, se debe determinar cuál es el monto efectivamente entregado y que el solicitante debe devolver a su acreedor, acorde con el artículo 28 de la Ley N°14.908.

A estos efectos, la Ley N° 18.010 sobre Operaciones de Crédito de Dinero dispone que *“Artículo 1°- Son operaciones de crédito de dinero aquellas por las cuales una de las partes entrega o se obliga a entregar una cantidad de dinero y la otra a pagarla en un momento distinto de aquel en que se celebra la convención”*.

En este contexto, debe examinarse cuál es el monto del préstamo que el proveedor de servicios financieros entrega o se obliga a entregar al deudor y como este se desglosa, entre aquello que se entrega para disponibilidad del deudor y aquella parte del préstamo que se destina, por cuenta del deudor y con cargo al préstamo, a costos y gastos. Así, si el proveedor de servicios financieros ha incluido dentro del préstamo otorgado, los costos y gastos de la operación, la suma que en realidad ha entregado al deudor y que debe ser restituida, es aquella suma bruta pues ella es la que se debe al acreedor, para efectos del artículo 28 de la Ley N°14.908, pues la norma atiende a la cuantía monto entregado al deudor, independiente del destino que a ese préstamo bruto, le otorgue el deudor.

Así, en caso de que el préstamo incluya por ejemplo los gastos administrativos y los seguros, es el deudor quien soporta las consecuencias patrimoniales de la operación al incorporarse en las cuotas del crédito a pagar, sus gastos y costos. En otras palabras, estos gastos son parte del crédito entregado.

Debe precisarse que la Ley 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.



Así, para la consulta al Registro, se debe considerar el monto total o bruto del crédito otorgado, como lo dispone el inciso primero del artículo 28 de la Ley N° 14.908, para el límite de UF 50, y no el monto líquido.

Según el texto del inciso primero del artículo 28 de la Ley N°14.908, al aludir a “... *entregue o se obligue a entregar una suma igual o superior a cincuenta unidades de fomento, para que sea restituida en cuotas periódicas...*”, se exige considerar el monto total de la operación, esto es, el monto total que se entrega al deudor, suma que incluye no sólo el monto líquido que se entrega al deudor, sino también, entre otros, aquellos gastos asociados al crédito que se pagan con el mismo préstamo que se ha otorgado. Ello es consistente con el inciso segundo, que precisa que el prestador está “*obligado a retener el equivalente al cincuenta por ciento del crédito*”, es decir, del préstamo otorgado y no del monto libremente disponible para el deudor.

En ese sentido, debe destacarse que el monto bruto antes mencionado fue considerado por la infractora para la determinación del monto prestado y las cuotas periódicas a que se refiere la norma, las que evidentemente incluyen los gastos asociados al crédito, como consta en los contratos de crédito y tablas de desarrollo.

Por ello es que el monto que el proveedor ha entregado a su cliente, con obligación de restitución, es realmente el monto bruto. Y dicha suma será la que en definitiva su deudor deberá devolverle en las cuotas que para cada caso se hayan pactado.

De ahí que la aplicación realizada por el Banco es contraria al artículo 28 de la Ley N°14.908, pues en definitiva el deudor, como consecuencia del negocio jurídico, ha recibido realmente el monto bruto, aunque una parte de esa suma, sea destinada a pagar, por cuenta del mismo deudor, determinados servicios que se originan en la operación.

En mérito de lo precedentemente expuesto, el monto que se obliga a pagar cada cliente no es el monto líquido que es entregado en virtud de la operación, al haberse descontado los gastos que deben ser pagados por el cliente con cargo al crédito, sino el bruto, que es lo que realmente se entrega al deudor y del que una parte es destinada a solventar el otorgamiento de la operación.

Finalmente, y respecto de la eventual interpretación de esta Comisión, contenida en la Norma de Carácter General N°500, antes citada, cabe señalar que la norma fue emitida en virtud de las facultades conferidas por el inciso octavo del artículo 28 de la Ley N°14.908 en relación con lo dispuesto en el artículo 5, numeral 1 del D.L. N°3538, norma que no incorpora exigencia o criterio alguno distinto al contenido en el texto de la Ley en cuestión, no resultando, por tanto, atendible lo planteado.

Así, en la especie, la Investigada actuó en contravención al deber establecido en el artículo 28 de la Ley N°14.908, estando obligada a consultar y luego retener los fondos.

En este sentido, los descargos serán rechazados.

Posteriormente, la defensa de la Compañía alega una serie de errores que habrían sido contenidos en el Informe Final del Fiscal de la Unidad de Investigación. Sobre el particular, ha de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178

advertirse que el Informe Final constituye una opinión respecto del mérito del proceso administrativo sancionatorio, que no obsta a lo razonado en esta Resolución.

