

RESOLUCION EXENTA: 2474
Santiago, 27 de febrero de 2026

**REF.: APLICA SANCIÓN DE MULTA A
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NACIONAL PARA LA FAMILIA LIMITADA.**

VISTOS:

- 1) Lo dispuesto en los artículos 3 N°8, 5, 20 N°4, 36, 38, 39 y 52 del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero (“DL 3.538”); 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° 1983 de 2025; y, en los Decretos Supremos del Ministerio de Hacienda N°1.430 de 2020, N°478 de 2022 y N°1.500 de 2023.
- 2) Lo dispuesto en los artículos 2, 6, 19 ter y 33 de la Ley N°18.010.
- 3) La Norma de Carácter General N°484, (“NCG N°484”).

CONSIDERANDO:

I. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

I.1. ANTECEDENTES GENERALES

1. De conformidad a lo establecido en el artículo 31 de la Ley N°18.010, anualmente se establece la nómina de Instituciones Colocadoras de Créditos Masivos a ser fiscalizadas en el cumplimiento de la Tasa Máxima Convencional, en adelante “TMC”, para el año siguiente de su publicación. En la nómina elaborada para los años 2023, 2024 y 2025, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional para la Familia Limitada, en adelante “COONFIA” o la “Cooperativa”, se encontraba comprendida en la misma.
2. Por su parte, la Norma de Carácter General N°484 de 5 de agosto de 2022, titulada “Comisiones en operaciones de Crédito Ley N°18.010 y ajuste de contratos vigentes”, complementa la regulación contenida en el artículo 19 ter en relación con el artículo 2° de la Ley N°18.010 y el artículo octavo transitorio de la Ley N°21.314, en el sentido que *“todo pago que, a cualquier título reciba o tenga derecho a recibir el acreedor, será considerado interés de una operación de crédito de dinero, salvo aquellos cobros que tengan un régimen legal especial y aquellos que cumplan con las reglas, condiciones y requisitos, establecidos en la referida norma*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2474-26-12767-W SGD: 2026020140644

para ser considerados “comisión””. Así, a partir del 1 de agosto de 2023, se consideran intereses los cargos por comisiones que no se ajusten a la referida normativa.

3. Mediante Oficio Ordinario N°94.304, de fecha 13 de mayo de 2025, el Director General de Supervisión de Conducta de Mercado puso en conocimiento de la Unidad de Investigación que, para la fiscalización del cumplimiento de la NCG N°484 para el periodo comprendido entre agosto de 2023 y marzo de 2025 por parte de COONFIA, el Departamento de TMC y Licitaciones (DTMCL) analizó las operaciones reportadas por la Cooperativa mediante el archivo normativo D92 "Tasas de interés de créditos"¹, observándose casos de operaciones pactadas con posterioridad a agosto 2023 con datos distintos de cero en el campo "Otros Cobros que tengan Régimen Especial", lo que suponía que la entidad estaba cobrando comisiones. Señala el Oficio que, para corroborar que las comisiones que estaba cobrando la entidad no se enmarcaban en la definición de gasto inherente contenida en la Norma de Carácter General N°484, el DTMCL realizó una muestra de 17 operaciones, para las cuales se solicitaron diversos antecedentes asociados con los gastos incurridos en las operaciones de crédito. Producto del análisis realizado a la muestra de operaciones, el DTMCL identificó cobros inherentes en las operaciones de crédito, lo que constituye un incumplimiento a la NCG N°484.

4. Agrega el Oficio Ordinario N°94.304 que el resultado de la revisión fue comunicado a la Cooperativa mediante Oficio Ordinario N°6.296 del 16 de enero de 2025, en el cual se realizaron observaciones respecto de la fiscalización y, además, se le informó que los siguientes gastos debían considerarse como inherentes a las operaciones y no como cobros bajo régimen especial:

Concepto del cobro:

1. Aporte al Fondo Solidario (AFS y AFS 1)
2. Firma digital
3. Verificación de domicilio
4. Antecedentes comerciales
5. Uso de canales remotos

5. Adicionalmente, en el oficio señalado en el número anterior, se solicitó a la Cooperativa recalcular las tasas de interés de todas las operaciones, desde el 1 de agosto del 2023 a la fecha del oficio, en las cuales se hubiera incurrido en los gastos inherentes mencionados, además de rectificar los archivos normativos D92 para el mismo periodo.

6. Una vez recibido y analizado el recálculo de intereses, incorporando los gastos por AFS, el DTMCL identificó 377 operaciones (equivalentes al 9,63% del total de 3.913 operaciones examinadas) en las cuales la tasa de interés recalculada excedía la TMC aplicable a cada operación en particular.

¹ Las instituciones crediticias, distintas de bancos y sociedades de apoyo al giro, deben informar todas las operaciones de crédito de dinero en moneda nacional no reajutable por importes menores o iguales a 200 UF y por plazos mayores o iguales a 90 días, cursadas en la semana anterior al envío.



7. Conforme a lo señalado precedentemente, en el período comprendido entre el 1 de agosto de 2023 y el 31 de marzo de 2025, el DTMCL identificó 377 operaciones excedidas de la Tasa Máxima Convencional aplicable al período respectivo.

8. En virtud de lo previamente expuesto y de acuerdo con lo previsto en los artículos 22 y 24 N°1 del D.L. N° 3.538, con fecha 28 de agosto de 2025, mediante Resolución UI N° 64/2025, la Unidad de Investigación inició una investigación para esclarecer los hechos informados por la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado.

I.2. HECHOS.

Los antecedentes recabados por el Fiscal durante la investigación dan cuenta de los siguientes hechos:

1. **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NACIONAL PARA LA FAMILIA LTDA.** es una sociedad calificada como Institución Colocadora de Créditos Masivos, conforme lo establecido en el artículo 31 de la Ley N° 18.010 y de acuerdo con lo dispuesto en las Resoluciones N° 4473 de fecha 15 de julio de 2022, publicada en el Diario Oficial con fecha 22 de julio de ese mismo año, N° 5059 de fecha 13 de julio de 2023, publicada en el Diario Oficial con fecha 28 de julio de ese mismo año, y N° 6442 de fecha 15 de julio de 2024, publicada en el Diario Oficial con fecha 23 de julio de ese mismo año, y sujeta a la fiscalización de la CMF durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2025.

2. Conforme a lo señalado en el Oficio Ordinario N°94.304, de fecha 13 de mayo de 2025, **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NACIONAL PARA LA FAMILIA LTDA.** realizó un total de 377 operaciones (31 del año 2023, 257 del año 2024 y 89 del año 2025), correspondientes a operaciones de crédito de 90 días o más pactadas en cuotas menores o iguales a UF 5.000, y operaciones de crédito cuyo descuento se realiza desde la pensión del cliente, las que se encontraban presuntamente excedidas de las TMC del periodo respectivo.

3. Para verificar la información señalada en el número anterior, el DTMCL examinó los antecedentes de respaldo remitidos por la entidad para una muestra de 17 operaciones, conforme se indica en el N° 3 anterior.

4. Las 31 operaciones del año 2023, 257 operaciones del año 2024 y 89 operaciones del año 2025 consignadas en la denuncia se encuentran reportadas en el registro del archivo D92, recalculado por la entidad conforme se ha señalado precedentemente.

5. De acuerdo con los antecedentes recopilados por la Unidad de Investigación mediante el Oficio Reservado UI N° 1.040/2025, se obtuvo lo siguiente:

a.- La cantidad de operaciones excedidas de las TMC del periodo respectivo asciende a 365, conforme se individualiza en Anexo de los presentes cargos. Según la fecha de otorgamiento de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2474-26-12767-W SGD: 2026020140644

los créditos, se tiene que 31 operaciones corresponden al año 2023, 245 al año 2024 y 89 al año 2025. En tanto, por tramo de tasa de las operaciones la distribución es la siguiente:

Operaciones no reajustables de 90 días o más y menores o iguales a 50 UF	74
Operaciones no reajustables de 90 días o más y menores o iguales a 200 UF y superiores a 50 UF	62
Operaciones no reajustables de 90 días o más y menores o iguales a 5.000 UF y superiores a 200 UF	32
Operaciones no reajustables descontadas de la pensión del cliente	197
Total	365

b.- El monto de intereses estipulado por sobre la TMC en las operaciones indicadas en el numeral anterior, de considerarse cabalmente el calendario de pago inicialmente convenido, asciende a \$73.169.292, siendo el principal ítem que lo compone el "Aporte al Fondo Solidario".

c.- Del monto indicado en el numeral anterior, aquel efectivamente percibido por la Cooperativa al cierre de marzo de 2025 -correspondiente al de las cuotas pagadas o abonadas por los deudores- ascendió a \$11.122.223.

d.- La Cooperativa indicó que comenzaría el proceso de devolución de los excesos de cobro a los socios afectados con fecha 5 de septiembre de 2025, conforme al siguiente procedimiento:

- Emisión de comunicado formal a los socios identificados como afectados.
- Inicio del proceso de contacto, actualización de datos y revisión de cuentas.
- Devolución de los intereses devengados en exceso hasta la fecha.
- Aplicación de descuento automático en las cuotas futuras aún no pagadas, correspondiente al monto de intereses cobrados en exceso.

I.3. ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.

Durante la investigación, el Fiscal de la UI recopiló los siguientes antecedentes que aparejó a este Procedimiento Sancionatorio:

1. **OFICIO ORDINARIO N°94.304**, de fecha 13 de mayo de 2025 de la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado y sus correspondientes anexos.
2. Oficio Reservado UI N° 1.040/2025 de fecha 28 de agosto de 2025, a través del cual la Unidad de Investigación solicitó a COONFÍA antecedentes complementarios respecto a las operaciones objeto de la denuncia señalada en el numeral anterior.
3. Presentación de COONFIA de fecha 05 de septiembre de 2025, mediante la cual remitió los antecedentes requeridos en el Oficio Reservado UI N° 1.040/2025.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2474-26-12767-W SGD: 2026020140644

4. Presentación de COONFIA de fecha 11 de septiembre de 2025, mediante la cual rectificó algunos de los antecedentes remitidos con fecha 05 de septiembre de 2025.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

II.1. CARGOS FORMULADOS.

En virtud de los hechos descritos precedentemente, a través del **Oficio Reservado UI N°1.310, de fecha 30 de octubre de 2025**, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional para la Familia Limitada**, en los siguientes términos:

“Considerando lo previsto en los artículos 22, 24 N° 1 y 45 y siguientes, y 67 de Ley de la CMF; y lo dispuesto en los artículos 6, 6 bis y 19 ter, 31 y 33 de la Ley N° 18.010 de Operaciones de Crédito de Dinero, en relación con lo dispuesto en la Norma de Carácter General N° 484 de fecha 5 de agosto de 2022, los hechos descritos en el Capítulo II de acuerdo con el análisis de los mismos, detallados en el Capítulo V del presente Oficio Reservado, configuran la siguiente infracción respecto de la cual se formula cargos a COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NACIONAL PARA LA FAMILIA LTDA.:

Infracción reiterada a lo previsto en el inciso primero y tercero del artículo 6 bis en relación con lo establecido en el artículo 19 ter de la Ley N° 18.010 de Operaciones de Crédito de Dinero, y lo dispuesto en los números I y III la Norma de Carácter General N°484, por cuanto, en el período comprendido el 8 de agosto de 2023 y el 31 de marzo de 2025, cobró intereses por sobre la Tasa Máxima Convencional en 365 operaciones de crédito, las que de acuerdo con sus características, se distribuyen de la siguiente forma:

Operaciones no reajustables de 90 días o más y menores o iguales a 50 UF	74
Operaciones no reajustables de 90 días o más y menores o iguales a 200 UF y superiores a 50 UF	62
Operaciones no reajustables de 90 días o más y menores o iguales a 5,000 UF y superiores a 200 UF	32
Operaciones no reajustables descontadas de la pensión del cliente	197
Total	365 .”

II.2. ANÁLISIS DE LOS HECHOS CONTENIDOS EN EL OFICIO DE CARGOS.

Que, el análisis del Fiscal de la UI contenido en el Oficio de Cargos fue del siguiente tenor:

“De los antecedentes considerados en el Capítulo I, de los hechos descritos en el Capítulo II, de los elementos probatorios mencionados en el Capítulo III, en relación con las normas citadas en



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2474-26-12767-W SGD: 2026020140644

*el Capítulo IV de este oficio reservado, es posible observar que, en la especie **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NACIONAL PARA LA FAMILIA LTDA.** en 31 operaciones del año 2023, en 245 operaciones del año 2024 y 89 operaciones del año 2025, lo que corresponde a un total 365 operaciones de crédito de 90 días o más de hasta UF 5.000 y operaciones de crédito cuyo descuento se realiza desde la pensión del cliente realizadas en los períodos comprendidos entre el 8 de agosto de 2023 y el 31 de marzo de 2025, se excedió en el cobro de la TMC vigente para cada uno de los periodos analizados.*

Considerando las condiciones de tipo, plazo y monto de cada operación -aspectos que determinan el tramo la TMC aplicable-, la distribución de las 365 operaciones es la siguiente:

Operaciones no reajustables de 90 días o más y menores o iguales a 50 UF	74
Operaciones no reajustables de 90 días o más y menores o iguales a 200 UF y superiores a 50 UF	62
Operaciones no reajustables de 90 días o más y menores o iguales a 5.000 UF y superiores a 200 UF	32
Operaciones no reajustables descontadas de la pensión del cliente	197
Total	365

El exceso de intereses cobrados por sobre la TMC se produce al recalcularse el interés efectivamente cobrado luego de sumar cobros de “comisiones” que no califican como tales e acuerdo con lo establecido en el artículo 19 ter de la Ley N°18.010, en relación con lo establecido en la Norma de Carácter General N°484 de fecha 5 de agosto de 2022, observándose que en 365 operaciones se cobró un interés superior a la Tasa Máxima Convencional establecida para la categoría de montos y plazos para la operación respectiva en el periodo fiscalizado, conforme se presenta en el Anexo adjunto al presente Oficio de Formulación de Cargos.”.

II.3. MEDIOS DE PRUEBA APORTADOS AL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO.

1. Mediante Oficio Reservado UI N°1.421, de 26 de noviembre de 2025, se abrió un término probatorio de 10 días hábiles.
2. El 2 de diciembre de 2025 a las 09:30 hrs., prestó declaración en calidad de testigo don Fernando Anatibia Benítez.
3. El 2 de diciembre de 2025 a las 11:00 hrs., prestó declaración en calidad de testigo don Juan José Montes.
4. Mediante presentación de fecha 18 de diciembre de 2025, la COOPERATIVA acompañó los siguientes documentos:
 - i. Copia de los oficios y respuestas intercambiados con la CMF, propósitos de los cargos. (OFORD: 6296; OFORD 72199 y sus respectivas respuestas)
 - ii. Archivo Excel (PDF) con recalcule de la TMC con devolución de intereses.
 - iii. Informe comercial que respalda las acciones correctivas y preventivas adoptadas, incluyendo envío de correos a socios, con información respecto a:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2474-26-12767-W SGD: 2026020140644

- Emisión de comunicado formal a los socios identificados como afectados; inicio del proceso de contacto, actualización de datos y revisión de cuentas; devolución de los intereses devengados en exceso; aplicación de descuento automático.

- Anexo 1, con información de detalle de devolución.
- Anexo 2, con respaldo de devoluciones (17 archivos de respaldo)
- Anexo 2, con información de detalle de devolución.
- Anexo 3, con respaldo de devoluciones diciembre (1 archivo)

iv. Reglamento del Fondo Solidario.

- Versiones año 2020.
- Versión año 2023, y
- Ultimo que estuvo vigente, año 2024.

v. Set de flujo de Créditos.

- Ejemplos Con Fondo Solidario.
- Ejemplos con toma de conocimiento y aceptación de Fondo solidario.
- Ejemplo Sin Fondo Solidario.

vi. Acta de sesión extraordinaria del Consejo de Administración, N°06/2025 de fecha 30 de abril de 2025.

5. Mediante presentación de fecha 24 de diciembre de 2025, la COOPERATIVA acompañó el Acta de sesión extraordinaria del Consejo de Administración, N°05/2025 de fecha 02 de abril de 2025, que suspende cobro de Fondo Solidario.

II.4. INFORME DEL FISCAL.

Mediante **Oficio Reservado UI N°1.600 de fecha 31 de diciembre de 2025**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 inciso 2° del Decreto Ley N°3.538, habiéndose realizado todos los actos de instrucción y vencido el término probatorio, el Fiscal de la Unidad de Investigación remitió al Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero el expediente sancionatorio, informando el estado de éste y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas a la Investigada.

II.5. OTROS ANTECEDENTES DEL PROCESO



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2474-26-12767-W SGD: 2026020140644

Mediante **Oficio Reservado N°20.698** de 29 de enero de 2026, se citó a audiencia a la defensa del formulado de cargos, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538, la que se celebró el **12 de febrero de 2026**.

III. NORMAS APLICABLES

1. Artículo 2 de la Ley N°18.010, que “Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica”, que previene:

“En las operaciones de crédito de dinero no reajustables, constituye interés toda suma que recibe o tiene derecho a recibir el acreedor, a cualquier título, por sobre el capital. Se entiende por tasa de interés de una operación de crédito de dinero no reajutable, la relación entre el interés calculado en la forma definida en este inciso y el capital.

En las operaciones de crédito de dinero reajustables, constituye interés toda suma que recibe o tiene derecho a recibir el acreedor por sobre el capital reajustado. Se entiende por tasa de interés de un crédito reajutable, la relación entre el interés calculado en la forma definida en este inciso y el capital.

En ningún caso, constituyen intereses las costas personales ni las procesales....”

2. Artículo 6 de la Ley N°18.010, que “Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica”, que dispone:

“Tasa de interés corriente es el promedio ponderado por montos de las tasas cobradas por los bancos establecidos en Chile, en las operaciones que realicen en el país, con exclusión de las comprendidas en el artículo 5º. Corresponde a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras determinar las tasas de interés corriente, pudiendo distinguir entre operaciones en moneda nacional, reajustables o no reajustables, en una o más monedas extranjeras o expresadas en dichas monedas o reajustables según el valor de ellas, como asimismo, por el monto de los créditos, no pudiendo establecerse más de dos límites para este efecto, o según los plazos a que se hayan pactado tales operaciones. Cada vez que la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, en virtud de lo señalado en este inciso, establezca límites nuevos o modifique los existentes deberá, mediante resolución fundada, caracterizar los segmentos de crédito considerados, especificando el volumen, tasas de interés corrientes y tasas de interés habituales de operaciones efectivas y sustitutas, entre otros aspectos relevantes. Al crear o modificar un límite, la Superintendencia podrá usar como referencia para establecer la tasa de interés corriente de cada segmento nuevo o modificado, la tasa de una o un conjunto de operaciones financieras que, combinadas, logren un perfil de pagos similar al que tendrían las operaciones del segmento nuevo o modificado. En caso de usar tal referencia, deberá hacerlo por un plazo máximo de doce meses prorrogable por una sola vez.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2474-26-12767-W SGD: 2026020140644

Los promedios se establecerán en relación con las operaciones efectuadas durante cada mes calendario y las tasas resultantes se publicarán en la página web de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y en el Diario Oficial durante la primera quincena del mes siguiente, para tener vigencia hasta el día anterior a la próxima publicación.

Para determinar el promedio que corresponda, la Superintendencia podrá omitir las operaciones sujetas a refinanciamientos o subsidios u otras que, por su naturaleza, distorsionen la tasa del mercado.

No podrá estipularse un interés que exceda el producto del capital respectivo y la cifra mayor entre: 1) 1,5 veces la tasa de interés corriente que rija al momento de la convención, según determine la Superintendencia para cada tipo de operación de crédito de dinero, y 2) la tasa de interés corriente que rija al momento de la convención incrementada en 2 puntos porcentuales anuales, ya sea que se pacte tasa fija o variable. Este límite de interés se denomina interés máximo convencional.”

3. Artículo 6 bis de la Ley N°18.010, que “Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica”, que establece:

“Para aquellas operaciones de crédito de dinero denominadas en moneda nacional no reajutable, por montos iguales o inferiores a 200 unidades de fomento, por plazos mayores o iguales a noventa días, y que no correspondan a aquellas exceptuadas por el artículo 5º, no podrá estipularse un interés cuya tasa exceda a la tasa de interés corriente que rija al momento de la convención para las operaciones de crédito de dinero denominadas en moneda nacional no reajutable por montos mayores a 200 e inferiores a 5.000 unidades de fomento y por plazos mayores o iguales a noventa días, incrementada en un término aditivo cuyo valor será de:

- i) 14 puntos porcentuales sobre base anual, en las operaciones superiores a 50 unidades de fomento.*
- ii) 21 puntos porcentuales sobre base anual, en aquellas operaciones por montos iguales o inferiores a 50 unidades de fomento.*

Se denomina segmento a cada agrupación de operaciones originada en la distinción por monto establecida en el inciso anterior. La Superintendencia deberá determinar y publicar la tasa de interés corriente de cada uno de los segmentos señalados y del conjunto de ellos.

Asimismo, la Superintendencia deberá publicar trimestralmente la tasa de interés promedio ponderado por montos, de aquellas operaciones comprendidas en el inciso primero de este artículo cuyo mecanismo de pago consista en la deducción de las respectivas cuotas o del capital, más los reajustes e intereses que correspondan en su caso, directamente de la remuneración del deudor o de la pensión que éste tenga derecho a percibir, ya sea en virtud de descuento legal o convencional. La mencionada Superintendencia podrá establecer mediante normativa la información periódica que deberán entregarle los bancos y las instituciones colocadoras de



fondos por medio de operaciones de crédito de dinero de manera masiva, según son definidas en el artículo 31 de esta ley, con el fin de cumplir la tarea encomendada por este inciso. En las operaciones de crédito de dinero cuyo mecanismo de pago consista en la deducción de las respectivas cuotas o del capital, más los reajustes e intereses que correspondan en su caso, directamente de la pensión que tenga derecho a percibir el deudor, el interés máximo convencional que podrá estipularse será la tasa de interés corriente para operaciones en moneda nacional no reajutable por montos mayores a 200 e inferiores a 5.000 unidades de fomento y por plazos iguales o mayores a noventa días, incrementada en 7 puntos porcentuales sobre base anual. Deberán sujetarse a lo dispuesto en este inciso aquellas operaciones cuyo pago sea realizado mediante deducciones efectuadas al amparo de lo prescrito por la ley N°18.833 y aquellas cuyo origen sea meramente convencional, ya sea: (i) por existir entre la entidad pagadora de pensión y la entidad otorgante de crédito un convenio para efectuar las referidas deducciones y siempre que el descuento haya sido autorizado por el pensionado, y (ii) por ser la misma entidad pagadora de pensión la que actúa en calidad de acreedor en la respectiva operación de crédito de dinero.”

4. Artículo 19 ter de la Ley N°18.010, que “Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica”, que previene:

“La Comisión determinará, mediante norma de carácter general, los requisitos, reglas y condiciones que deberán cumplir las comisiones que se cobren respecto de las operaciones de crédito de dinero otorgadas por las entidades supervisadas por la Comisión y de aquellas sometidas a su fiscalización, conforme a lo establecido en el artículo 31 de esta ley, debiendo corresponder a contraprestaciones por servicios reales y efectivamente prestados.

Asimismo, dicha normativa deberá establecer criterios objetivos para la determinación de tales comisiones, los cuales deberán calcularse en base al costo de prestación del servicio.

Serán considerados intereses los cobros que no cumplan con los requisitos, reglas y condiciones que establezca la Comisión mediante la normativa referida precedentemente.”

5. Artículo 33 de la Ley N°18.010, que “Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica”, que dispone:

“Sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en el artículo 8º de esta ley y en el artículo 472 del Código Penal, las instituciones que colocan fondos por medio de operaciones de crédito de dinero de manera masiva que incurrieren en infracción a lo dispuesto en la presente ley, en relación a las operaciones a que se refieren los artículos 6º bis, 6º ter ó 31, o de las normas que la Superintendencia emita en cumplimiento de dichas disposiciones, podrán ser objeto por parte de ésta, de una o más de las siguientes sanciones:

1) Amonestación o censura.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2474-26-12767-W SGD: 2026020140644

2) Multa a beneficio fiscal de hasta 5.000 unidades de fomento. En el caso de tratarse de infracciones reiteradas de la misma naturaleza, podrá aplicarse una multa de hasta cinco veces el monto antes expresado.

El monto específico de la multa a que se refiere el número 2) precedente se determinará apreciando fundadamente la gravedad y consecuencias del hecho, el capital involucrado en las operaciones respectivas y si el infractor hubiere cometido otras infracciones de cualquier naturaleza en los últimos doce meses. Esta circunstancia no se tomará en cuenta en aquellos casos en que la reiteración haya determinado por sí sola el aumento del monto de la multa básica.

Previamente a aplicar alguna de las sanciones establecidas en este artículo, la Superintendencia requerirá un informe de la entidad involucrada, a la cual, además, podrá solicitar la remisión de los antecedentes que estime pertinentes respecto del hecho u operaciones de que se trata. Para ello, establecerá un plazo máximo de veinte días hábiles, quedando facultada para imponer la respectiva sanción en caso de no recibir los antecedentes en tiempo y forma”

6. Norma de Carácter General N°484, que establece:

“I. Requisitos, reglas y condiciones que deben cumplir las comisiones que se cobren respecto de las operaciones de crédito de dinero.

En virtud de lo establecido en el artículo 19°ter en relación al artículo 2° de la Ley N°18.010 y en el artículo octavo transitorio de la Ley N°21.314, todo pago que, a cualquier título reciba o tenga derecho a recibir el acreedor, será considerado interés de una operación de crédito de dinero, salvo aquellos cobros que tengan un régimen legal especial y aquellos que cumplan con las siguientes reglas, condiciones y requisitos, los que se denominarán “Comisión”:

1) Que el cobro efectuado al deudor se calcule en base al costo de prestación del servicio.

2) Que el servicio sea real, efectivamente prestado al deudor y distinto de aquellos inherentes a la operación de crédito de dinero.

3) Que el concepto al que corresponde el pago, así como su importe total para el deudor, haya sido informado y aceptado por éste en forma expresa, previa a su cobro y a la prestación del servicio, independiente que el cobro por dicho servicio se efectúe con antelación a su prestación.

4) Que la información de tales cobros asociados a esos servicios a ser contratados con motivo de las operaciones de crédito, sea puesta a disposición del público mediante los mismos canales que emplea el acreedor para efectuar las ofertas de operaciones de crédito de dinero o la contratación de las mismas.



Para efectos de lo señalado en el párrafo anterior, se considera servicio inherente a la operación de crédito:

*i. Aquel que es necesario para iniciar, celebrar, materializar o terminar la operación de crédito;
o*

ii. Aquel que está obligado a prestar el acreedor al deudor en cumplimiento de exigencias legales y normativas aplicables a las operaciones de crédito.

No obstante, no se considerarán inherentes a la operación de crédito aquellos servicios que otorgan terceros para el cumplimiento de solemnidades establecidas por ley a la celebración de dicha operación de crédito o para la constitución, realización o liberación de sus garantías o cauciones. Tampoco, aquel servicio de pago que provee un tercero al deudor cuando dicho servicio es alternativo al provisto por el acreedor y voluntario para el deudor.

A su vez, para efectos de lo establecido en el artículo 2° de la Ley N°18.010, se considerará también que el cobro es recibido por el acreedor si el servicio es inherente a la operación de crédito de dinero, aun cuando sea prestado por terceros.

Teniendo en consideración que estas instrucciones se emiten en virtud de lo establecido en los artículos 2° y 19 ter de la Ley N°18.010, la presente normativa no rige para aquellas operaciones de crédito que no están afectas a Tasa Máxima Convencional, como es el caso de las operaciones a que se refiere el inciso final del artículo 1° y el artículo 5°, ambos de la misma ley. Por la misma razón, tampoco rigen para aquellas operaciones y servicios que no forman parte de la operación de crédito o que sean accesorias a ésta.

En las operaciones de crédito de dinero originadas en la utilización de líneas de crédito, serán aplicables los requisitos y reglas que se regulan en esta norma respecto de las comisiones, atendiendo a la naturaleza de cada operación. En dicho sentido, los cobros que no se ajusten a los requisitos expuestos precedentemente serán interés para el cómputo de la tasa máxima convencional. En este tipo de operaciones, no se consideran servicios inherentes los de administración, operación y mantención de la línea o tarjeta, siendo por tanto comisión los cobros al deudor por esos conceptos. Lo anterior, siempre que dicho cobro no sea función del monto de la operación de crédito de dinero y que el costo por la prestación del servicio no haya sido cargado por otro producto o servicio.

Corresponderá al acreedor adoptar los resguardos que sean necesarios a objeto de acreditar a satisfacción de esta Comisión el cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente sección, cuando ésta así lo requiera en sus procesos de supervisión.....

III. Vigencia



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2474-26-12767-W SGD: 2026020140644

Las instrucciones impartidas por la presente Norma de Carácter General rigen a contar del 1 de agosto de 2023....”

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

IV.1 DESCARGOS.

Con fecha 11 de noviembre de 2025, la defensa presentó sus descargos, en los que expuso que COONFIA es una Cooperativa de Ahorro y Crédito de las definidas por el artículo 1º de la Ley General de Cooperativas como asociaciones que, de acuerdo con el principio de ayuda mutua, tienen por objeto mejorar las condiciones de vida de sus socios.

En ese sentido, señala entre sus características fundamentales que los socios participan en el patrimonio de las cooperativas mediante las cuotas de participación, cuyo valor se actualiza anualmente, según las instrucciones establecidas por la Comisión, y que el patrimonio de las cooperativas está conformado por los aportes de capital efectuados por los socios, las reservas legales y voluntarias y los excedentes o pérdidas existentes al cierre del período contable, agregando que las cuotas respectivas se asemejan a una acción y también a un depósito.

Hace presente que las Cooperativas son reguladas por el DFL N°5, que fija el texto refundido, concordado y sistematizado de la Ley General de Cooperativas, y su reglamento, el Decreto Ley 101, que aprueba el reglamento de la ley general de Cooperativas, así como por las normas e instrucciones dictadas por la Comisión y por la Resolución Exenta N°1321, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, que dicta normas de carácter societario, administrativo, financiero y contable para el sector cooperativo.

En torno a los cargos, señala que éstos se fundan en la inclusión de determinados cobros en operaciones de crédito de dinero, particularmente el “Aporte al Fondo Solidario” (AFS) y otros gastos operacionales, que tras la entrada en vigor de la NCG N°484, debían ser considerados intereses y no comisiones.

A ese respecto, afirma que tales cobros se originaron en mecanismos históricos, implementados antes de la vigencia de la NCG N°484, sobre la base del artículo 73 de la Resolución Exenta N° 1.321 y en la Ley General de Cooperativas, y que luego de la fiscalización desarrollada, y en forma previa a la formulación de cargos, adoptó medidas correctivas destinadas a rectificar los eventuales errores de interpretación, recalculando tasas de interés, rectificando archivos normativos, eliminando cargos considerados inherentes al crédito y devolvió los montos cobrados en exceso a los socios afectados.



*Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2474-26-12767-W SGD: 2026020140644*

Reitera que el Fondo Solidario se encuentra regulado en la resolución exenta N°1.321, antes citada, y que éste es un fondo de los socios, en los que la Cooperativa actúa como mero administrador, a cuyo efecto precisa que los dineros que componen este fondo, deben registrarse como provisiones en el pasivo exigible y no puede considerarse patrimonio, agregando que éste debe ser destinado exclusivamente al beneficio de los socios, sin generar ingresos para la cooperativa, por lo que su naturaleza es social y no crediticia, en armonía con la naturaleza de las Cooperativas y lo previsto en la Ley General de Cooperativas.

Afirma que, con el otorgamiento de un crédito, el socio podía aportar al fondo solidario, cuyo objeto único es el otorgamiento de beneficios a los mismos a socios, como bonos u otros beneficios, pero que con la emisión de la NCG N°484, se procedió a corregir y eliminar dicho cobro.

En torno a la Ley N°18.010, su artículo 2° establece que constituye interés toda suma que recibe o tiene derecho a recibir el acreedor, a cualquier título, por sobre el capital, salvo las excepciones legales, por lo que interpretó que el dinero que los socios aportaban al fondo solidario se trataba de montos que se recibían no como acreedor, sino que como un pasivo, por el carácter social de la Cooperativa, agregando que la NCG N° 484, dictada en cumplimiento de la Ley N° 21.314, fija los requisitos para que un cobro sea considerado comisión y no interés, a cuyo efecto detalla que serán considerados comisión aquellos cobros que cumplan los siguientes cuatro criterios:

“1) Que el cobro efectuado al deudor se calcule en base al costo de prestación del servicio.

2) Que el servicio sea real, efectivamente prestado al deudor y distinto de aquellos inherentes a la operación de crédito de dinero.

3) Que el concepto al que corresponde el pago, así como su importe total para el deudor, haya sido informado y aceptado por éste en forma expresa, previa a su cobro y a la prestación del servicio, independiente que el cobro por dicho servicio se efectúe con antelación a su prestación.

4) Que la información de tales cobros sea puesta a disposición del público mediante los mismos canales que emplea el acreedor para efectuar las ofertas de operaciones de crédito de dinero o la contratación de las mismas.”

Además, tal normativa establece que los cobros que no se ajusten a los requisitos normativos deben ser considerados para efecto del cumplimiento de la Tasa Máxima Convencional (TMC).

Expone que la distinción entre interés y comisión ha sido objeto de recientes ajustes regulatorios, generando criterios interpretativos en evolución, pues con posterioridad a la Ley N°18.010, se establecieron por la Comisión los criterios para determinar como intereses o comisiones determinados montos en las operaciones de crédito, sin considerar situaciones particulares como el fondo solidario, lo que determinó que lo considerara como un componente no aplicable a la tasa de interés.

Además, hace presente que el deudor, en su carácter de socio, y no simplemente como cliente, no solo se adhiere a las disposiciones, sino que participa en la toma de decisiones a través de la junta general de socios, entre las que se encuentran las relacionadas con el fondo solidario, lo



que además de ser informado, ha contado con la aceptación de los socios, lo que demuestra la transparencia del proceso y la legitimidad de la práctica, que se ajusta a los principios cooperativos y la normativa vigente.

En ese sentido, sostiene que para mayor transparencia a sus socios y con la exclusiva finalidad de mejorar el conocimiento por parte de nuestros asociados en torno a la naturaleza del fondo solidario, confeccionó un documento de “Toma de Conocimiento y Ratificación del Aporte Solidario”, mediante el cual, el aporte fue excluido del monto bruto y de los cargos operativos, siendo luego, descontados en la etapa post liquidación del crédito.

Hace presente que actuó de buena fe, y que la situación detectada derivó de una diferencia interpretativa y no de una conducta deliberada, agregando que han prestado colaboración tanto en el desarrollo del proceso de supervisión como el de investigación, procediendo, además, a subsanar inmediata y voluntariamente las situaciones observadas, lo que debe ser considerado como circunstancia eximente o atenuante. En ese orden de consideraciones, expresa que se realizó la devolución de los montos cobrados en exceso.

Enseguida, expone que las operaciones observadas representan menos del 10% del universo fiscalizado, compuesto por 3.913 créditos, y que el monto percibido asciende a \$11.122.223, resultando también poco relevante respecto del volumen de intereses generados por todas las operaciones.

Por otra parte, expone que la modernización del marco regulatorio de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, impulsada por la entrada en vigencia de la Ley N°21.641, reconoce la necesidad de adaptar la regulación a las características propias del sector cooperativo, por lo que la creación de la Recopilación Actualizada de Normas para Cooperativas (RAN CACs) y el Manual del Sistema de Información tiene como finalidad facilitar la aplicación de la normativa, preservando la identidad cooperativa y evitando la imposición de cargas excesivas.

En ese sentido, un enfoque proporcional y flexible, que considera los riesgos y vulnerabilidades específicos de cada entidad, refuerza la importancia de valorar su condición en el procedimiento, pues haber obrado de buena fe, la corrección inmediata de eventuales errores y la implementación de controles preventivos se alinean con los principios de mejora continua y adaptación normativa promovidos.

Finalmente, hace presente que no ha sido objeto de sanciones previas por la Comisión.

IV.2 ANÁLISIS.

1. En torno a lo expuesto en los descargos y en los antecedentes que rolan en el expediente administrativo, debe precisarse en primer término que la Cooperativa no controvertió haber



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2474-26-12767-W SGD: 2026020140644

efectuado el cobro del aporte al fondo solidario de dicha institución, lo que implicó que se excediera la tasa máxima convencional aplicable a las operaciones de crédito que le dieron origen.

En efecto, en los descargos presentados, COONFIA expuso:

Es necesario tener presente que en nuestra institución dichos cobros se originan en mecanismos históricos, implementados antes de la vigencia de la nueva normativa y amparados en la Resolución Exenta N° 1321 en su artículo 73 y en la Ley General de Cooperativas, la que tal como se indicó, aborda los principales principios cooperativos como la ayuda mutua e impulsar el desarrollo social de sus socios.

Así las cosas, es importante destacar que, tras la fiscalización de la Comisión, COONFIA adoptó de inmediato las medidas correctivas destinadas a rectificar los eventuales errores de interpretación en los que habría incurrido: recalculó tasas de interés, rectificó archivos normativos, eliminó cargos considerados inherentes al crédito y devolvió íntegramente los montos cobrados en exceso a los socios afectados, precisando que todo lo anteriormente descrito, fue realizado antes de la formulación de los presentes cargos.

En la misma línea de lo señalado, cabe precisar que, de los casi 4.000 créditos revisados, solo 365 superaron la TMC (menos del 10 %), y ello ocurrió luego de la interpretación adoptada por la CMF respecto de la circular del DAES (Resolución Exenta 1321), que consideró el aporte al fondo solidario como un costo inherente. Esta interpretación nos obligó a incorporarlo en la tasa, lo que produjo que, en la proporción antes señalada, se superara la TMC. En consecuencia, no se trata de una práctica habitual ni intencional, sino de un criterio regulatorio que generó un efecto puntual.

De ese modo, los incumplimientos acreditados en el presente procedimiento y reconocidos por la Cooperativa, permiten establecer que entre el 8 de agosto de 2023 y el 31 de marzo de 2025, cobró intereses por sobre la Tasa Máxima Convencional en 365 operaciones de crédito.

2. Cabe precisar que la circunstancia de no controvertir y exponer que lo anterior derivó de una interpretación diferente a la de la Comisión, no libera a COONFIA de la responsabilidad por infringir regulaciones expresas y específicas contempladas en la Ley N°18.010 y la NCG N°448.

Por otra parte, las consideraciones señaladas por la infractora respecto de la implementación de medidas correctivas tampoco permiten liberarla de responsabilidad, pues éstas sólo tuvieron efecto una vez verificada la conducta infraccional, ya que esas correcciones son parte de la obligación de la Cooperativa de ajustarse a la normativa que rige su giro.

3. Luego de asentado lo anterior, debe precisarse que corresponde que las entidades fiscalizadas adopten las medidas tendientes a cautelar en todo momento el cumplimiento de las



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2474-26-12767-W SGD: 2026020140644

obligaciones legales y normativas a que se encuentran sujetas, de forma tal que el cumplimiento de las referidas exigencias es una carga propia del giro de la Cooperativa de sujetarse a las regulaciones de la Comisión, las que son obligaciones de cumplimiento permanente.

4. Que, en atención a lo anteriormente expuesto, se ha acreditado suficientemente que la Investigada excedió reiteradamente la Tasa Máxima Convencional respecto de 365 operaciones por la suma de \$11.122.223.

En mérito de lo precedentemente expuesto, los descargos formulados no serán acogidos.

5. Finalmente, las circunstancias para determinar la entidad de la sanción a aplicar serán abordadas en la Sección VI de esta Resolución.

V. CONCLUSIONES.

Ha de considerarse que la Cooperativa no ha controvertido los hechos imputados y acreditados en el procedimiento sancionatorio.

En esta parte, hay que destacar que el incumplimiento de que se trata se prolongó por un largo período de tiempo, entre agosto de 2023 y marzo de 2025, ambos meses inclusive, período en que la Cooperativa efectuó cobros en exceso de la TMC.

Ello da cuenta, además, de un defecto en los controles de la Cooperativa, lo que llevó a que estos incumplimientos no fueran oportunamente levantados y se prolongaran por en el tiempo.

Lo anterior, constituye una infracción a la normativa contenida en la Ley N°18.010 y la NCG N°448, que establecen la tasa máxima convencional para las operaciones de crédito de dinero, a fin de resguardar los intereses de los deudores y el correcto funcionamiento del Mercado Financiero, prohibiendo estipular y cobrar un interés que exceda dicho límite.

No obstante lo precedentemente expuesto, para la determinación de la sanción aplicable, la Comisión ha tenido en consideración que, en este caso, la normativa contenida en la NCG N°448 entró en vigencia el 1 de agosto de 2023.

VI. DECISIÓN

1. Que, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidas y que se han hecho valer en el Procedimiento Sancionatorio, llegando al convencimiento que **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NACIONAL PARA LA FAMILIA LIMITADA** incurrió en:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2474-26-12767-W SGD: 2026020140644

Infracción reiterada a lo previsto en el inciso primero y tercero del artículo 6 bis en relación con lo establecido en el artículo 19 ter de la Ley N° 18.010 de Operaciones de Crédito de Dinero, y lo dispuesto en los números I y III la Norma de Carácter General N°484, por cuanto, en el período comprendido el 8 de agosto de 2023 y el 31 de marzo de 2025, cobró intereses por sobre la Tasa Máxima Convencional en 365 operaciones de crédito, que de acuerdo con sus características, corresponden a las siguientes:

- *Operaciones no reajustables de 90 días o más y menores o iguales a 50 UF* 74
- *Operaciones no reajustables de 90 días o más y menores o iguales a 200 UF y superiores a 50 UF* 62
- *Operaciones no reajustables de 90 días o más y menores o iguales a 5000 UF y superiores a 200 UF* 32
- *Operaciones no reajustables descontadas de la pensión del cliente* 197

2. Que, para determinar la sanción que se resuelve aplicar, además de la ponderación de todos los antecedentes incluidos en el Procedimiento Sancionatorio y la fecha de entrada en vigencia de la NCG N°484, 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:

Que, la Ley 18.010 ha fijado una tasa máxima convencional para las operaciones de crédito de dinero, a fin de resguardar los intereses de los deudores y el correcto funcionamiento del Mercado Financiero, prohibiendo estipular y cobrar un interés que exceda dicho límite.

De este modo, lo que se busca es tutelar los intereses pecuniarios de los deudores, los que podrían verse lesionados por la aplicación de tasas excesivas que disminuyen finalmente el patrimonio del sujeto obligado. En este orden de ideas, ha de ponderarse para estos efectos que la Investigada infringió reiteradamente dicho deber.

Asimismo, para fijar el tipo de sanción de la que resulta merecedora, debe considerarse la magnitud de tales infracciones, especialmente, que ello ocurrió en 365 operaciones por un monto total \$11.122.223.

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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2474-26-12767-W SGD: 2026020140644

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

Lo anterior, por cuanto según los antecedentes que obran en este Procedimiento Sancionatorio, es posible advertir que la Investigada ha restituido los montos cobrados en exceso.

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 puso en riesgo el correcto funcionamiento del mercado financiero, por cuanto la conducta infraccional ha implicado que, en la especie, se alterara el modo con que debe operar el otorgamiento y cobro de intereses en las operaciones de crédito en dinero.

En particular, el otorgamiento de créditos con tasas por sobre la máxima convencional, afectó a los clientes y deudores, quienes se vieron expuestos a cobros superiores a los máximos determinados por la ley.

2.4. La participación de los infractores en la misma:

Que, no se ha desvirtuado la participación que cabe a la Investigada en la infracción imputada.

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

Que, no se registran sanciones previas a la Investigada en los últimos 5 años.

2.6. La capacidad económica de los infractores:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NACIONAL PARA LA FAMILIA LIMITADA cuenta a septiembre de 2025, con un patrimonio de **MM\$ 29.335**.

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

En los archivos de esta Comisión, se registran las siguientes sanciones por infracciones similares:

- Resolución Exenta N°3.888 de fecha 23 de junio de 2022, modificada por Resolución N°4.830 de 1 de agosto de 2022, que aplicó sanción de multa UF 1.800 a MetLife Chile Administradora de Mutuos Hipotecarios S.A.
- Resolución Exenta N°5.832 de fecha 9 de septiembre de 2022, que aplicó sanción de multa UF 100 a Caja de Compensación de Asignación Familiar de Los Andes.
- Resolución Exenta N°6.648 de fecha 12 de octubre de 2022, que aplicó sanción de multa UF 1.050 a Creditú Administradora de Mutuos Hipotecarios S.A.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2474-26-12767-W SGD: 2026020140644

- Resolución Exenta N°2.820 de fecha 20 de abril de 2023, que aplicó sanción de censura a Liquitech S.p.A.
- Resolución Exenta N°3.959 de fecha 5 de junio de 2023, que aplicó sanción de multa UF 1.200 a UNICARD S.A.

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

Durante la investigación y el procedimiento sancionatorio, la formulada de cargos cumplió con los requerimientos planteados en su calidad de fiscalizada por esta Comisión.

Adicionalmente adoptó medidas tendientes a evitar la repetición de estos incumplimientos y restituyó los montos cobrados en exceso.

3. Que, en virtud de lo expuesto, y habiendo considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en **Sesión Ordinaria N°485 de 26 de febrero de 2026**, dictó esta Resolución.

EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO

FINANCIERO, RESUELVE:

1. Aplicar a **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NACIONAL PARA LA FAMILIA LIMITADA** la **sanción de censura**, por infracción a la Ley N°18.010 y NCG N°348, al haber cobrado intereses que excedían la Tasa Máxima Convencional en 365 operaciones de crédito.
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 DL N°3.538, díctese la resolución respectiva.
4. Contra la presente Resolución procede el recurso de reposición establecido en el artículo 69 del DL 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 DL 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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2474-26-12767-W SGD: 2026020140644

parcialmente el recurso de reposición o, desde que ha operado el silencio negativo al que se refiere el inciso tercero del artículo 69.

5. Acordado con el voto disidente del Comisionado señor Beltrán de Ramón, quien concurre en la decisión de sancionar a **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NACIONAL PARA LA FAMILIA LIMITADA**, pero estima que debe aplicársele la sanción de **multa**, a beneficio fiscal, ascendente a 280 unidades de fomento, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por cuanto, en su opinión, se ha verificado una clara infracción a una normativa vigente.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.



Augusto Iglesias Palau
Presidente (S)
Comisión para el Mercado Financiero



Catherine Tornel León
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero



Beltrán De Ramón Acevedo
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero



Bernardita Piedrabuena Keymer
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2474-26-12767-W SGD: 2026020140644