

**REF.: APLICA SANCIÓN A COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO COOPEUCH**

VISTOS

- 1) Lo dispuesto en los artículos 3 N° 9, 5, 20 N°4, 36, 37, 38, 39 y 52 del Decreto Ley N°3.538 de 1980, que crea la Comisión para el Mercado Financiero; en el artículo 1° y en el Título III de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°7359 de 2023; en el Decreto Supremo N°1.500 del Ministerio de Hacienda de 2023; en el Decreto Supremo N°478 del Ministerio de Hacienda de 2022; y en el Decreto Supremo N°1.430 del Ministerio de Hacienda de 2020.
- 2) Los artículos 2°, 14, 19 del Decreto con Fuerza de Ley N°3, Ley General de Bancos (“LGB”).
- 3) El Capítulo 18-5, de la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos (“RAN”).
- 4) La Ley N°20.720, Ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas, conforme a su texto vigente a la fecha de los hechos investigados (“Ley 20.720”).
- 5) La Circular N°108 de 2003 que imparte “Instrucciones generales para Cooperativas de Ahorro y Crédito” (“Circular N°108”).

CONSIDERANDO:

I. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

I.1. ANTECEDENTES GENERALES

1. **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPEUCH, RUT N°82.878.900-7**, en adelante “COOPEUCH” o la “COOPERATIVA”, es una institución financiera sujeta a la fiscalización de esta Comisión para el Mercado Financiero, en adelante “CMF” o “Comisión”.
2. Mediante OFICIO ORDINARIO N° 30.321, de fecha 14 de abril de 2022, la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado remitió a COOPEUCH el Oficio N° 27.299 de 5 de abril de



2022, representando las deficiencias en la calidad de la información reportada en el Estado de Deudores.

3. Mediante OFICIO ORDINARIO N° 62.830, de fecha 12 de agosto de 2022, la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado complementó el oficio anterior, remitiendo una lista de 12 presentaciones efectuadas por clientes de COOPEUCH en el periodo comprendido entre junio de 2020 y noviembre de 2021, con reclamos por la incorporación de su información financiera al Estado de Deudores, no obstante haber concurrido alguna de las causales previstas en el Capítulo 18-5 de la RAN para su exclusión.

4.- De igual manera, mediante OFICIO ORDINARIO N° 45.739, de fecha 19 de mayo de 2023, la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado complementó los antecedentes aportados, remitiendo una lista de 21 presentaciones efectuadas por clientes de COOPEUCH en el periodo comprendido entre diciembre de 2021 y febrero de 2023, en las cuales se reclamó debido a la incorporación de su información financiera al Estado de Deudores, no obstante haber concurrido alguna de las causales previstas en el Capítulo 18-5 de la RAN para su exclusión o suspensión.

5.- En virtud de lo expuesto, con fecha 28 de febrero de 2024, mediante Resolución UI N° 14/2024, se inició una investigación para esclarecer los hechos informados.

I.2. HECHOS.

Los antecedentes recabados por la Unidad de Investigación dieron cuenta de los siguientes hechos:

"A. ANTECEDENTES GENERALES.

1. De conformidad a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley General de Bancos, la CMF debe elaborar y mantener una nómina de deudores de las entidades fiscalizadas en favor del acreedor.

2.- En razón de lo anterior, la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras emitió el Capítulo 18-5 de la RAN, intitulado INFORMACIÓN SOBRE DEUDORES DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS en el cual se especifican los criterios que deben cumplir las instituciones fiscalizadas para el envío y manejo de la referida información.

3.- Los Bancos e Instituciones Financieras deben informar periódicamente y al cierre de cada mes en el archivo normativo D10 todos los créditos efectivos y contingentes que son objeto de refundición por esta Comisión según lo indicado en el Capítulo 18-5 de la RAN, cumpliendo asimismo con lo previsto en la Circular N°2.266.

4.- Así, en términos generales, en la citada RAN se establecen las operaciones de crédito que deben informarse, las condiciones de morosidad y requisitos con que deben contar los títulos que acreditan las deudas a ser incorporadas en la nómina, como asimismo en qué circunstancias debe dejarse de informar una determinada deuda.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5666-24-23394-Y SGD: 2024060331006

5.- A este respecto, señala la norma que “deberán dejar de informarse al presentarse cualquiera de los siguientes casos: a) cuando un crédito que presente una morosidad de 90 días o más, deba ser excluido por las razones indicadas en el N° 2 siguiente. b) cuando hayan trascurrido cinco años a contar de la fecha en que el pago del crédito se hizo exigible (desde que se exigió el pago en su totalidad, cuando corresponda a créditos pagaderos en cuotas o parcialidades)”.

B. HECHOS MATERIA DE LA FORMULACIÓN DE CARGOS:

De acuerdo a lo informado por la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado, durante el periodo comprendido entre junio de 2020 y noviembre de 2022, se recibieron reclamos por parte de personas naturales que señalaban que habían sido incluidas por COOPEUCH en el Estado de Deudores de este Servicio, a pesar de que, a su respecto, no se cumplían las condiciones fácticas y normativas para ello.

Revisados los antecedentes de los casos enviados por la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado, esta Unidad, mediante el OFICIO RESERVADO UI N° 1.234/2023 de fecha 10 de octubre de 2023 procedió a solicitar a COOPEUCH antecedentes complementarios de dichos casos. Una vez recibida la respuesta por parte de la entidad, esta fue analizada y contrastada con la información interna, todo lo cual permitió establecer que en el periodo comprendido entre abril de 2016 y septiembre de 2022, COOPEUCH informó en el Registro de Deudores a que se refiere el artículo 14 de la Ley General de Bancos y de conformidad al Capítulo 18-5 de la RAN, deudas respecto de, a lo menos, 27 clientes, identificados en el archivo adjunto en el presente Oficio Reservado, que no se encontraban dentro de los presupuestos fácticos y normativos para su incorporación en el referido registro, según se describe a continuación:

a) Respecto de 9 clientes, identificados en el Anexo N°1 del archivo adjunto al presente Oficio, la Cooperativa informó deudas de clientes contra quienes existían títulos ejecutivos y fueron demandados, pero cuyas ejecuciones habían sido rechazadas o abandonadas por resolución judicial ejecutoriada.

b) Respecto de 8 clientes identificados en el Anexo N°2 del archivo adjunto al presente Oficio, la Cooperativa informó deudas de clientes contra quienes existían títulos ejecutivos y habían sido demandados, pero que no se les había notificado la demanda antes del vencimiento del plazo establecido en las leyes para la prescripción de las respectivas acciones.

c) Respecto de los 5 clientes identificados en el Anexo N°3 del archivo adjunto al presente Oficio, la Cooperativa informó como deudas vigentes obligaciones que se habían extinguido en virtud de la resolución que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación, conforme a lo establecido en la Ley N° 20.720 de Insolvencia y Reemprendimiento, que finalizó el proceso de liquidación de las deudas que mantenía el reclamante con la sociedad.

d) Respecto de 3 clientes identificados en el Anexo N°4 del archivo adjunto al presente Oficio, la Cooperativa informó deudas que ya se encontraban pagadas.



e) Respecto 2 clientes identificados en el Anexo N°5 del archivo adjunto al presente Oficio, la Cooperativa informó deudas de clientes que no fueron demandados durante el transcurso del plazo de prescripción de las acciones respectivas y se cumple con la certificación de la ejecutoriedad de la sentencia que declara la prescripción.”

I.3 ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN

Durante la investigación, se recopilaron los siguientes elementos probatorios:

1. OFICIO ORDINARIO N° 30321, de fecha 14 de abril de 2022, de la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado.
2. OFICIO ORDINARIO N° 62830, de fecha 12 de agosto de 2022, de la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado.
3. OFICIO ORDINARIO N° 45739, de fecha 19 de mayo de 2023, de la Dirección General de Supervisión de Conducta de Mercado.
4. OFICIO RESERVADO UI N° 1.234/2023, de fecha 10 de octubre de 2023 emitido por la Unidad de Investigación.
5. Presentación de Coopeuch, de fecha 17 de octubre de 2023, en la cual da respuesta a lo solicitado en el OFICIO RESERVADO UI N°1.234/2023.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

II.1. FORMULACIÓN DE CARGOS

En mérito de los hechos descritos precedentemente, a través del **Oficio Reservado UI N°288/2024**, de **4 de marzo de 2024**, en adelante “el Oficio de Cargos”, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopeuch**, en los siguientes términos:

“Infracción reiterada a lo dispuesto en el N° 2 y N° 5 del Capítulo 18-5 de la Recopilación actualizada de Normas, en relación con lo establecido en el artículo 14 de la Ley General de Bancos y en los artículos 255, 268 y 281 de la Ley N° 20.720, toda vez que, sin emplear el cuidado debido, en el periodo comprendido entre abril de 2016 y septiembre de 2022, reiteradamente informó deudas en el Estado de Deudores en circunstancias que no concurrían a su respecto los presupuestos fácticos y normativos para su incorporación, respecto de las personas individualizadas en el archivo adjunto al presente Oficio de Cargos.”



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5666-24-23394-Y SGD: 2024060331006

II.2. ANÁLISIS CONTENIDO EN EL OFICIO DE CARGOS.

El Fiscal analizó las infracciones por las que se formularon cargos, en los siguientes términos:

“De los antecedentes considerados en el Capítulo I, de los hechos descritos en el Capítulo II, los elementos probatorios mencionados en el Capítulo III, en relación con las normas citadas en el Capítulo IV de este oficio reservado, es posible observar que:

1.- Existen antecedentes que permiten plausiblemente estimar que COOPEUCH infringió en forma reiterada lo dispuesto en el Capítulo 18-5 de la RAN de esta Comisión, respecto las personas individualizadas en el archivo adjunto a este Oficio de Cargos, y que se encuentran detalladas en los anexos del mismo, así como descritas de manera agregada en el punto II. B.- del presente Oficio de Cargos.

2.- Lo anterior, por cuanto COOPEUCH informó al Estado de Deudores, deudas referidas a las personas individualizadas en el archivo adjunto del presente Oficio de Cargos, sin contar con los instrumentos legales idóneos para exigir eficazmente el cumplimiento de las obligaciones informadas o bien la calidad de deudor no se encontraba establecida de modo formalmente incuestionable.

3.- En consecuencia, COOPEUCH no dio cumplimiento a lo establecido en el Capítulo 18-5 de la RAN en la forma referida precedentemente toda vez que ha incluido en la información remitida a la Comisión, respecto de los deudores individualizados en el archivo adjunto a este Oficio de Cargos, ya sea créditos pagados, extintos, cuyas acciones cambiarias se encuentran prescritas o bien las ejecuciones impetradas han sido rechazadas por los Tribunales de Justicia, existiendo la obligación de dicha entidad de dejar de informarlas cuando se cumplen dichas circunstancias.

4.- Adicionalmente, existen antecedentes que permiten plausiblemente estimar que COOPEUCH infringió lo dispuesto en el N° 5 del Capítulo 18-5 de la RAN de esta Comisión, toda vez que conforme a la norma citada es de suma importancia el cuidado que se emplee para la inclusión de los deudores en la información correspondiente, con objeto de evitar así que los problemas se susciten a nivel de la Comisión con la consiguiente demora, tramitación y peligro de que se presenten recursos judiciales por asuntos que normalmente son de fácil solución si se emplea el buen orden y criterio.

5.- Lo anterior, por cuanto la incorporación persistente y reiterada de deudas en el Estado de Deudores por COOPEUCH, respecto de las personas individualizadas en el archivo adjunto al presente Oficio de Cargos, sin contar con los instrumentos legales idóneos para exigir eficazmente el cumplimiento de las obligaciones informadas o bien la calidad de deudor no se encontraba establecida de modo formalmente incuestionable, da cuenta de falta de cuidado empleado por esa entidad para la inclusión de los deudores en la información remitida a esta Comisión.

6.- En consecuencia, COOPEUCH no dio cumplimiento a lo establecido en el N°5 del Capítulo 18-5 de la RAN en la forma referida precedentemente.”



II.3. DESCARGOS.

Mediante presentación de **3 de abril de 2024**, Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopeuch evacuó sus descargos.

II.4. MEDIOS DE PRUEBA APORTADOS AL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO.

Mediante presentación de fecha 3 de abril de 2024, en la que formula sus descargos, COOPEUCH acompaña los siguientes documentos:

1. Carta enviada por Coopeuch a don Andrés Montes Cruz, Fiscal de la Unidad de Investigación de la CMF, de fecha 17 de octubre de 2023, en Respuesta a Oficio N°1.234/2023.
2. Manual “Procedimiento Pago Totales de Castigos”, versión actualizada a noviembre de 2021, emitido por Coopeuch.
3. Carta enviada a don Bayardo Goudeau Gómez, Director de Supervisión de Conducta de Mercado de Entidades Financieras, con fecha 14 de enero de 2022, en que se da respuesta al oficio N° 2.602.
4. Automatización de criterios a D10 de acuerdo con el capítulo 18-5 RAN, emitido por la Subgerencia Tecnología de Información, Gerencia de Operaciones Coopeuch, con fecha 23 de diciembre de 2021.
5. Circular de Normas y Procedimiento (“CNP”) N°196, de fecha 16 de agosto de 2023, emitido por Coopeuch, respecto del procedimiento operativo para el registro, control y resolución de casos acogidos a la ley de insolvencia y reemprendimiento.
6. Carta enviada al Sr. Director General de Supervisión de Conducta de Mercado, con fecha 22 de abril de 2022, que da respuesta al oficio N° 27.999 de la CMF de fecha 5 de abril de 2022.
7. Resolución de fecha 8 de marzo de 2022, emitida por el Juzgado de Letras de Castro en causa ROL C-911-2020, que certifica la ejecutoriedad de la sentencia que pone término al procedimiento concursal de liquidación.
8. Compilado de respuestas emitidas por Coopeuch respecto de los casos del Anexo N°1, del oficio reservado UI N° 288-2024, que incluye:
 - (i) carta de fecha 8 de marzo de 2023 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 182.324 de la CMF de fecha 22 de febrero de 2023;
 - (ii) carta de fecha 30 de marzo de 2022 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 22.635 de la CMF de fecha 17 de marzo de 2022;
 - (iii) carta de fecha 2 de junio de 2022 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 39.704 de la CMF de fecha 20 de mayo de 2022;



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5666-24-23394-Y SGD: 2024060331006

(iv) carta del 14 de abril de 2022 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 27.588 de la CMF de fecha 6 de abril de 2022;

(v) carta de fecha 17 de noviembre de 2021 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 90.574 de la CMF de fecha 3 de noviembre de 2021;

(vi) carta de fecha 10 de noviembre de 2021 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 88.414 de la CMF de fecha 26 de octubre de 2021;

(vii) carta de fecha 16 de marzo de 2022 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 36.195 de la CMF de fecha 9 de marzo de 2022;

(viii) carta de fecha 13 de abril del 2022 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 26.926 de la CMF de fecha 4 de abril de 2022;

(ix) carta de fecha 10 de mayo de 2022 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 32.930 de la CMF de fecha 26 de abril de 2022.

9. Compilado de respuestas emitidas por Coopeuch respecto de los casos Anexo N°2 del oficio reservado UI N° 288-2024, que incluye:

(i) carta de fecha 13 de octubre de 2022 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 74.399 de la CMF de fecha 29 de septiembre de 2022;

(ii) carta de fecha 16 de marzo de 2022 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 20.471 de la CMF de fecha 9 de marzo de 2022;

(iii) carta de fecha 30 de marzo de 2022 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 22.646 de la CMF de fecha 17 de marzo de 2022;

(iv) carta de fecha 7 de marzo de 2022 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 16.493 de la CMF de fecha 22 de febrero de 2022;

(v) carta de fecha 16 de junio de 2022 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 46.487 de la CMF de fecha 15 de junio de 2022;

(vi) carta de fecha 2 de febrero de 2022 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 8.066 de la CMF de fecha 26 de enero de 2022;

(vii) carta de fecha 2 de junio de 2021 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 34.854 de la CMF de fecha 24 de mayo de 2021;

(viii) carta de fecha 19 de mayo de 2021 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 29.956 de la CMF de fecha 6 de mayo de 2021.

10. Compilado de respuestas emitidas por Coopeuch respecto de los casos del Anexo N° 3 del oficio reservado UI N° 288-2024, que incluye:

(i) carta de fecha 16 de febrero de 2022 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 13.061 de la CMF de fecha 9 de febrero de 2022;

(ii) carta de fecha 4 de mayo de 2022 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 31.083 de la CMF de fecha 19 de abril de 2022;



(iii) carta de fecha 20 de abril de 2022 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 27.587 de la CMF de fecha 6 de abril de 2022;

(iv) carta de fecha 10 de agosto de 2021 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 59.169 de la CMF de fecha 4 de agosto de 2021;

(v) carta de fecha 31 de mayo de 2022 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 39.104 de la CMF de fecha 19 de mayo de 2022;

11. Compilado de respuestas emitidas por Coopeuch respecto de los casos del Anexo N° 4 del oficio reservado UI N° 288-2024, que incluye:

(i) carta de fecha 19 de julio de 2021 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 44.867 de la CMF de fecha 24 de junio de 2021;

(ii) carta de fecha 16 de junio de 2021 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 37.490 de la CMF de fecha 2 de junio de 2021;

(iii) carta de fecha 13 de julio de 2020 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 28.436 de la CMF de fecha 6 de julio de 2020.

12. Compilado de respuestas emitidas por Coopeuch respecto de los casos del Anexo N° 5 del oficio reservado UI N° 288-2024, que incluye:

(i) carta de fecha 14 de febrero de 2022 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 9.815 de la CMF de fecha 31 de enero del 2022;

(ii) carta de fecha 11 de mayo de 2021 enviada por Coopeuch en respuesta a oficio N° 29.397 de la CMF de fecha 5 de mayo de 2021.

El lunes 15 de abril de 2024, por medio de la plataforma tecnológica ZOOM, prestaron declaración los siguientes ejecutivos de COOPEUCH:

- Juan Pablo Díaz del Pozo, Gerente de la División de Riesgos.
- Marcelo Andrés Jofré Aliaga, Jefe de Recuperación de Cartera Castigada.

II.5. INFORME DEL FISCAL.

Mediante Oficio Reservado **UI N° 678 de 8 de mayo de 2024**, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 51 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.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5666-24-23394-Y SGD: 2024060331006

II.6. OTROS ANTECEDENTES.

Por Oficio Reservado N° 67.429 de 29 de mayo de 2024, se citó a audiencia a la defensa de conformidad a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N° 3.538, la que se celebró el 6 de junio de 2024.

III. NORMAS APLICABLES

Se extractan las normas aplicables, en la parte que resulta pertinente a las infracciones imputadas:

III.1. Artículo 14 del D.F.L. N° 3, Ley General de Bancos (“LGB”).

“Artículo 14.- La Comisión dará a conocer al público, a lo menos cuatro veces al año, información sobre las colocaciones, inversiones y demás activos de las instituciones fiscalizadas en virtud de la presente ley, así como su clasificación y evaluación conforme a su grado de recuperabilidad, debiendo la información comprender la de todas las entidades referidas. Podrá, también, mediante norma de carácter general, imponer a dichas instituciones la obligación de entregar al público informaciones permanentes u ocasionales sobre las mismas materias.

Con el objeto exclusivo de permitir una evaluación habitual de las instituciones fiscalizadas en virtud de la presente ley por firmas especializadas que demuestren un interés legítimo, la Comisión deberá darles a conocer la nómina de los deudores de las entidades antes señaladas, los saldos de sus obligaciones y las garantías que hayan constituido. Lo anterior sólo procederá cuando la Comisión haya aprobado su inscripción en un registro especial que abrirá para los efectos contemplados en este inciso y en el inciso cuarto del artículo 154. La Comisión mantendrá también una información permanente y refundida sobre esta materia para el uso de las instituciones fiscalizadas en virtud de la presente ley. Las personas que obtengan esta información no podrán revelar su contenido a terceros y, si así lo hicieren, incurrirán en la pena de reclusión menor en sus grados mínimo a medio.

En todo caso, los bancos deberán cumplir con la obligación que establece el artículo 9º de la ley N°18.045, sobre Mercado de Valores, sea que sus acciones estén o no inscritas en el Registro de Valores. En caso de incumplimiento de dicha obligación, podrá proporcionar la información la Comisión.

La Comisión deberá mantener permanentemente una nómina de los depositantes de las instituciones fiscalizadas en virtud de la presente ley, indicando su rol único tributario (RUT), la identificación del tipo de cuenta o producto y su número de registro interno.”

III.2. Artículo 19 de la LGB:

“Artículo 19.- Las sociedades, personas o entidades sometidas a la fiscalización de la Comisión, en virtud de la presente ley, que incurrieren en infracciones de las leyes, reglamentos, estatutos y demás normas que las rijan o incumplieren las instrucciones u órdenes legalmente impartidas



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5666-24-23394-Y SGD: 2024060331006

por la Comisión, podrán ser sancionadas conforme a las reglas establecidas en el título III de la ley N°21.000, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, sin perjuicio de las sanciones especiales contenidas en este u otros cuerpos legales. Estas resoluciones podrán ser impugnadas de conformidad con lo establecido en el título V de la precitada ley.”

III.3. Artículo 4 Transitorio de la LGB:

“Artículo 4º.- Las cooperativas de ahorro y crédito que, al 27 de noviembre de 1986, hayan estado sometidas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, continuarán sujetas a ella mientras mantengan depósitos o captaciones recibidos del público o de sus socios. Serán aplicables a dichas cooperativas las disposiciones del Título I de esta ley. Sin perjuicio de lo anterior, la modificación, disolución y liquidación de estas Cooperativas quedarán sujetas a la Ley General de Cooperativas e intervendrán en dichos actos exclusivamente las autoridades que la referida ley señala.”

III.4. Artículo 87 de la Ley General de Cooperativas:

“Artículo 87.- Las cooperativas de ahorro y crédito cuyo patrimonio exceda las 400.000 unidades de fomento quedarán sometidas a la fiscalización y control de la Comisión, respecto de las operaciones que realicen en cumplimiento de su objeto. Para estos efectos, la Comisión, además de las facultades que esta ley le confiera, tendrá todas las facultades que le otorga la ley N°21.000, que crea la Comisión para el Mercado Financiero.

Tales cooperativas deberán contar con las instalaciones, recursos humanos, tecnológicos, procedimientos y controles necesarios para desarrollar adecuadamente sus funciones y operaciones; su patrimonio no podrá ser inferior al 10% de sus activos ponderados por riesgo, ni inferior al 5% de sus activos totales y quedarán sujetas a las disposiciones del decreto con fuerza de ley N° 3, de 1997, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos, en lo que sea compatible con su naturaleza. En especial se les aplicarán las normas del título I, los artículos 64 y 67, título XIV, con exclusión del artículo 113 bis, del título XV, con exclusión del inciso segundo del artículo 132, artículos 154, 155 y 156, y el título XVII. Asimismo, sus administradores deberán cumplir los requisitos de integridad contemplados en la letra b) del artículo 28 de la referida ley.

El resto de las cooperativas de ahorro y crédito deberá someterse a las normas sobre contabilidad, auditoría, publicidad y control que determine el Departamento de Cooperativas, en conformidad a sus facultades.”

III.5. Circular N°108 de 2003 INSTRUCCIONES GENERALES PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO

“11. Información de deudores

Las cooperativas fiscalizadas por esta Comisión quedan sujetas a las normas sobre refundición de deudas de que trata el artículo 14 de la Ley General de Bancos, debiendo atenerse a lo dispuesto en el Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas para bancos.”



III.6. Recopilación Actualizada de Normas (RAN), Capítulo 18-5¹:

“El artículo 14 de la Ley General de Bancos, establece que esta Superintendencia debe mantener una información permanente y refundida sobre los deudores de los bancos, para el uso de las instituciones sometidas a su fiscalización.

Para el envío y manejo de esa información, los bancos deben atenerse a lo siguiente:

1. Operaciones de crédito que deben informarse.

Se informarán todas las obligaciones reales y contingentes de un deudor, sea por su calidad de deudor directo o indirecto, con excepción de las siguientes:

- A) Bonos de la deuda interna o cualquier otra clase de documentos emitidos en serie que representen obligaciones del Estado de Chile o de sus instituciones, incluido el Banco Central de Chile y excluidas las empresas del Estado.*
- B) Bonos u obligaciones de renta de Estados extranjeros, Bancos Centrales e instituciones internacionales a las que se encuentre adherido el Estado de Chile.*
- C) Obligaciones de los bancos del país.*
- D) Depósitos en bancos del exterior.*
- E) Cuotas de fondos mutuos.*
- F) Operaciones de factoraje.*
- G) Créditos de personas naturales que correspondan a la parte de un crédito que no alcanzó a cubrirse con el producto del remate de los bienes que se constituyeron en prenda o hipoteca para garantizar su pago, cuando no se haya trabado embargo sobre otros bienes del deudor o de los codeudores o fiadores que puedan existir.*
- H) Créditos contingentes correspondientes a cartas de garantía interbancaria a que se refiere el Capítulo 8-12 de esta Recopilación.*
- I) Obligaciones correspondientes a contratos de derivados vigentes.*
- J) Operaciones de leasing.*

2. Información sobre créditos morosos por 90 días o más.

Esta Superintendencia estima que la información que debe mantener sobre esta materia para el uso de las instituciones fiscalizadas, cumple el propósito deseado por el legislador cuando éstas, en su condición de acreedoras, ejercen la diligencia ordinaria y demostrativa de la voluntad de recuperar sus acreencias, como, por lo demás, es su deber hacerlo y que contraviene esa intención incluir, en un registro oficial de deudores del sistema, la información de personas respecto de quienes no aparece demostrado interés en exigirles el cumplimiento de sus obligaciones eficazmente, o de aquellas cuya condición de deudores no se encuentre establecida de un modo formalmente incuestionable.

Atendido lo anterior, se dispone que las deudas que presenten una morosidad igual o superior a 90 días, sólo se informarán si se tiene un título ejecutivo válido y vigente y siempre que se estén siguiendo las gestiones de cobro correspondientes. En el caso de ejercerse el cobro judicial, si por cualquier motivo el juicio ejecutivo se da por terminado, debe dejarse de informar la deuda y sólo

¹ Corresponde a la antigua versión del capítulo 18-5, previo a la implementación de la Circular N°2.317 del 29 julio 2022 (que comienza a regir desde julio de 2023) y de la Circular N° 2.326 del 18.11.2022 (que rige desde la información referida a diciembre de 2022).



se la podrá incluir nuevamente si se ha obtenido un nuevo título ejecutivo contra el deudor como, por ejemplo, si éste ha reconocido un documento o confesado la deuda.

En virtud de lo anteriormente expuesto, se definen los siguientes principios para la inclusión o exclusión de los créditos morosos por 90 días o más, en la información refundida sobre deudores:

a) No se incluirán aquellos créditos que carezcan de títulos ejecutivos porque éstos son, de acuerdo a nuestra legislación, los únicos que formalmente dan cuenta de una obligación cuyo cumplimiento puede exigirse compulsivamente.

No se informarán, en consecuencia, los deudores aunque se encuentren demandados, contra quienes sólo se tengan títulos ordinarios, puesto que éstos requieren de una previa declaración de autoridad, para darles certeza y exigir su cumplimiento a través de la misma.

Con mayor razón, no se incluirán los nombres de personas respecto de quienes se carezca de título, aunque la institución financiera pueda ejercer contra ellas las acciones para provocar la confesión de deuda, o de hecho la encuentre incoando.

b) Se excluirán, asimismo, los deudores contra quienes existan títulos ejecutivos pero que no fueron demandados durante el transcurso del plazo de prescripción de las acciones respectivas.

c) Se suspenderá la información de aquellos deudores contra quienes existan títulos ejecutivos y hayan sido demandados, pero cuyas ejecuciones hayan sido rechazadas o abandonadas por resolución judicial ejecutoriada, así como de aquellos a quienes no se les haya notificado la demanda antes del vencimiento del plazo establecido en las leyes para la prescripción de las respectivas acciones; sin embargo, estos últimos se reinformarán cuando se obtenga su notificación.

Debe tenerse presente lo dispuesto en el artículo 153 del Código de Procedimiento Civil, en el sentido de que el ejecutado puede pedir el abandono del procedimiento aun después de dictada la sentencia u omitida ésta. Este es, por lo tanto, uno de los casos en que se produce el fin del juicio ejecutivo seguido contra el deudor y en que sólo procede reincorporarlo a la información refundida sobre deudores cuando se inicie uno nuevo, si todavía hay lugar a ello.(.....)

5. Responsabilidad en la entrega de la información.

El artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República establece como garantía el respeto y protección a la vida privada y pública y a la honra de la persona y su familia y, en la medida que la información entregada sobre deudas no pagadas a su vencimiento no se ajuste a la entera y clara verdad, podría generar responsabilidades para el que la proporciona.

Como esta Superintendencia se limita a refundir los datos que los bancos le envían, es de suma importancia el cuidado que se emplee para la inclusión de los deudores en la información correspondiente, con objeto de evitar así que los problemas se susciten a nivel de este Organismo, con la consiguiente demora, tramitación y peligro de que se presenten recursos judiciales por asuntos que normalmente son de fácil solución si se emplea el buen orden y criterio.

6. Manejo de la información por parte de las instituciones financieras.

La entrega de la información, relativa a las obligaciones de los deudores es una excepción justificada, contemplada en la ley, de la reserva bancaria que protege los intereses de tales



deudores, en la medida que cumpla exactamente con el propósito de información señalado por el legislador y sin que pueda servir para otros fines.

De allí que la información que refunde esta Superintendencia es de uso estrictamente confidencial y exclusivo y por motivo alguno debe circular en medios ajenos a la institución que la recibe.

A fin de evitar el mal uso que podría dársele a esta información, las instituciones financieras deben procurar que el acceso a cualquier medio de consulta se restrinja a los funcionarios que precisen la información para uso exclusivo de la empresa, de modo que el acceso a la fuente de esos datos sea controlable. Esta Superintendencia recomienda, asimismo, destruir o archivar convenientemente la información que ya no se utilice, de manera de cautelar que no se haga mal uso de ella.

Los funcionarios a quienes se les otorgue acceso a la información, deben ser instruidos en forma clara y precisa acerca del cuidado y reserva que deben mantener respecto de ella y de la responsabilidad que afectará a la institución en caso que ella se proporcione a terceros, distintos de los propios deudores.

Por su parte, el artículo 14 de la Ley General de Bancos, establece penas corporales para las personas que revelen el contenido de la información sobre deudores de que se trata.”

III.7. Artículo 255 de la Ley N° 20.720, conforme a su texto vigente a la fecha de los hechos investigados:

“Artículo 255.- Efectos de la Resolución de Término. Una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la resolución que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación, se entenderán extinguidos por el solo ministerio de la ley y para todos los efectos legales los saldos insolutos de las obligaciones contraídas por el Deudor con anterioridad al inicio del Procedimiento Concursal de Liquidación.

Extinguidas las obligaciones conforme al inciso anterior, el Deudor se entenderá rehabilitado para todos los efectos legales, salvo que la resolución señalada en el artículo precedente establezca algo distinto.”

III.8. Artículo 268 de la Ley N° 20.720, conforme a su texto vigente a la fecha de los hechos investigados:

“Artículo 268.- Resolución que declara finalizado el Procedimiento Concursal de Renegociación y de la ejecución. Una vez vencido el plazo para impugnar el Acuerdo de Renegociación o el Acuerdo de Ejecución, según corresponda, o una vez resuelta y desechada la impugnación, conforme a lo establecido en el artículo 272, la Superintendencia declarará finalizado el Procedimiento Concursal de Renegociación.

Si el referido procedimiento hubiere finalizado en virtud de un Acuerdo de Ejecución, se entenderán extinguidos, por el solo ministerio de la ley, los saldos insolutos de las obligaciones contraídas por la Persona Deudora respecto de los créditos parte de dicho acuerdo, a contar de la publicación de esta resolución en el Boletín Concursal.

Si el referido procedimiento hubiere finalizado en virtud de un Acuerdo de Renegociación, las obligaciones respecto de los créditos que conforman dicho acuerdo se entenderán extinguidas, novadas o repactadas, según lo acordado, y la Persona Deudora se entenderá rehabilitada para



todos los efectos legales. Para ello, la Superintendencia emitirá un certificado de incobrabilidad a solicitud de los acreedores titulares de las deudas remitidas, que les permita castigar sus créditos en conformidad a la ley cuando corresponda.

III.9. Artículo 281 de la Ley N° 20.720, conforme a su texto vigente a la fecha de los hechos investigados:

“Artículo 281.- Cuenta final de administración y término de la liquidación de los bienes de la Persona Deudora. Será aplicable a la liquidación de los bienes la Persona Deudora lo dispuesto en los Párrafos 2 del Título 3 del Capítulo II, sobre Cuenta Final de Administración, y 4 del Título 5 del Capítulo IV, sobre término del Procedimiento Concursal de Liquidación.”

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS

IV.A. DESCARGOS

La Defensa inicia su presentación manifestando que es la cooperativa de ahorro y crédito más grande Chile y que cuenta con más de 1.100.000 socios a lo largo del país, a los que presta servicios financieros, y cuya misión es brindar productos y servicios financieros inclusivos, accesibles y responsables, así como entregar asesoría y educación financiera para contribuir al bienestar de sus socios y a la comunidad en general.

Agrega que en tal carácter ha establecido los más altos estándares de cumplimiento normativo, que incluyen adoptar resguardos y políticas para el cumplimiento de toda la legislación y normativa aplicable, así como de las órdenes e instrucciones de las autoridades fiscalizadoras y regulatorias.

Expone que, ante a una serie de errores en la información entregada respecto al Estado de Deudores, procedió a corregirlos, evidenciado oportunamente dichas correcciones a esta Comisión, adoptando, además, todas las medidas, y realizados todos los cambios en sus procedimientos y protocolos internos, para evitar que nuevos errores de ese tipo volvieran a ocurrir, objetivo que señala ha sido cumplido, por cuanto desde hace más de un año y medio que no ha tenido noticia, por parte de esta Comisión ni de otros interesados, de la existencia de algún error o incumplimiento en el registro del Estado de Deudores o en su exclusión.

En ese sentido, afirma que la eventual aplicación de una multa resulta innecesaria e injustificada, pues considerando la finalidad de una sanción administrativa, que es corregir la conducta del fiscalizado y disuadirlo de incurrir en nuevos incumplimientos, tal finalidad ya se cumplió, al haber realizado las enmiendas y haber adoptado medidas para no incurrir en ningún incumplimiento desde hace mucho tiempo atrás.

A su vez, indica que concurren en este caso una serie de circunstancias que atenúan su responsabilidad, por lo que si se concluyera que debe aplicarse una multa, ésta debiera ser muy baja.



Profundizando en alguno de los conceptos antes planteados, expone que cada uno de los reclamos efectuados por sus clientes ante esta Comisión, debidos al error de información sobre la nómina de deudores, que le fueron comunicados, fueron respondidos oportuna y satisfactoriamente, e, incluso, manifiesta que varios ya habían sido solucionados previamente.

En seguida, detalla la situación de cada uno de los casos que motivaron la formulación de cargos, exponiendo lo siguiente:

En torno a los casos del Anexo N° 1, relativo a *deudores contra quienes existen títulos ejecutivos y fueron demandados, pero cuyas ejecuciones hayan sido rechazadas o abandonadas por resolución judicial ejecutoriada.*

En estos casos, se habría informado erróneamente al Registro de Deudores 9 clientes, respecto de los cuales sus ejecuciones habían sido rechazadas o abandonadas por resolución judicial ejecutoriada y, por tanto, no cumplían con los requisitos que dispone el Capítulo 18-5 de la RAN para su inclusión.

Precisa que dio una rápida respuesta a cada uno de 9 los casos informados, realizando las correcciones correspondientes de inmediato, o bien informando que la regularización ya había tenido lugar, todo en un plazo promedio de 8 días hábiles bancarios. Lo anterior de acuerdo con lo siguiente:

En el caso N°2007434, mediante carta de fecha 8 de marzo de 2023, en 10 días hábiles bancarios desde la solicitud, dio respuesta a la carta N° 18324 de fecha 22 febrero de 2023, señalando que: *“En consideración a lo señalado y en atención a que la deuda cumple con los requisitos exigidos para su exclusión del Estado de Deudores de conformidad a las disposiciones del capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, es que esta Cooperativa no continuará informando los antecedentes de nuestra socia y realizó las regularizaciones correspondientes”.*

A su vez, en relación con el caso N° 1690676, el 30 de marzo de 2022, en 9 días hábiles bancarios desde la solicitud, respondió la carta N° 22635 de 17 de marzo de 2022, indicando que *“De acuerdo con ello, informamos que nuestra socia no se encuentra informada ante el Boletín Comercial por parte de nuestra institución y dejará de informar sus antecedentes ante la Comisión para el Mercado Financiero y realizó las regularizaciones pertinentes desde marzo del año 2019. Se adjunta regularización efectuada”.*

Respecto el caso N° 1739196, el 2 de junio de 2022, en 9 días hábiles bancarios desde la solicitud, se dio respuesta a la carta N° 3874 de fecha 20 de mayo de 2022, haciendo referencia a que dicha deuda ya había sido excluida del Estado de Deudores meses antes, al expresar que: *“En consideración a lo señalado y en atención a que la deuda cumple con los requisitos exigidos para su exclusión del Estado de Deudores de conformidad a las disposiciones del capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, es que esta Cooperativa desde el mes de febrero 2022 dejó de informar los antecedentes de nuestra socia ante la Comisión para el Mercado Financiero”.*

En torno al caso N° 1703073, el 14 de abril de 2022, en 6 días hábiles bancarios desde la solicitud, respondió la carta N° 27588 de fecha 6 de abril de 2022, indicando que *“En consideración de lo señalado, y en atención a que la deuda cumple con los requisitos exigidos para su exclusión del Estado de Deudores de conformidad a las disposiciones del capítulo 18-5 de la Recopilación*



Actualizada de Normas, es que esta Cooperativa no seguirá informando los antecedentes ante la Comisión para el Mercado Financiero, y ha efectuado las regularizaciones correspondientes. Se adjunta respaldo”.

Por su parte, en el caso N° 1600090, el 4 de febrero de 2022, en 6 días hábiles bancarios desde la solicitud, atendió la carta N° 8771 de fecha 27 de enero de 2022, precisando que: *“En consideración a lo señalado y en atención a que la deuda cumple con los requisitos exigidos para su exclusión del Estado de Deudores de conformidad a las disposiciones del capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, es que esta Cooperativa dejó de informar los antecedentes (...) y procedió a realizar las regularizaciones correspondientes de los antecedentes informados ante la Comisión para el Mercado Financiero”.*

En torno al caso N° 1572915, *“el 10 de noviembre de 202”*, 10 días hábiles bancarios desde la solicitud, dio respuesta la carta N° 88414 de fecha 26 de octubre de 2021, exponiendo que: *“En consideración a lo señalado y en atención a que la deuda cumple con los requisitos exigidos para su exclusión del Estado de Deudores de conformidad a las disposiciones del capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, es que esta Cooperativa no continuará informando en lo que corresponda los antecedentes (...) y realizó las regularizaciones correspondientes ante la Comisión para el Mercado Financiero. Se adjunta regularización”.*

Respecto del caso N° 1722966, el 16 de marzo de 2022, 5 días hábiles bancarios desde la solicitud, respondió la carta N° 36195 de fecha 9 de marzo de 2022, haciendo referencia a que dicha deuda ya había sido excluida del Estado de Deudores, al indicar que *“En consideración de lo señalado, y en atención a que la deuda cumple con los requisitos exigidos para su exclusión del Estado de Deudores de conformidad a las disposiciones del capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, es que esta Cooperativa no informa los antecedentes ante la Comisión para el Mercado Financiero desde el mes de marzo del año en curso, y ha efectuado las regularizaciones correspondientes. Se adjunta respaldo”*

En el caso N° 1699501, el 13 de abril de 2022, 7 días hábiles bancarios desde la solicitud, atendió la carta N° 26926 de fecha 4 de abril del mismo año, expresando que: *“En consideración de lo señalado, y en atención a que la deuda cumple con los requisitos exigidos para su exclusión del Estado de Deudores de conformidad a las disposiciones del capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, es que esta Cooperativa dejó de informar los antecedentes ante la Comisión para el Mercado Financiero, y ha efectuado las regularizaciones correspondientes. Se adjunta respaldo”.*

Finalmente, en el caso N° 1714162, el 10 de mayo de 2022, 10 días hábiles bancarios desde la solicitud, respondió la carta N° 32930 de fecha 26 de abril del mismo año, precisando que dicha deuda ya había sido excluida del Estado de Deudores, al indicar lo siguiente: *“en consideración a lo señalado y en atención al cumplimiento del plazo de prescripción de la acción ejecutiva, esta Cooperativa no se encuentra informando la deuda (...) ante la Comisión para el Mercado Financiero y realizó las regularizaciones correspondientes para la operación N°201500079586 desde mayo 2018 y operación N°201601638206 desde agosto 2021”.*

Por otra parte, y en relación con los 8 casos de clientes del Anexo N°2, referido a deudores contra quienes existan títulos ejecutivos y hayan sido demandados, pero que no se les haya notificado



la demanda antes del vencimiento del plazo establecido en las leyes para la prescripción de las respectivas acciones, expresa que al igual que en los anteriormente señalados, respondió en forma rápida cada uno de los casos informados por esta Comisión, realizando las regularizaciones correspondientes de inmediato, o bien informando que la regularización ya había tenido lugar, en un plazo promedio de 5,6 días hábiles bancarios; existiendo un caso en que ya se había dejado de informar en forma errónea.

Respecto del caso N° 1880803, el 13 de octubre de 2022, 9 días hábiles bancarios desde la solicitud, atendió la carta N° 74399 de fecha 29 de septiembre de 2022, al señalar que: *“En consideración a lo señalado y en atención a que la deuda cumple con los requisitos exigidos para su exclusión del Estado de Deudores de conformidad a las disposiciones del capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, es que esta Cooperativa no continuará informando los antecedentes de nuestro socio y realizó las regularizaciones correspondientes”*.

A su vez, en el caso N° 1682761, el 16 de marzo, 5 días hábiles bancarios desde la solicitud, respondió la solicitud de la carta N° 20471 de fecha 9 de marzo de 2022, señalando que: *“En consideración a lo señalado y en atención a que la deuda cumple con los requisitos exigidos para su exclusión del Estado de Deudores de conformidad a las disposiciones del capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, es que esta Cooperativa dejó los antecedentes de nuestro socio ante la Comisión para el Mercado Financiero e Instituciones Financieras”*.

En torno al caso N° 1689045, el 30 de marzo de 2022, 9 días hábiles bancarios desde la solicitud, atendió el requerimiento de la carta N° 22646 de fecha 17 de marzo de 2022, exponiendo que *“En consideración a lo señalado y en atención a que la deuda cumple con los requisitos exigidos para su exclusión del Estado de Deudores de conformidad a las disposiciones del capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, es que esta Cooperativa dejará de informar los antecedentes (...) y realizó las regularizaciones ante la Comisión para el Mercado Financiero”*.

Respecto del caso N° 1670620, el 7 de marzo de 2022, 9 días hábiles bancarios desde la solicitud, emitió respuesta a la carta N° 16493 de fecha 22 de febrero del 2022, señalando que: *“En consideración a lo señalado y en atención a que la deuda cumplía con los requisitos exigidos para su exclusión del Estado de Deudores de conformidad a las disposiciones del capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, es que esta Cooperativa dejó de informar los antecedentes de nuestro socio efectuando las regularizaciones correspondientes, ante la Comisión para el Mercado Financiero”*

Por otra parte, en el caso N° 1634485, el 16 de junio de 2022, al día siguiente de recibida la solicitud, se respondió la carta N° 46487 de fecha 15 de junio de 2022, indicando lo siguiente: *“En consideración a lo señalado y en atención a que las deudas cumplen con los requisitos exigidos para su exclusión del Estado de Deudores de conformidad a las disposiciones del capítulo 18-5 de la Recopilación actualizada de Normas, es que esta Cooperativa dejó de informando los antecedentes de nuestra socia y realizó las regularizaciones correspondiente, ante la Comisión para el Mercado Financiero”*.

A su vez, en el Caso N° 1558839, el 2 de febrero de 2022, 5 días hábiles bancarios desde la solicitud, respondió la carta N° 8066 del 26 de enero de 2022, exponiendo que *“En consideración a lo señalado y en atención a que la deuda cumple con los requisitos exigidos para su exclusión*



del Estado de Deudores de conformidad a las disposiciones del capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, es que esta Cooperativa no continuará informando los antecedentes de nuestro socio y realizó las regularizaciones correspondientes”.

Respecto del caso N° 1441861, el 7 de octubre de 2021, 4 días hábiles bancarios desde la solicitud, atendió la carta N° 81948 del 1 de octubre de 2021, exponiendo que *“Al respecto, informamos que en atención a que la deuda cumple con los requisitos exigidos para su exclusión del Estado de Deudores de conformidad a las disposiciones del capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, es que esta Cooperativa dejó de informar los antecedentes de nuestra socia ante la Comisión para el Mercado Financiero. Se adjunta rectificación”.*

Por último, en el caso N° 1433281, el 29 de septiembre de 2021, 3 días hábiles bancarios desde la solicitud, respondió la carta N° 79654 del 24 de septiembre de 2021, haciendo referencia a que dicha deuda ya había sido excluida del Estado de Deudores, indicando que: *“Al respecto, informamos que en atención a que la deuda cumple con los requisitos exigidos para su exclusión del Estado de Deudores de conformidad a las disposiciones del capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, es que esta Cooperativa dejó de informar los antecedentes de nuestro socio ante la Comisión para el Mercado Financiero a contar del mes de febrero de 2021. Se adjunta rectificación”.*

Por otra parte, respecto de los casos del Anexo N°3, esto es, *Deudores con una resolución judicial en un Procedimiento Concursal, conforme a la Ley N° 20.720 de Insolvencia y Reemprendimiento, que finalizó el proceso de liquidación de las deudas que mantenía el reclamante. (contraviene el al inc. 1 del Acápito 1° del C. 18-5 de la RAN)*, que involucra a 5 clientes, también atendió rápidamente las cartas remitidas, en un plazo promedio de 7,4 días hábiles bancarios.

En el caso N° 1703075, el 20 de abril de 2022, 9 días hábiles bancarios desde la solicitud, se dio respuesta a la carta N° 27587 de fecha 6 de abril de 2022, señalando que *“En virtud de lo expuesto, informamos que esta Cooperativa dio de baja la operación de crédito antes mencionada y realizó la regularización correspondiente en lo que corresponda”.*

A su vez, en el caso N° 1608662, el 16 de febrero de 2022, 5 días hábiles bancarios desde el requerimiento, atendió la carta N° 13061 de fecha 9 de febrero del mismo año, comunicando a la Comisión que *“En virtud de lo expuesto, informamos que esta Cooperativa ha dado de baja la operación de crédito antes mencionada y se realizó las regularizaciones correspondientes”.*

Respecto del caso N° 1403712, el 10 de agosto de 2021, 4 días hábiles bancarios desde la solicitud, respondió la carta N° 59169 de fecha 4 de agosto de 2021, señalando que: *“En virtud de lo expuesto, informamos que esta Cooperativa dio de baja las operaciones de crédito antes mencionadas y realizó las regularizaciones correspondientes. Se adjunta rectificación”*

En relación con el caso N° 1734425, el 31 de mayo de 2022, 8 días hábiles bancarios desde la solicitud, atendió la carta N° 3910401829 de fecha 19 de mayo del mismo año, expresando que *“En virtud de lo expuesto, informamos que esta Cooperativa ha dado de baja las operaciones de crédito antes mencionadas y realizó las regularizaciones correspondientes a partir del mes de enero del año 2022, mes en que dio término al proceso”.*



Finalmente, en el caso N° 1712991, el 4 de mayo de 2022, 11 días hábiles bancarios desde el requerimiento, dio respuesta a la carta N° 31083 de fecha 19 de abril del mismo año, exponiendo que *“En atención a que nuestro socio (...), se acogió a la Ley de Insolvencia y Emprendimiento, cuyo término por acta se efectuó en el mes de marzo del año 2022, es que esta Cooperativa dejó de informar los antecedentes de la operación ante mencionada en el mes de marzo del presente año, ACOGIENDO lo solicitado”*, agregando que la exclusión se produjo a tiempo, de modo que no se informó erróneamente este caso en el Estado de Deudores en ningún período.

En otro orden de consideraciones, respecto de los casos del Anexo N°4, que se refiere a *“Deudores con deudas pagadas (contraviene el al inc. 1 del Acápito 1° del C. 18-5 de la RAN)”*, que involucró a 3 clientes, dio una pronta y rápida respuesta frente estas situaciones, informando a la Comisión en un promedio de 7 días hábiles bancarios.

En el caso N° 1442435, el 13 de octubre de 2021, 6 días hábiles bancarios desde la solicitud, respondió la carta N° 82205 de fecha 4 de octubre de 2021, exponiendo que: *“cabe precisar que, por un error sistemático se informó la deuda (...), en forma incorrecta ante la Comisión para el Mercado Financiero, situación que nuestra cooperativa procedió a regularizar. Se adjunta rectificación”*.

Respecto del caso N° 1415401, el 16 de junio de 2021, 10 días hábiles bancarios desde la solicitud, atendió la carta N° 37490 de fecha 2 de junio de 2021, señalando que: *“Finalmente, indicamos que esta Cooperativa ha realizado las regularizaciones correspondientes”*.

Finalmente, en el caso N° 1213815, el 13 de julio de 2020, 5 días hábiles bancarios desde la solicitud, dio respuesta a la carta N° 28437 de fecha 6 de julio de 2020, señalando que *“indicamos que esta Cooperativa ha realizado las regularizaciones correspondientes ante los organismos fiscalizadores.”*

Por último, y respecto de los casos Anexo N°5, correspondiente a *Deudores que no fueron demandados durante el transcurso del plazo de prescripción de las acciones respectivas y se cumple con la certificación de la ejecutoriedad de la sentencia que declara la prescripción, requisito necesario para la exclusión*, hace presente que correspondería a la situación de 2 clientes, y que tal como los casos anteriores, fue prontamente solucionada, dentro del plazo de 7 días hábiles bancarios desde el requerimiento de esta Comisión.

En torno al caso N° 1650457: el 14 de febrero de 2022, 10 días hábiles bancarios desde la solicitud, respondió la carta N° 9815, de fecha 31 de enero de 2022, informando que *“En consideración a lo señalado y en atención al cumplimiento del plazo de prescripción de la acción ejecutiva, esta Cooperativa no se encuentra informando la deuda (...) ante los organismos fiscalizadores y realizara las regularizaciones correspondientes”*

Finalmente, en el caso N° 1431384, el 11 de mayo de 2021, 4 días hábiles bancarios desde la solicitud, atendió la carta N° 29397 de fecha 5 de mayo de 2021, informando *“En consideración a lo señalado, y en atención a que la deuda cumple con los requisitos exigidos para su exclusión del Estado de Deudores de conformidad a las disposiciones del capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, es que esta Cooperativa no continuará informando los antecedentes ante la Comisión para el Mercado Financiero”*



De acuerdo con lo expuesto, señala que cada uno de los casos que motivaron la formulación de cargos, fue solucionado rápida y oportunamente respondiendo a esta Comisión, en diversas comunicaciones entre 2021 y 2022, adjuntando los antecedentes pertinentes para acreditar la corrección de cada caso, en un plazo promedio de 7 días hábiles bancarios. Además, reitera que en uno de los casos, **no se infringió** el capítulo 18-5 de la RAN, pues fue excluido dentro del mismo mes en que concluyó el proceso concursal, tal como se informó a esta Comisión el 4 de mayo de 2022 en respuesta a la Carta N° 31083. En mérito de lo precedentemente expuesto, los casos en cuestión se limitan a 26.

Por otra parte, manifiesta que, de acuerdo con los antecedentes del proceso, especialmente en la sección en la que se indica el término del periodo mal informado, el último caso corregido, corresponde al 16 de septiembre de 2022, y desde esa fecha no ha incurrido en nuevos incumplimientos desde hace más de un año y medio.

En ese sentido, expresa que desde que esta Comisión inició la investigación de esta situación, en octubre de 2023, se encontraba en completo cumplimiento en todos y cada uno de los casos, y había implementado medidas para que estos problemas no volvieran a ocurrir.

En ese orden de consideraciones, indica que el 23 de diciembre de 2021, a través del documento “Automatización de Criterios a D10 de Acuerdo a Capítulo 18-5 RAN”, dictó una regulación interna para abordar precisamente esta materia, y pasar de un mecanismo manual a una automatización de filtros y exclusiones, con el fin de cumplir al 100% la normativa a este respecto. En dicho documento se establecen una serie de medidas, protocolos y procesos. Además, con posterioridad se implementó un desarrollo sistemático que consiste en excluir la información de las deudas de financiamiento educacional de las bases de deudores que se utiliza en el proceso de crédito.

Asimismo, dentro de las medidas adoptadas, el 11 de marzo de 2022, modificó su Circular de Normas y Procedimientos (“CNP”) N° 196, relativa al “PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA EL REGISTRO, CONTROL Y RESOLUCIÓN DE CASOS ACOGIDOS A LA LEY DE INSOLVENCIA Y RE-EMPREDIMIENTO”, adecuación incorporada para cumplir con la oportuna exclusión de los clientes del Estado de Deudores, en la que se estableció que todos los días de cierre de mes, independiente de la semana que se tratase, se deberían incluir en la base de informes de Subgerencia de Coopeuch, la información de los casos que a esa fecha estuvieren terminados según lo que estuviere publicado en el Boletín Concursal.

Adicionalmente, en relación con las deudas que deben ser excluidas del registro de deudores por encontrarse ya pagadas, Coopeuch dictó el manual “Procedimiento Pagos Totales de Castigos”, que en su versión más actualizada de noviembre de 2021, da cuenta de la adopción de un procedimiento para asegurarse y garantizar la exclusión del Estado de Deudores frente a los pagos que puedan hacer los socios, para lo cual semanalmente se realiza una solicitud de marca de castigo no informado a la unidad de análisis de cartera con el objeto de marcar como castigo no informado a las operaciones enviadas, buscando con ello que todo lo pagado en el mes quede excluido.

Expone que, como fuera informado a esta Comisión, a través de comunicación de fecha 22 de abril de 2022, que respondió el Oficio N° 27.299 de fecha 5 de abril de 2022, ha adoptado otras



medidas con el objeto de solucionar todos los errores en el reporte de información respecto al Estado de Deudores, en la que planteó otras soluciones como, por ejemplo, informar de las medidas sistémicas que adoptó en relación con errores de la información al Estado de Deudores por financiamiento educacional.

Lo anteriormente expuesto, demuestra su preocupación por esta materia y de la efectividad de dichas medidas, las que, no obstante las correcciones practicadas, le han permitido a Coopeuch estar en completo cumplimiento de la normativa pues los casos de incumplimiento se redujeron a cero desde septiembre de 2022.

En ese sentido, consta el compromiso de solucionar rápidamente cualquier incumplimiento normativo, como también la de adoptar todas las medidas necesarias para corregir sus sistemas y protocolos y evitar cualquier otro incumplimiento a futuro, lo que determina que la aplicación de una sanción no sería consistente con los objetivos que se buscan en general con los procedimientos sancionatorios, ni en particular con la política sancionatoria de esta Comisión.

En relación con lo anterior, plantea que como ha concluido la doctrina, la jurisprudencia, y las políticas internas de esta Comisión, las multas aplicadas en virtud de un procedimiento administrativo sancionatorio buscan prevenir la comisión de una infracción normativa por medio de la disuasión de dicho actuar, intentando de esa forma corregir las conductas de los fiscalizados hacia el cumplimiento de la norma.

De ese modo, en el caso particular, la aplicación de una multa sería innecesaria, pues adoptó todas las medidas necesarias para evitar cualquier incumplimiento, lo que ha derivado que no existan incumplimientos en la materia hace más de un año y medio. Sostiene que en el presente caso no existe una conducta que “corregir” o “enmendar”, por cuanto dicha corrección ya fue realizada, ni tampoco existe una conducta que disuadir, pues lleva más de un año y medio en completo y estricto cumplimiento de la normativa, en virtud de las medidas adoptadas.

Así, tal como se señala en las políticas internas de esta Comisión, los procedimientos sancionatorios deben ser “*eficaces en cuanto a su oportunidad*” y funcionales “*al objetivo de lograr el cumplimiento de la regulación por parte de los fiscalizados*”, aspectos que no se cumplen en el presente procedimiento, ya que los casos fueron corregidos y no ha incurrido en nuevos incumplimientos, por lo que no puede ser considerado en la misma situación que un fiscalizado que ha transgredido, y continúa transgrediendo la normativa hasta la fiscalización o formulación de cargos, como ha ocurrido en casos previos en que se han aplicado sanciones en esta materia. Asimismo, expone que la aplicación de una multa tampoco se justifica bajo una perspectiva de política persecutoria, pues no puede darse el mismo tratamiento y aplicar las mismas sanciones a un fiscalizado que está en actual infracción y a uno que ya enmendó su actuar y está en cumplimiento.

Por otra parte, señala que la Formulación de Cargos omitió y excluyó una serie de antecedentes en favor de Coopeuch, específicamente no consideró las 27 respuestas dadas en cada una de las situaciones de información errónea al Estado de Deudores, a las que se adjuntaron antecedentes de la adopción de medidas para corregir los incumplimientos en cada caso, todos los cuales fueron asimismo omitidos, por lo que la Formulación de Cargos se basa en antecedentes incompletos, al no tener en cuenta dichas comunicaciones que dan cuenta; y acreditan, que



solucionó rápida y completamente todos y cada uno de los 27 casos que motivaron la formulación de cargos. Asimismo, en la formulación de cargos se omitió la respuesta de fecha 22 de abril de 2022 al Oficio N° 27.299/2022, en la que se expresan cada una de las medidas implementadas para evitar a futuro la ocurrencia de errores en la información relativa al Estado de Deudores.

Todos los antecedentes mencionados demuestran la rapidez, proactividad y efectividad en la corrección de las situaciones referidas al Estado de Deudores, así como en la prevención de la repetición de esta situación.

Finalmente, en el presente caso, concurren una serie de circunstancias que disminuyen su responsabilidad, expresando, en primer término que la conducta no es grave, pues adoptó diversas medidas, para evitar que esta conducta continuara ocurriendo, lo que ha permitido que no exista ningún incumplimiento desde hace a lo menos un año y medio y que la materialidad de las infracciones, en relación con el volumen de transacciones es muy menor, pues los 27 casos indicados en la Formulación de Cargos equivalen a tan solo un 0,0133% del total de operaciones excluidas del Estado de Deudores a febrero de 2024, reiterando que los incumplimientos se redujeron a cero a partir de septiembre de 2022. Adicionalmente, plantea que debe ponderarse la circunstancia de haber corregido prontamente cada uno de los reclamos. Finalmente, señala que no ha tomado conocimiento de ningún perjuicio que haya sufrido alguno de sus socios respecto de la inclusión errónea en el Estado de Deudores, por lo que la infracción imputada no puede ser calificada como grave.

Por otra parte, expone que no ha obtenido beneficio de ninguna naturaleza respecto de los cargos que se le imputan, sino que ha dispuesto todos recursos e incurrido en todos los gastos necesarios para poder cumplir oportuna y efectivamente con todas las medidas para subsanar todos los errores, y evitar la ocurrencia de los mismos a futuro.

Enseguida, manifiesta que la infracción imputada no ha dañado ni puesto en riesgo el correcto funcionamiento del mercado financiero o la fe pública, ni ha tomado conocimiento de un posible daño o riesgo a los intereses de los perjudicados por la infracción, pues ninguno de los 27 afectados, a la fecha ha indicado o sugerido haber sufrido perjuicio alguno con el error en la información del Registro de Estado de Deudores, agregando que muchos de ellos aún mantienen cuentas o incluso han contratado nuevos créditos con Coopeuch.

Finalmente, expresa que las sanciones aplicadas por esta Comisión en casos anteriores se sustentaban en circunstancias mucho más graves y en un incumplimiento mucho más general, que en el presente caso.

IV.B. ANÁLISIS

En primer término, la formulada de cargos no ha controvertido los hechos imputados, salvo en un caso, exponiendo diversos planteamientos que no permiten desvirtuar el cargo formulado, esto es, *“Infracción reiterada a lo dispuesto en el N° 2 y N° 5 del Capítulo 18-5 de la Recopilación actualizada de Normas, en relación con lo establecido en el artículo 14 de la Ley General de*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5666-24-23394-Y SGD: 2024060331006

Bancos y en los artículos 255, 268 y 281 de la Ley N° 20.720, toda vez que, sin emplear el cuidado debido, en el periodo comprendido entre abril de 2016 y septiembre de 2022, reiteradamente informó deudas en el Estado de Deudores en circunstancias que no concurrían a su respecto los presupuestos fácticos y normativos para su incorporación, respecto de las personas individualizadas en el archivo adjunto al presente Oficio de Cargos.”

En ese sentido, de acuerdo con el expediente administrativo, se ha podido verificar que 26 de 27 casos investigados fueron incorporados erróneamente en el informe de deudores, exceptuándose únicamente el caso N° 1712991 que fue excluido oportunamente.

En mérito de lo antes expuesto, se debe señalar que la formulada de cargos ha mantenido en el Estado de Deudores, en algunos casos por prolongados períodos de tiempo, a personas respecto de las cuales no concurrían los presupuestos normativos para su inclusión en dicho Estado, infringiendo las disposiciones del Capítulo 18-5 de la RAN, circunstancia que no se ve alterada por haber practicado las correcciones a que alude Coopeuch, toda vez que éstas tuvieron lugar con posterioridad a la errónea incorporación del deudor en el Estado antes referido, con los efectos que ello conlleva.

A mayor abundamiento, el hecho que la formulada de cargos haya efectuado las correcciones aludidas, da cuenta de su reconocimiento del incumplimiento normativo, por lo que haber procedido a efectuar tales correcciones en modo alguno la exime de responsabilidad por dichas infracciones.

En otro orden de consideraciones, tampoco constituye una causal para eximir de responsabilidad por los incumplimientos antes descritos y acreditados, la circunstancia de no haber incurrido con posterioridad en nuevas infracciones, pues tal como se detalla en el presente acto administrativo, el incumplimiento de que se trata se encuentra acreditado y en varios casos comprendió largos períodos de tiempo; y, por otra parte, es una obligación derivada del ejercicio de su actividad el no incurrir en transgresiones a la normativa aplicable a una actividad especialmente regulada.

Así también, debe desestimarse la alegación en torno a que la imposición de una sanción en este caso no resulta justificada, pues en el desarrollo del procedimiento administrativo se pudo constatar y acreditar el incumplimiento de la formulada de cargos, de forma que corresponde la aplicación de una sanción.

En este contexto, se debe destacar que el ejercicio de una actividad fiscalizada, importa una serie de cargas regulatorias que se deben cumplir, que afectan e inciden en el correcto funcionamiento del mercado. De ahí deriva la exigencia de información exenta de errores, sin importar la proporción de estos sobre la totalidad de la información reportada, toda vez que de ello depende el adecuado proceso de otorgamiento de créditos por parte de las instituciones financieras, así como del acceso al crédito por parte de del público. De este modo, un informe con errores incidirá en que un cliente no pueda acceder a un préstamo o que una institución otorgue un crédito a quien no califica para ser deudor, con las graves consecuencias que ello puede provocar para dicho cliente.



Ello lleva a que esta materia deba sujetarse a controles de alta rigurosidad, toda vez que el correcto cumplimiento depende de la información que la misma cooperativa maneja y controla, de modo que no resulta excusable la presencia de errores en la información, sumado a que en algunos casos se alarga por prolongados períodos de tiempo.

Finalmente, no resulta admisible la afirmación de la formulada de cargos en orden a que no se ponderaron algunos antecedentes presentados durante el proceso administrativo, pues éstos dicen relación con las medidas adoptadas para corregir la situación, con posterioridad al incumplimiento incurrido.

Así, la corrección de errores no amerita levantar la infracción incurrida, porque ello es una condición del ejercicio de una actividad fiscalizada y en definitiva, el cumplimiento de un deber normativo.

En este sentido, los descargos serán rechazados.

Sin perjuicio de lo anterior, se acogerá lo planteado en los descargos sólo respecto al Caso N° 1712991 en cuanto no fue informado erróneamente, acorde lo expuesto por el Fiscal en su Oficio UI N° 678 de 2024, números 22 y 33.

V. CONCLUSIONES

Como cuestión preliminar, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 inciso 2° de la LGB, esta Comisión debe mantener una nómina de deudores de las empresas bancarias e instituciones financieras:

*“Con el objeto exclusivo de permitir una evaluación habitual de las instituciones fiscalizadas en virtud de la presente ley por firmas especializadas que demuestren un interés legítimo, la Comisión deberá darles a conocer la nómina de los deudores de las entidades antes señaladas, los saldos de sus obligaciones y las garantías que hayan constituido. Lo anterior sólo procederá cuando la Comisión haya aprobado su inscripción en un registro especial que abrirá para los efectos contemplados en este inciso y en el inciso cuarto del artículo 154. **La Comisión mantendrá también una información permanente y refundida sobre esta materia para el uso de las instituciones fiscalizadas en virtud de la presente ley.** Las personas que obtengan esta información no podrán revelar su contenido a terceros y, si así lo hicieren, incurrirán en la pena de reclusión menor en sus grados mínimo a medio.”*

Para tales efectos, esta Comisión, en el Capítulo 18-5 de la RAN, denominado “*Información de Deudores de las Instituciones Financieras*”, estableció los criterios que deben cumplir las instituciones fiscalizadas en virtud de la LGB para el envío y manejo de la referida información.

En este orden de ideas, las cooperativas deben informar periódicamente en el archivo normativo D10, todos los créditos efectivos y contingentes que son objeto de refundición según lo indicado en el Capítulo 18-5 de la RAN.



Además, en el Capítulo 18-5 de la RAN se establecen las operaciones de crédito que deben informarse, las condiciones de morosidad y requisitos con que deben contar los títulos que acreditan las deudas a ser incorporadas en la nómina, como asimismo en qué circunstancias debe dejarse de informar una determinada deuda.

Finalmente, la Ley 20.720, conforme a su texto vigente a la fecha de los hechos investigados, establece -en lo pertinente para esta instancia administrativa- que una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la resolución que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación, se entenderán extinguidos por el solo ministerio de la ley y para todos los efectos legales los saldos insolutos de las obligaciones contraídas por el Deudor con anterioridad al inicio del Procedimiento Concursal de Liquidación. Asimismo, establece que, una vez finalizado el Procedimiento Concursal de Renegociación, se entenderán extinguidos, por el solo ministerio de la ley, los saldos insolutos de las obligaciones contraídas por la Persona Deudora respecto de los créditos parte de dicho acuerdo, a contar de la publicación de dicha resolución en el Boletín Concursal.

No obstante lo anterior, Coopeuch infringió de forma reiterada y grave sus deberes de información en el Estado de Deudores precedentemente consignados, pues:

1. Respecto de 9 clientes, la Cooperativa informó deudas de clientes contra quienes existían títulos ejecutivos y fueron demandados, pero cuyas ejecuciones habían sido rechazadas o abandonadas por resolución judicial ejecutoriada.
2. Respecto de 8 clientes, la Cooperativa informó deudas de clientes contra quienes existían títulos ejecutivos y habían sido demandados, pero que no se les había notificado la demanda antes del vencimiento del plazo establecido en las leyes para la prescripción de las respectivas acciones.
3. Respecto de 4 clientes, la Cooperativa informó como deudas vigentes obligaciones que se habían extinguido en virtud de la resolución que declara el término del Procedimiento Concursal de Liquidación, conforme a lo establecido en la Ley N°20.720.
4. Respecto de 3 clientes, la Cooperativa informó deudas que ya se encontraban pagadas.
5. Respecto de 2 clientes, la Cooperativa informó deudas de clientes que no fueron demandados durante el transcurso del plazo de prescripción de las acciones respectivas certificándose la ejecutoriedad de la sentencia que declara la prescripción.

VI. DECISIÓN

VI.1. Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto Ley N° 3.538 de 1980, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, llegando al convencimiento que **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPEUCH**, ha incurrido en:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5666-24-23394-Y SGD: 2024060331006

*Infracción reiterada a lo dispuesto en el N° 2 y N° 5 del Capítulo 18-5 de la Recopilación actualizada de Normas, en relación con lo establecido en el artículo 14 de la Ley General de Bancos y en los artículos 255, 268 y 281 de la Ley N° 20.720, toda vez que, sin emplear el cuidado debido, en el periodo comprendido entre abril de 2016 y septiembre de 2022, reiteradamente informó deudas en el Estado de Deudores en circunstancias que no concurrían a su respecto los presupuestos fácticos y normativos para su incorporación, **respecto de 26 deudores** indicados en el anexo del oficio de cargos.*

VI.2 Que, para efectos de la determinación de la sanción que se resuelve aplicar, además de la consideración y ponderación de todos los antecedentes incluidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha tenido especialmente en consideración las siguientes circunstancias:

2.1. La gravedad de la conducta:

COOPEUCH no adoptó los resguardos necesarios para cumplir con sus deberes de información en el Estado de Deudores, por cuanto, en la especie, infringió reiteradamente y, en algunos casos, durante extensos períodos, la normativa que la rige en esta materia, al informar indebidamente a sus clientes en la calidad de deudores, en circunstancias tales que no se reunían los requisitos de procedencia para ello, lo que se ha considerado especialmente grave.

Asimismo, para estos efectos, y entre otros factores, para graduar la gravedad del caso se ha considerado la materialidad de la infracción, esto es, que la Investigada infringió su deber de forma reiterada en 26 ocasiones, en un extenso período de tiempo.

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, a la fe pública y a los intereses de los perjudicados con la infracción:

Que, debe considerarse que el artículo 14 de la LGB y el Capítulo 18-5 de la RAN, tienen por finalidad proteger la integridad de la información de los deudores, toda vez que ésta es empleada por las demás entidades crediticias para evaluar el otorgamiento de créditos, por lo que, en presente caso, al no ajustarse la Investigada a los requerimientos legales y normativos para estos efectos, en definitiva, afectó la fiabilidad de la información disponible en los casos por los que se sanciona y el correcto acceso de sus clientes a los productos financieros, afectando de ese modo el correcto funcionamiento del mercado financiero en esta materia y los intereses de quienes sin tener deudas, aparecían como morosos.

2.4. La participación de los infractores en las infracciones:

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



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

Que, revisados los archivos de esta Comisión se observan las siguientes sanciones previas impuestas a la Investigada en los últimos 5 años:

Resolución	Fecha	Tipo Sanción	Monto Sanción	Infracción
6386	1/09/2023	Multa	100 UF	Artículo 154 LGB

2.6. La capacidad económica de la infractora:

Que, de acuerdo con la información contenida en los estados financieros de la Investigada al 31 de diciembre de 2023, ésta cuenta con un patrimonio neto de **MM\$662.688.-**

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

Que, de acuerdo con la información que consta en esta Comisión, es posible advertir las siguientes sanciones por infracciones de similar naturaleza:

N° de Resolución	Fecha	Entidad Sancionada	Sanción
7044	2.12.2021	Scotiabank Chile	UF 500
7400	5.10.2023	Itaú Chile	UF 1.800
7401	5.10.2023	Promotora CMR Falabella	UF 1.500
7402	5.10.2023	Banco Falabella	UF 1.000

2.8. La colaboración que la infractora haya prestado a esta Comisión antes o durante la investigación que determinó la sanción:

No se ha constatado colaboración especial de la Investigada, habiéndose limitado a cumplir con los requerimientos a que está obligada en su calidad de fiscalizada.

VI.3. Que, en virtud de todo lo antes expuesto, y habiendo considerado y ponderado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos y hechos valer en el procedimiento administrativo, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en Sesión Ordinaria N°397, de 21 de junio de 2024, dictó esta Resolución.

EL CONSEJO DE LA COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO CON EL VOTO DE SU PRESIDENTA SOLANGE BERSTEIN JÁUREGUI Y LOS



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5666-24-23394-Y **SGD: 2024060331006**

**COMISIONADOS BERNARDITA PIEDRABUENA KEYMER Y BELTRÁN DE RAMÓN ACEVEDO,
RESUELVE:**

1. Aplicar a **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPEUCH**, la sanción de **multa** a beneficio fiscal de **1.000 Unidades de Fomento**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por infracción a lo dispuesto los números 2 y 5 del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas, en relación con el artículo 14 de la Ley General de Bancos y los artículos 255, 268 y 281 de la Ley N°20.720 vigentes a la fecha de los hechos investigados.
2. Remítase al sancionado, 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 de 1980. Para ello, deberá ingresar al sitio web de la Tesorería General de la República, y pagar a través del 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 dicho comprobante, la Comisión informará a la Tesorería General de la Republica que no cuenta con el respaldo de pago de la multa respectiva, a fin de que ésta efectúe su cobro. Sus consultas sobre pago de la multa puede efectuarlas a la casilla de correo electrónico antes indicada.
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 Catherine Tornel León**, quien estimó que la Formulada de Cargos no ameritaba sanción, al haber actuado diligentemente en la corrección de las situaciones detectadas, que éstas representaron una proporción muy menor de la totalidad de la información reportada y que, la naturaleza dinámica del proceso de elaboración del listado de deudores hace prácticamente imposible que este se encuentre completamente actualizado en cada momento del tiempo, por lo que la diligencia de los informantes debe ser medida a la luz de la robustez de sus procesos y de la prontitud con la cual se corrigen los casos mal informados ,así como de las medidas adoptadas para evitar nuevos incumplimientos de esta misma índole, verificándose, en su opinión, ambos elementos en este caso.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-5666-24-23394-Y SGD: 2024060331006



[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]
Catherine Tornel León
Comisionada
Comisión para el Mercado Financiero



[Handwritten signature]
Beltrán De Ramón Acevedo
Comisionado
Comisión para el Mercado Financiero