Lo mismo puede razonarse respecto a las intermitencias o defectos que se alegan, respecto del funcionamiento del servicio de consultas al Registro.

El resto de los antecedentes aportados por la Investigada durante el procedimiento no logra desvirtuar ni modificar las conclusiones arribadas hasta este punto.

En virtud de lo anterior, se rechazarán los descargos de La Investigada.

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 Investigado 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 y ponderado todos los antecedentes contenidos en este procedimiento administrativo sancionador, llegando al convencimiento que **Banco Falabella** 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 la Compañía otorgó 8 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.

No se aplicará sanción respecto de las operaciones N° 209991033513, N° 206033666988, N° 209991067140, y N° 208094859167, por las razones indicadas en la Sección IV.2.



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

2.1. La gravedad de la conducta:

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 Falabella** 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.

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.

3.4. La participación de los infractores en la misma:

Que, no se ha desvirtuado la participación que cabe a la Investigada en las infracciones imputadas.

3.5. 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 Falabella**:

1.-**Resolución Exenta N°1.056, de 30 de enero de 2020**, amonestación por infracción a lo dispuesto en los artículos 6, 6 bis, 6 ter y 33 de la Ley N°18.010.

2.-**Resolución Exenta N° 4.282, de 8 de julio de 2022**, multa UF 721 por infracción al artículo 65 de la Ley General de Bancos, Capítulo 4-2 de la RAN, Capítulo D-2 del Compendio de Normas Contables, y el Título III del Capítulo 3.1 del Compendio de Normas Monetarias y Financieras del Banco Central de Chile.



3.-Resolución Exenta N° 7.112, de 28 de octubre de 2022, multa UF 253 por infracción al artículo 65 de la Ley General de Bancos, Capítulo 4-2 de la RAN, Capítulo D-2 del Compendio de Normas Contables, y el Título III del Capítulo 3.1 del Compendio de Normas Monetarias y Financieras del Banco Central de Chile.

4.-Resolución Exenta N° 7.402, de 5 de octubre de 2023, por infracción a los números 2 y 5 del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, artículo 14 de la Ley General de Bancos y artículos 255, 268 y 281 de la Ley N° 20.720.

3.6. La capacidad económica de los infractores:

De acuerdo con lo informado a julio de 2024, BANCO FALABELLA cuenta con un patrimonio de **\$1.077.103.042.317**.

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

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

N° Resolución	Fecha	Sancionado	Sanción
1.174	26-01-2024	Banco Ripley	84,28 UF
1.175	26-01-2024	Banco Consorcio	62,78 UF
1.177	26-01-2024	Banco Estado	3684,32 UF
1.178	26-01-2024	Banco Santander	1.946,84 UF
4.038	03-05-2024	Banco Ripley	138,54 UF
4.039	03-05-2024	Cooperativa de Ahorro y Crédito Oriente Limitada	106,72 UF
4.041	03-05-2024	Compañía de Seguros Confuturo S.A.	54,20 UF
4.042	03-05-2024	Banco Santander	756,06 UF
4.043	03-05-2024	Banco Itaú Chile	636,16 UF
4.044	03-05-2024	Banco Estado	239,50 UF
4.045	03-05-2024	Bice Vida Compañía de Seguros S.A.	33,98 UF
4.046	03-05-2024	Banco de Chile	111,48 UF

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°409 de 13 de septiembre de 2024**, dictó esta Resolución.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E **SGD: 2024090489178**

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

1. Aplicar a **BANCO FALABELLA** la **sanción de multa**, a beneficio fiscal, ascendente a **513,48 Unidades de Fomento** por infracción a lo dispuesto en el artículo 28 de la ley 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 que no se aplicase sanción a **Banco Falabella**, en aquellos casos en que se efectuó la consulta al RNDPA, pero que la respuesta reiterada obtenida fue un error, 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.

Asimismo, en el caso del crédito en que la Investigada consideró el monto líquido y no bruto, la redacción del artículo 28 de la Ley N°14.908, daba margen a que existiera una duda en cuanto a si la suma que se entrega al deudor y a que se refería esa disposición, era aquella líquida que finalmente recibe y de la que puede disponer a su arbitrio, y no la bruta, lo que fue resuelto con la emisión de la Norma de Carácter General N° 500 de 12 de diciembre de 2023, posterior a los hechos investigados..

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-8842-24-51688-E SGD: 2024090489178



[Handwritten signature]

Solange Michelle Berstein Jáuregui
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero



[Handwritten signature]

Bernardita Piedrabuena Keymer
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero



[Handwritten signature]

Augusto Iglesias Palau
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero



[Handwritten signature]

Catherine Tornel León
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero



[Handwritten signature]

Beltrán De Ramón Acevedo
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero

