

REF.: APLICA SANCIÓN A KUSHKI OPERADORA S.A.**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 de 1980, 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° 1.983 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 y 19 del DFL N° 3 de 1997, Ley General de Bancos (“Ley General de Bancos” o “LGB”).
- 3) Lo dispuesto en la Circular N° 1 de Empresas Operadoras de Tarjetas de Pago.
- 4) Lo dispuesto en el Capítulo 20-8 de la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos de la Comisión para el Mercado Financiero (“RAN”).

CONSIDERANDO:**I. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.****I.1. ANTECEDENTES GENERALES.**

- 1.- KUSHKI OPERADORA S.A** es un Operador de Tarjetas de Pago y está sujeta a la fiscalización de la Comisión para el Mercado Financiero (“CMF” o “Comisión”).
- 2.-** De conformidad a lo establecido en el Anexo N° 4 de la Circular N° 1 de Operadores de Tarjetas de Pago, los Operadores deben enviar a esta Comisión la información estandarizada y no estandarizada que señala la referida norma, con la periodicidad y dentro de los plazos que se indican.
- 3.-** Por su parte, el Capítulo 20-8 de la RAN establece los requisitos relativos a la información que se debe enviar a esta Comisión cuando ocurren incidentes operacionales, la obligación de mantener adecuadamente informados a los clientes en determinados eventos y el deber de las entidades de compartir información de ataques relacionados a Ciberseguridad.



I.2. HECHOS.

De acuerdo con los antecedentes recabados por el Fiscal de la UI durante la investigación, se determinaron los siguientes hechos:

1.- Con motivo del monitoreo extra situ llevado a cabo por la División de Supervisión Prudencial de Infraestructuras de Pago de Bajo Valor, perteneciente a la Dirección General de Supervisión Prudencial (“DGSP”), se verificaron una serie de errores y atrasos en el envío de la información estandarizada y no estandarizada requerida en el Anexo N°4 “*Información que deben enviar a los Operadores*” de la Circular N° 1 de Operadores de Tarjetas de Pago. En particular, en el proceso de supervisión se constató lo siguiente:

a) Respetto de la información estandarizada:

i. El archivo mensual I94 “Antecedentes Generales”, correspondiente al primer trimestre de 2024, con plazo máximo de envío el 18-4-2024, fue remitido con fecha 02-05-2024, con 9 días hábiles de atraso;

ii. Los archivos I99 “*Información de Entidades Afiliadas por Operadores*”, del primer y cuarto trimestre de 2024, con plazo máximo de envío el 18-04-2024 y el 21-01-2025 respectivamente, fueron remitidos el 19-04-2024 y el 22-01-2025, con 1 día hábil de atraso en ambos casos, mientras que el del segundo trimestre del año 2024, con plazo máximo de envío el 19-07-2024, fue remitido el 30-07-2024, con 7 días hábiles de atraso;

iii. El archivo I12 “*Incidentes de Ciberseguridad*”, correspondiente al mes de febrero de 2025, con plazo máximo de envío el 14-03-2025, fue remitido el 17-03-2025, con 1 día hábil de atraso;

iv. Los archivos C76 “*Reserva de Liquidez de Operadores*” y C81 “*Pago a entidades afiliadas*”, correspondientes al mes de diciembre de 2024, con plazo máximo de envío el 15-01-2025, fueron remitidos el 16-01-2025, con 1 día hábil de atraso;

b) Respetto de la información no estandarizada:

i. El reporte de los Estados Financieros Anuales, correspondiente al año 2024, con plazo máximo de envío el 31-03-2025, fue remitido el 22-04-2025, con 15 días hábiles de atraso;

ii. El Acta de la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 29 de abril de 2025, y la Memoria Anual correspondiente al año 2024, con plazo máximo de envío el 14-05-2025, fueron remitidos el 05-06-2025, con 15 días hábiles de atraso;

iii. El reporte denominado “*Listado de Proveedores de Servicios para el Procesamiento de Pagos (PSP)*”, cuyo envío es trimestral, presenta errores y atrasos en su envío relacionados con las siguientes situaciones:

1. Los referidos al último trimestre de 2023 y los del año 2024, presentan errores en su confección, puesto que señalan que no poseen operaciones con dichas entidades, aspecto que no era efectivo en la práctica.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2517-26-75535-W SGD: 2026030144096

2. El referido al último trimestre del 2023, cuyo plazo máximo de envío correspondía al 15-01-2024, fue remitido el 25-04-2024, con 71 días hábiles de atraso;
 3. El referido al primer trimestre del 2024, cuyo plazo máximo de envío correspondía al 12-04-2024, fue remitido el 25-04-2024, con 9 días hábiles de atraso;
 4. El referido al segundo trimestre del 2024, cuyo plazo máximo de envío correspondía al 12-07-2024, fue remitido el 19-07-2024, con 4 días hábiles de atraso;
 5. El referido al tercer trimestre del 2024, cuyo plazo máximo de envío correspondía al 14-10-2024, fue remitido el 16-10-2024, con 2 días hábiles de atraso;
 6. El referido al cuarto trimestre del 2024, cuyo plazo máximo de envío correspondía al 15-01-2025, fue remitido el 31-01-2025, con 12 días hábiles de atraso;
 7. El referido al primer trimestre del 2025, cuyo plazo máximo de envío correspondía al 14-04-2025, fue remitido el 29-04-2025, con 10 días hábiles de atraso.
- iv. El acta de la sesión de Directorio del 15 abril de 2025, cuyo plazo máximo de envío correspondía al 30-4-2025, fue remitida el 27-05-2025, con 17 días hábiles de atraso;
- v. La *“Información sobre operación de tarjetas emitidas en el extranjero”*, correspondiente al primer trimestre del año 2025, con plazo máximo de envío el 14-04-2025, fue remitida el 22-04-2025, con 5 días hábiles de atraso;
- vi. Los Estados Financieros Intermedios correspondientes al primer trimestre de 2025, cuyo plazo máximo de envío correspondía el 30-05-2025, fue remitido el 04-06-2024, con 3 días hábiles de atraso.

Adicionalmente, en el contexto de la visita de inspección efectuada entre el 17 de marzo y el 9 de mayo de 2025, la División observó el siguiente incumplimiento normativo:

Con fecha 08.10.2024, la entidad presentó un incidente operacional relevante referido a la interrupción en los sistemas de procesamiento de pagos de Visa y MasterCard, debido a la indisponibilidad del servicio crítico otorgado por el proveedor *Amazon Web Service* (AWS), lo que propició la activación del Plan de Contingencia de la entidad; no obstante, dicho evento no fue informado a esta Comisión, contraviniendo lo establecido en la normativa vigente.

I.3 ANTECEDENTES RECOPIADOS DURANTE LA INVESTIGACIÓN.

Durante la investigación, se recopilaron los siguientes antecedentes probatorios:

- 1.- Oficio Ordinario N° 148.258 de fecha 14 de agosto de 2025 de la Dirección General de Supervisión Prudencial y sus Anexos.
- 2.- Oficio Reservado UI N° 1.189/2025 de fecha 3 de octubre de 2025, a través del cual se solicitó a la DGSP el envío de antecedentes complementarios a la denuncia remitida en su Oficio Ordinario N° 148.258.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2517-26-75535-W SGD: 2026030144096

3.- Presentación de la DGSP de fecha 14 de octubre de 2025, a través de la cual dio respuesta a lo requerido en el oficio reservado indicado en el numeral anterior.

II. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

II.1. CARGOS FORMULADOS.

En mérito de los hechos y antecedentes descritos precedentemente, a través del **Oficio Reservado UI N°1.400 de fecha 19 de noviembre de 2025**, en adelante el “Oficio de Cargos”, el Fiscal de la Unidad de Investigación formuló cargos a **KUSHKI OPERADORA S.A.**, en los siguientes términos:

“a) Infracción reiterada a lo dispuesto en los numerales 9.2, 9.4 y 9.7 de la Circular N° 1 de Operadoras de Tarjetas de Pago, en relación con lo establecido en el Anexo N° 4 de la referida circular, toda vez que en el período comprendido entre el 15 de enero de 2024 y el 5 de junio de 2025, se observaron los incumplimientos que se detallan en el Anexo de los presentes cargos.

b) Infracción a lo dispuesto en el numeral 9.8 de la Circular N° 1 de Operadoras de Tarjetas de Pago, en relación con lo establecido en el Anexo N° 4 de la referida circular y en el Capítulo 20-8 de la RAN, por cuanto con fecha 8-10-2024, la entidad presentó un incidente operacional relevante referido a la interrupción en los sistemas de procesamiento de pagos de Visa y MasterCard, debido a la indisponibilidad del servicio crítico otorgado por el proveedor Amazon Web Service (AWS), lo que propició la activación del Plan de Contingencia de la entidad; no obstante, dicho evento no fue informado a esta Comisión según lo establecido en la norma citada”.

II.2. ANÁLISIS DEL OFICIO DE CARGOS.

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

“1- KUSHKI OPERADORA S.A., en su calidad de Sociedad Anónima Especial dedicada a la Operación de Tarjetas de Pago debe cumplir con los requerimientos de información establecidos en la Circular N° 1 de Operadoras de Tarjetas de Pago, como asimismo con lo establecido en el Capítulo 20-8 de la RAN en lo relativo a la comunicación de incidentes operacionales.

2.- En el período comprendido entre el 15 de enero de 2024 y el 5 de junio de 2025, se observaron los incumplimientos normativos relativos al envío de información que se detallan en la sección II B y en el Anexo adjunto a los presentes cargos.

3.- Adicionalmente, la entidad incumplió el deber de informar establecido en el Capítulo 20-8 de la RAN, toda vez que no reportó a esta Comisión el incidente operacional ocurrido el día 8 de octubre de 2024, asociado a la indisponibilidad del servicio crítico otorgado por el proveedor Amazon Web Service.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2517-26-75535-W SGD: 2026030144096

3.- Todo lo señalado precedentemente conlleva un incumplimiento reiterado de la normativa vigente”.

II.3. MEDIOS DE PRUEBA.

Mediante Oficio Reservado UI N°1.532, de fecha 17 de diciembre de 2025, la Unidad de Investigación decretó la apertura de un término probatorio, en el que se rindió la siguiente prueba:

““Respuesta Oficio Ordinario N.º 135537” — documento que contiene la respuesta remitida por la Sociedad en relación con los hechos y observaciones materia del procedimiento.

–“Anexo — Planes de Acción (Respuesta Oficio Ordinario N.º 135537)” — Anexo que contiene las medidas correctivas, plazos y responsables adoptados por la Sociedad.

–“Complemento Respuesta Oficio Ordinario” — documento complementario remitido por la Sociedad para aclarar y complementar lo informado en la respuesta precedentemente indicada”.

II.4. INFORME DEL FISCAL.

Mediante **Oficio Reservado UI N° 20 de 8 de enero de 2026** y, 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 administrativo, informando el estado del procedimiento sancionatorio y su opinión fundada acerca de la configuración de las infracciones imputadas.

II.5. OTROS ANTECEDENTES.

Por **Oficio Reservado N° 20.695 de 29 de enero de 2026**, 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 **12 de febrero de 2026**.

III. NORMAS APLICABLES

1) **D.F.L. N° 3 que fija texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos:**



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2517-26-75535-W SGD: 2026030144096

Artículo 2º.- *Corresponderá a la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante, la "Comisión") la fiscalización del Banco del Estado de Chile y de las demás empresas bancarias, cualquiera sea su naturaleza.*

Asimismo, la Comisión tendrá la fiscalización de las empresas cuyo giro consista en la emisión u operación de tarjetas de crédito, tarjetas de pago con provisión de fondos o de cualquier otro sistema similar a los referidos medios de pago, siempre que éstos importen que el emisor u operador contraiga habitualmente obligaciones de dinero para con el público en general o ciertos sectores o grupos específicos de él.

Las entidades descritas en el inciso anterior, distintas de las empresas bancarias, de sus filiales o empresas de apoyo al giro deberán constituirse en el país como sociedades anónimas especiales de conformidad con el Título XIII de la ley N° 18.046, sobre Sociedades Anónimas, y se sujetarán a las disposiciones aplicables a las sociedades anónimas abiertas, en todo lo que no se oponga a las normas especiales que éstas deban observar de conformidad con la regulación que las rige.

Las empresas a que se refiere el inciso segundo del presente artículo deberán sujetarse a las normas que dicte el Banco Central de Chile de conformidad con el número 7 del artículo 35 de la ley N° 18.840, ley orgánica constitucional del Banco Central de Chile. Igualmente, quedarán sujetas a las disposiciones contenidas en los artículos 8, 9, 14, incisos primero, segundo y final, 16, 17, 19 y 21, de este Título, 118 del Título XIV, 154 y 155 del Título XVI, y 157 y siguientes del Título XVII de la presente ley y, en lo pertinente, a la ley N° 20.950, que Autoriza la emisión y operación de medios de pago con provisión de fondos por entidades no bancarias.

Con todo, la Comisión mantendrá las atribuciones conferidas por la ley N° 21.000, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, respecto del conjunto de entidades fiscalizadas.

Las personas que realicen tales actos en forma habitual y que eludieren la fiscalización de la Comisión serán penadas en la forma que contempla el artículo 39.

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 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.*

2) CIRCULAR N° 1 de Empresas Operadoras de Tarjetas de Pago:

I. Aspectos generales

Con motivo de la promulgación de la Ley N° 20.950, publicada en el Diario Oficial del 29 de octubre de 2016, el Banco Central de Chile (en adelante "BCCH") revisó y modificó las disposiciones relativas a la emisión y operación de tarjetas de pago. Por Acuerdo N° 2074-02-170629, de fecha 29 de junio de 2017, incorporó un nuevo Capítulo III.J.2 a su Compendio de Normas Financieras (en adelante "CNFBCCH"), que posteriormente fue modificado por Acuerdo N° 2104-05-171102, de fecha 2 de noviembre de 2017. Dicho Capítulo contiene las nuevas disposiciones que deberán observar las empresas operadoras de tarjetas de pago que realicen la



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2517-26-75535-W SGD: 2026030144096

liquidación y/o el pago de las prestaciones que se adeuden a las entidades afiliadas por concepto de la utilización de dichas tarjetas.

En virtud de las referidas normas del BCCH y lo dispuesto en el artículo 82 de la Ley N° 18.840 Orgánica Constitucional del Banco Central de Chile, mediante la presente Circular esta Comisión (en adelante “CMF”) imparte instrucciones a las empresas operadoras de tarjetas de crédito, débito y pago con provisión de fondos (de aquí en adelante “Operadores”), destinadas a la aplicación de las citadas leyes y a las referidas disposiciones impartidas por el BCCH.

Las disposiciones del nuevo Capítulo III.J.2 del CNFBCCH alcanzan a todos los Operadores que cumplan con las condiciones dispuestas en dicha norma. En concordancia con lo anterior, los Operadores que sean sociedades filiales bancarias del artículo 70 letra b) de la Ley General de Bancos (en adelante “LGB”), como asimismo sociedades de apoyo al giro se atenderán a las instrucciones impartidas en esta Circular en todo lo que no se contraponga con la LGB, las disposiciones de la Recopilación Actualizada de Normas y las circulares para sociedades filiales bancarias y sociedades de apoyo al giro, conforme resulten aplicables.

(...)

III. Características y requisitos básicos de los Operadores

(...)

Una vez inscritas en el Registro, las entidades deberán enviar a esta Comisión la información que a continuación se señala:

9.1 Información básica

Constituye información básica cualquier cambio en los siguientes antecedentes presentados por un Operador para su inscripción en el Registro: i) Estatutos; ii) Representante legal, accionistas controladores, directores o gerente general; iii) Dirección de la oficina principal o sitio web; y, iv) correo electrónico o teléfono de contacto. Esos cambios deben ser informados a esta Comisión junto al acta de la junta de accionistas que da cuenta de la modificación o dentro de los cinco días hábiles bancarios siguientes a su ocurrencia, según el tipo de información de que se trate.

9.2 Otra información para efectos de control o estadísticos

Con el objeto de contar con los antecedentes necesarios para la fiscalización y para obtener la información a que se refieren las disposiciones del BCCH u otra para efectos estadísticos, las empresas enviarán a este Organismo la información que indica el Anexo N° 4 de esta Circular.

(...)

9.4 Actas y Memoria

Los Operadores entregarán la siguiente información:

i) Actas de las sesiones de Directorio, ordinarias y extraordinarias, tan pronto se encuentren redactadas y bajo la sola firma del gerente general o de quien haga sus veces. El plazo máximo para este envío es de diez días hábiles bancarios, contado desde la fecha de la correspondiente



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2517-26-75535-W SGD: 2026030144096

reunión. En caso que el acta sea objeto de modificaciones u observaciones de quienes deban suscribirla, dichas modificaciones u observaciones se comunicarán a esta Comisión también dentro de un plazo de diez días hábiles bancarios, contado desde la fecha en que el acta quede firmada por todos los concurrentes, o se deje constancia en ella de que los que no hayan firmado se encuentran imposibilitados de hacerlo.

ii) Copia de las actas de las juntas ordinarias y extraordinarias de accionistas, dentro de un plazo de diez días hábiles bancarios a contar de la fecha de su realización.

iii) Memoria de la sociedad, a más tardar el décimo día hábil bancario desde su aprobación por parte de la Junta Ordinaria de Accionistas respectiva.

(...)

9.7 Listado de Proveedores de Servicios para el Procesamiento de Pagos y Operadores Sub-adquirentes

De acuerdo con lo indicado en el N° 5 del Título IV del Capítulo III.J.2 del CNFBCCH, que regula la operación de las tarjetas de pago, los Operadores deben informar a la Comisión, al menos trimestralmente, la lista de los PSP u Operadores sub-adquirentes (incluyendo Operadores que cumplan rol de sub-adquirencia) que contraten, indicando las características de los servicios que estos provean y los pagos efectuados.

Para dichos efectos, deben remitir dentro de los primeros 10 días hábiles bancarios de los meses de enero, abril, julio y octubre, un listado actualizado de dichos proveedores, que contenga la siguiente información:

a) Nombre y RUT del proveedor

b) Dirección y teléfono de contacto

c) Descripción de cada uno de los servicios prestados. Tratándose de un Operador Subadquirente autorizado para prestar el servicio de adquierecia transfronteriza, dar cuenta de los países o jurisdicciones respecto de los cuales se hayan proporcionado dichos servicios.

d) Detalle de todos los pagos efectuados por el PSP o el Operador Sub-adquirente a entidades afiliadas en el trimestre inmediatamente anterior, en caso de que este preste servicios de liquidación y/o pago. Los montos deberán expresarse en pesos. En caso de haber pagos en moneda extranjera, se deberá emplear el tipo de cambio observado según el BCCH a la fecha de cada operación.

e) En el caso de estar autorizado para tales efectos, los montos de los pagos que el Operador Sub-adquirente realizó en el período a entidades afiliadas transfronterizas.

En caso de haber pagos en moneda extranjera, se deberá emplear el tipo de cambio observado según el BCCH a la fecha de cada operación.

f) Identificación de los PSP que liquidan pagos u Operador Sub-adquirente que pertenezcan a un mismo grupo empresarial, conforme a lo dispuesto por el artículo 96 de la Ley N° 18.045. Se pide informar nombre y RUT de los PSP u Operadores Subadquirentes que tienen alguna de las



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2517-26-75535-W SGD: 2026030144096

relaciones descritas en el artículo mencionado y señalar la vinculación específica entre éstos. Adicionalmente, indicar desde cuándo esta relación existe (año y mes).

g) Indicar cualquier actividad de fusión, división o adquisición entre PSP o un Operador sub-adquirente, indicando claramente el RUT de la entidad que adquiere y la adquirida o las entidades que se fusionan o dividen dependiendo el caso. Se deberá indicar la fecha de esta operación.

h) Indicar cualquier cambio de nombre o razón social de un PSP, así como actos o contratos que impliquen la cesión de sus obligaciones. Deberá señalar en el primer caso los nuevos RUT y los nuevos nombres pudiendo identificarse la entidad antes y después del cambio. Se deberá detallar adicionalmente la fecha en que materializó este cambio.

De igual manera se deberá informar el hecho de no haber contratado servicios con un PSP o con Operador Sub-adquirente durante el periodo de referencia.

9.8 Comunicación inmediata de incidentes operacionales relevantes

Los Operadores deben comunicar de inmediato a esta Comisión, para el solo efecto de mantenerla informada, los incidentes operacionales relevantes considerando las disposiciones establecidas de la Circular N° 2, que para tales efectos se remite al capítulo 20-8 de la Recopilación Actualizada de Normas para bancos.

(...)

Información que deben enviar los Operadores

I. INSTRUCCIONES GENERALES

El presente Anexo contiene una relación de la información que deben enviar a esta Comisión los Operadores, con la periodicidad y dentro de los plazos que se indican.

La “información estandarizada” que se menciona, corresponde a formularios o archivos diseñados por esta Comisión, cuyas instrucciones están contenidas en los Anexos siguientes.

Cuando se trata de archivos, las empresas deben consultar también el Manual del Sistema de Información para bancos, que contiene especificaciones técnicas y las tablas que se aluden en algunas instrucciones.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2517-26-75535-W SGD: 2026030144096

Información no estandarizada:

Informe	Periodicidad	Plazo	Norma de referencia
Informe de autoevaluación de riesgos	Anual	Último día hábil bancario de marzo	Numeral 4-3, Título III
Estados Financieros Anuales	Anual	Último día hábil bancario de marzo o fecha de publicación	Numeral 7-4, Título III
Estados financieros intermedios	Referidos a marzo, junio y septiembre	Último día hábil bancario de mayo, agosto y noviembre	Numeral 7-4, Título III
Información básica	Según ocurrencia	5 días hábiles bancarios de ocurrido el hecho o junto al Acta correspondiente	Numeral 9-1, Título III
Hechos esenciales	Según ocurrencia	Tan pronto se conozcan	Numeral 9-3, Título III
Memoria	Anual	10 días hábiles bancarios	Título III, numeral 8-4
Actas de sesiones de Directorio y Junta de Accionistas	Según ocurrencia	10 días hábiles bancarios	Numeral 9-4, Título III
Actualización de las políticas de riesgo	Anual	10 días hábiles bancarios	Numeral 9-5, Título III
Información sobre contratos suscritos con Titulares de Marcas	Según ocurrencia	10 días hábiles bancarios	Numeral 9-6, Título III

Listado de Proveedores de Servicios para el Procesamiento de Pagos	Enero, abril, julio y octubre	10 días hábiles bancarios	Numeral 9-7, Título III
Comunicación de incidentes operacionales relevantes	Según ocurrencia	De inmediato	Numeral 9-8, Título III
Comunicación de infracciones a las normas del BCCH	Según ocurrencia	De inmediato	Título III, numeral 9-9
Información sobre operación de tarjetas emitidas en el extranjero	Enero, abril, julio y octubre	10 días hábiles bancarios	Numeral 9-10, Título III

Información Estandarizada

Código	Nombre	Periodicidad	Plazo*
Archivo I12	Incidentes de Ciberseguridad**	Mensual	10 días
Archivo I94	Antecedentes generales	Trimestral	14 días
Archivo I99	Información de entidades afiliadas por Operadores	Trimestral	14 días
Archivo C76	Reserva de liquidez de Operadores	Mensual	10 días
Archivo C80	Resumen de información financiera consolidada de Operadores	Mensual	14 días
Archivo C81	Pagos a entidades afiliadas	Mensual	10 días
Archivo P74	Ingresos y Costos Operación de tarjetas	Mensual	14 días

* Días hábiles bancarios.

** Las instrucciones de este archivo están contenidas en el Manual del Sistema de Información para bancos. Deberá ser remitido a partir del mes de abril de 2019, con información referida al mes de marzo.

3) CAPITULO 20-8 DE LA RAN: INFORMACIÓN DE INCIDENTES OPERACIONALES

La evolución de la industria financiera, particularmente la incorporación de la tecnología en la forma de generar, procesar y administrar sus activos de información, involucran riesgos operacionales que afectan a los procesos del negocio de la institución.

Al respecto, resulta relevante que las entidades dispongan de sistemas, procedimientos y mecanismos de gestión que permitan identificar, registrar, evaluar, controlar, mitigar, monitorear y reportar incidentes operacionales, en especial aquellos relacionados con la Ciberseguridad. Estos sistemas deben permitir al banco tener una visión oportuna de los



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2517-26-75535-W SGD: 2026030144096

incidentes y, a la vez, asegurar la existencia de herramientas para hacer el seguimiento y correlacionar eventos, a objeto de detectar otros incidentes, identificar vulnerabilidades de la infraestructura física y virtual comprometida, modus operandi de los eventuales ataques, entre otros.

En virtud de lo anterior, este Capítulo establece requisitos relativos a la información que se debe enviar a esta Comisión cuando ocurran incidentes operacionales, la obligación de mantener adecuadamente informados a los clientes en determinados eventos y el deber de los bancos de compartir información de ataques relacionados a Ciberseguridad.

1. COMUNICACIÓN DE INCIDENTES OPERACIONALES

Las entidades deberán comunicar a esta Comisión los incidentes operacionales que afecten o pongan en riesgo la continuidad del negocio, los fondos o recursos de la entidad o de sus clientes, la calidad de los servicios o la imagen de la institución. El banco, en caso de incidentes, será responsable de mantener informada a esta Comisión de la situación en desarrollo y de las medidas o acciones de detección, respuesta y recuperación del incidente. A modo de ejemplo, y sin el objeto de ser exhaustivos ni taxativos, deberán ser reportadas las fallas en el servicio de proveedores críticos, problemas tecnológicos que afecten la seguridad de la información; la indisponibilidad o interrupción de algún servicio o producto que afecte a los clientes, en cualquier canal; pérdidas o fugas de información del banco o de clientes; los incidentes que afecten el patrimonio de la entidad producto de fraudes internos o externos, o los eventos que gatillen planes de contingencia, entre otros.

Asimismo, deben ser informados los incidentes que afecten a un grupo de clientes que puedan impactar la imagen y reputación de la entidad en forma inmediata, o con posterioridad a ocurrido un determinado evento.

Una vez comunicado el evento, la institución es responsable por establecer un canal permanente de comunicación con la Comisión.

1.1 Envío de la información a la Comisión

La información deberá ser enviada, en cualquier horario, tanto en días hábiles como inhábiles, en el plazo máximo de 30 minutos luego de su ocurrencia.

Para estos efectos, la entidad deberá definir un funcionario encargado, quien realizará los reportes y enviará la información según lo indicado en este numeral. Esta persona o quien la reemplace deberán tener un nivel ejecutivo y ser designados por la institución tanto para este efecto, como para responder eventuales consultas por parte de este Organismo.

1.2 Información a clientes o usuarios

Al tratarse de incidentes que afecten la calidad o continuidad de los servicios a los clientes o se trate de un hecho de público conocimiento, la institución será responsable de informar oportunamente a los usuarios sobre la ocurrencia de dicho evento, debiendo actualizar la información disponible hasta el momento en que el incidente sea superado.

1.3 Información a la industria



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2517-26-75535-W SGD: 2026030144096

Sin perjuicio de la información que debe ser reportada a la Comisión, los incidentes asociados a Ciberseguridad deben ser compartidos por los bancos con el resto de la industria, a modo de proteger a los usuarios y al sistema en su conjunto.

El principal objetivo de este mecanismo para compartir información es prevenir a los participantes de la industria bancaria sobre las amenazas de Ciberseguridad, con el fin de que las demás entidades puedan tomar los resguardos pertinentes, facilitando la detección, respuesta y recuperación, y así disminuir la probabilidad de que impactos negativos se propaguen en el sistema.

Para ello, los bancos deberán mantener un sistema de alertas de incidentes, en el cual deberán reportar como mínimo, una breve descripción del tipo de amenaza, indicando los canales o servicios afectados y, cuando la información se encuentre disponible, la caracterización o identificación del software malicioso y de cualquier mecanismo de protección que se haya identificado. La información debe ser comunicada en el más breve plazo posible.

El sistema implementado además deberá considerar el acceso por parte de esta Comisión a la información compartida.

IV. DESCARGOS Y ANÁLISIS.

IV.1. DESCARGOS.

Mediante presentación de 23 de septiembre de 2025, la defensa de Kushki evacuó sus descargos en los siguientes términos:

“I. LOS HECHOS.

1. Hechos imputados por la Comisión para el Mercado Financiero:

La Comisión, mediante Oficio Reservado UI N° 1.400/2025, ha formulado cargos en contra de Kushki Operadora S.A. por la eventual existencia de atrasos y errores en la entrega de información estandarizada y no estandarizada requerida en la Circular N° 1 sobre Empresas Operadoras de Tarjetas de Pago, así como por la falta de comunicación de un incidente operacional en los términos del Capítulo 20-8 de la Recopilación Actualizada de Normas.

Los hechos imputados se concentran principalmente en el período comprendido entre enero de 2024 y el primer semestre de 2025, según el detalle entregado por ese Organismo Fiscalizador.

2. Reconocimiento de los atrasos materiales y contexto operacional:

Kushki Operadora S.A., reconoce la existencia material de los atrasos y errores señalados, en los términos y magnitudes expuestos en la formulación de cargos. Sin embargo, es fundamental precisar que la gran mayoría de estos casos - tanto en número como en extensión- ocurrieron durante 2024, año que corresponde al inicio efectivo de la operación regulada de la compañía, un período caracterizado por:

- *la puesta en marcha de los procesos internos de reportería regulatoria,*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2517-26-75535-W SGD: 2026030144096

- *la adecuación de los sistemas tecnológicos para interoperar con los portales de fiscalización de esta Comisión,*
- *la instalación y maduración de áreas de cumplimiento, riesgo operacional y control interno, y*
- *la configuración progresiva de los mecanismos de gobierno corporativo propios de un Operador recientemente inscrito.*

Estos elementos, propios de la etapa temprana de implementación, explican razonablemente el mayor número de contingencias observadas durante ese año, sin que exista en ningún caso un patrón de desatención, desinterés o incumplimiento deliberado por parte de la Compañía.

3. Proceso de estabilización y mejora durante 2025:

A partir del ejercicio 2025, y especialmente en el contexto de la visita de inspección realizada por la Comisión en marzo de ese año, Kushki implementó un conjunto sistemático de planes de mejora, orientados a fortalecer:

- *la calidad y oportunidad de la información enviada,*
- *la automatización y validación previa de los reportes,*
- *la robustez de los procesos contables, financieros, tecnológicos y operativos,*
- *el control de plazos y calendarización interna, y*
- *la información y supervisión por parte del Directorio y el Gobierno Corporativo.*

Como resultado directo de estas mejoras, la compañía experimentó una reducción sustantiva en la cantidad y gravedad de los atrasos durante 2025, evidenciándose una tendencia a la estabilización y corrección permanente, lo que constituye un elemento relevante para efectos de valorar la conducta posterior del fiscalizado.

4. Implementación de planes de mejora y fortalecimiento integral de los procesos de reportería y control de datos

En el marco de la fiscalización desarrollada por la Comisión durante marzo de 2025, Kushki Operadora S.A. implementó un programa integral de mejoras orientado específicamente a subsanar y prevenir futuras situaciones de atraso o errores en el envío de información regulatoria. Estas medidas, formalizadas en los Planes de Acción remitidos a ese Organismo mediante comunicación de 1 de octubre de 2025, han permitido fortalecer de manera significativa la calidad, trazabilidad y oportunidad de la reportería normativa requerida por la Circular N° 1 y el Capítulo 20-8 de la RAN.

En particular, la Compañía elaboró y formalizó procedimientos específicos para el envío de reportes estandarizados y no estandarizados, estableciendo controles internos claros, responsables designados, tiempos de revisión previos al envío, validaciones cruzadas y calendarios internos de cumplimiento. Estos procedimientos - consignados en el documento "Matriz de Reportes Normativos GGC-MZ-0102CL" - abordan directamente las observaciones formuladas por la Comisión en torno a atrasos en reportes como los Estados Financieros, la Información de Operación de Tarjetas en el Extranjero y los archivos I12, I94, I99, C76 y C81, entre otros.

Conforme al Plan de Acción correspondiente, la actualización de los instructivos de reportería regula ahora de manera detallada el proceso de confección, revisión y entrega, incorporando



etapas de control y supervisión que anteriormente no se encontraban formalizadas (Planes de Acción N° 7.a y N° 8 del Anexo remitido a la Comisión)

Asimismo, el Comité de Riesgo de la Compañía fortaleció su rol de instancia de monitoreo permanente de los reportes normativos, estableciendo un mecanismo formal de seguimiento periódico del proceso de elaboración y envío de archivos a la Comisión - incluyendo indicadores de cumplimiento, controles de calidad y registro en actas- lo que permite detectar oportunamente cualquier desviación y adoptar medidas correctivas inmediatas (Plan de Acción N° 2 del Anexo)

Esta incorporación elevó la materia desde una supervisión operativa hacia un ámbito de control estratégico, entregando visibilidad y responsabilidad directa a las instancias superiores de gobierno corporativo.

De igual manera, se desarrollaron medidas complementarias orientadas a robustecer los procesos de cálculo y control vinculados a capital mínimo, reserva de liquidez y otros reportes financieros, estableciendo validaciones previas, revisiones sistemáticas por parte de la función de riesgo y controles cruzados de información previo a cada envío (Plan de Acción N° 3 y N° 4 del Anexo).

A ello se suma la actualización de las políticas y procedimientos internos para reflejar con precisión las responsabilidades del área de Cumplimiento Local en el proceso de reportería, así como los lineamientos para asegurar el cumplimiento en tiempo y forma ante la Autoridad.

Finalmente, la incorporación de auditoría interna a partir de marzo de 2025 permitió establecer una tercera línea de defensa activa en materia de cumplimiento normativo, incluyendo como parte de su plan anual la revisión del proceso normado de confección y envío de archivos, así como el seguimiento de las observaciones emanadas de la Comisión (Plan de Acción N° 10 del Anexo).

En conjunto, estas medidas evidencian que la Compañía ha realizado un esfuerzo sistemático, verificable y permanente para fortalecer sus procesos de reportería y control de datos, avanzando desde una estructura en etapa inicial de maduración durante 2024 hacia un modelo de cumplimiento estable, predecible y supervisado al más alto nivel del gobierno corporativo durante 2025. Esta evolución - reconocida en los propios documentos remitidos a la Comisión - permite concluir que los atrasos observados durante el período inicial han sido debidamente corregidos mediante mejoras estructurales, y que los riesgos asociados se encuentran actualmente mitigados bajo estándares consistentes con lo exigido por la normativa aplicable.

5. Hechos específicos que eximen o atenúan significativamente los retrasos observados en determinados reportes normativos:

Sin perjuicio de lo señalado en las secciones anteriores, es relevante precisar que respecto de varios de los reportes mencionados en el Oficio Reservado UI N° 1.400/2025, los retrasos detectados por la Comisión tuvieron su origen en circunstancias puntuales, técnicas o excepcionales, que permiten eximir o, al menos, atenuar de manera significativa la responsabilidad administrativa asociada. En todos estos casos, la Compañía desplegó una conducta diligente, actuó sin demora para corregir la situación y no existió afectación a terceros ni riesgo sistémico alguno. Entre dichos reportes cabe destacar:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2517-26-75535-W SGD: 2026030144096

a. Archivo I12 – Incidentes de Ciberseguridad (febrero 2025)

El retraso de un día hábil obedeció exclusivamente a la manualidad del proceso de carga en la Extranet CMF, cuyo flujo operativo - no automatizado en ese momento- generó un desfase en la validación y remisión final. No existió una omisión sustantiva, sino un retraso acotado derivado de un procedimiento técnico que posteriormente fue revisado y optimizado. El cumplimiento esencial del deber regulatorio -esto es, el envío completo y veraz del archivo- se mantuvo en todo momento.

b. Archivo I94 – Antecedentes Generales (1T 2024)

El retraso tuvo como causa un problema técnico de formato relacionado con uno de los apellidos del Gerente General en ejercicio en dicho periodo, lo que produjo un rechazo automático del archivo en la plataforma de la CMF. Este hecho reviste el carácter de circunstancia excepcional, ajena al control operativo regular del equipo, y fue subsanado tan pronto se identificó el origen del error. No se trató, por tanto, de un incumplimiento propio de falta de diligencia, sino de un incidente puntual que no tiene carácter reiterado.

c. Archivos I99 – Información de Entidades Afiliadas

Varios de los retrasos asociados a los archivos I99 responden a situaciones técnicas similares:

- *Marzo 2024 y diciembre 2024: el retraso derivó del carácter manual del proceso de carga, lo que generaba demoras cuando el sistema exigía reprocesamiento para validaciones formales.*
- *Junio 2024: el archivo fue cargado dentro del plazo, pero el sistema de esta Comisión arrojó tres errores sucesivos, lo que obligó a enviar versiones corregidas en dos oportunidades adicionales. Aquí la Compañía cumplió el deber esencial de remitir el archivo en plazo, siendo el desfase posterior atribuible al ciclo de validación tecnológica de la plataforma receptora.*
- *Marzo 2025: nuevamente, el archivo fue cargado originalmente en tiempo, pero sufrió un rechazo sistémico que exigió una recarga posterior (22 de abril). Este caso, como el anterior, representa un cumplimiento en plazo, cuya imputación como atraso formal debe ser matizada a la luz de la actividad real desplegada por la Operadora.*

En todos estos casos, los retrasos se enmarcan en errores de validación o reproceso propios de la interacción con sistemas automatizados, sin afectación al contenido del reporte ni intención de incumplimiento.

d. Archivos C76 y C81 – Reserva de Liquidez y Pagos a Entidades Afiliadas (diciembre 2024) En ambos casos el archivo fue subido dentro del plazo normativo; sin embargo:

- *En C76, una alerta automática generada por la plataforma obligó a reenviar el archivo al día siguiente, lo cual explica el desfase formal computado.*
- *En C81, la causa fue nuevamente la manualidad operativa del envío, que generó un desfase mínimo y de baja materialidad.*



Ambos episodios evidencian un cumplimiento sustancial, donde la obligación regulatoria fue ejecutada, existiendo únicamente ajustes posteriores por validaciones técnicas. Cabe además añadir que a partir de las mejoras informadas anteriormente, se ajustaron las fechas internas de confección y entrega a lo menos un día de anticipación para posibles reacciones a errores de forma y fondo que pueda informar la red de extranet de esta Comisión.

e. Sobre el incidente operacional del 8 de octubre de 2024

Respecto del incidente operacional ocurrido el día 8 de octubre de 2024, vinculado a la indisponibilidad parcial de servicios provistos por AWS que afectaron la comunicación con las redes de autorización de Visa y Mastercard, es necesario entregar antecedentes adicionales que permitan dimensionar adecuadamente el alcance del evento, su materialidad y la calificación normativa que razonablemente se adoptó en su oportunidad.

En primer término, es pertinente señalar que el incidente tuvo su origen en una falla externa a la infraestructura de Kushki Operadora S.A., específicamente en componentes provistos por Amazon Web Services que afectan a múltiples clientes de dicha plataforma y que, conforme a la información técnica disponible, no guardaron relación con fallas internas atribuibles a la Compañía. La afectación operó de manera acotada, intermitente y sin comprometer la integridad, exactitud o disponibilidad de datos transaccionales procesados por nuestra infraestructura central, ni derivó en pérdidas, reprocesamientos, errores contables o impactos financieros para comercios o usuarios finales.

En segundo término, el equipo de tecnología de la Compañía activó inmediatamente los mecanismos internos de mitigación y seguimiento previstos en la matriz de continuidad operacional, adoptando medidas para la estabilización de la conectividad con las marcas de tarjetas y monitoreando en tiempo real la recuperación del proveedor. La duración efectiva del evento, acotada y progresivamente mitigada, permitió restablecer la normalidad operacional en un lapso breve, sin que se configuraran los supuestos de severidad o criticidad descritos en el numeral 4 del Capítulo 20-8 de la Recopilación Actualizada de Normas.

Conforme a ese cuerpo normativo, un “incidente operacional relevante” exige, entre otros elementos, la afectación significativa de la continuidad de los servicios esenciales, la imposibilidad de procesamiento, la indisponibilidad prolongada de canales críticos, impactos financieros o riesgos para terceros, lo que no ocurrió en la especie. En atención a esa definición, y a la naturaleza exógena, acotada y rápidamente mitigada de la afectación, el incidente fue clasificado razonablemente como no relevante para efectos de la obligación de reporte en el plazo de 30 minutos previsto en la Circular N° 1 y en el Capítulo 20-8. Esta calificación se adoptó siguiendo los criterios objetivos contenidos en las políticas internas vigentes, las cuales reproducen en su estructura los parámetros establecidos por la regulación aplicable.

Es relevante, además, precisar que durante ese período se mantuvo seguimiento continuo del incidente y su evolución, y se realizaron los registros internos correspondientes en la bitácora operativa, cumpliendo con los estándares de trazabilidad y control interno exigibles en esta materia. En ningún momento existió una decisión de omitir deliberadamente el reporte, ni se configuró un escenario que, desde la perspectiva técnica, jurídica o de riesgos, permitiera concluir que el evento superaba el umbral regulatorio de relevancia. La conducta adoptada en esa oportunidad se enmarca, entonces, dentro de un juicio técnico razonable, basado en la información disponible y en la interpretación normativa vigente al momento de los hechos.



Finalmente, cabe señalar que, con posterioridad a la fiscalización realizada por esta Honorable Comisión en marzo de 2025, la Compañía decidió fortalecer y elevar aún más sus estándares de clasificación y reporte de incidentes, incorporando criterios más conservadores, umbrales de alerta temprana y protocolos actualizados que permiten reportar a la Autoridad incluso incidentes de impacto acotado o exógeno, con el fin de alinearse a las mejores prácticas del sector y al enfoque de supervisión prudencial. Estas mejoras fueron integradas en los Planes de Acción remitidos a la Comisión en octubre de 2025 y se mantienen plenamente vigentes.

En consideración de todo lo anterior, el hecho descrito en el Oficio no corresponde a un incidente operacional relevante en los términos establecidos por la normativa aplicable al momento de su ocurrencia, no existió afectación material a terceros, no se configuró dolo ni negligencia grave en su clasificación y no hubo intención de sustraer información a la supervisión de la Comisión. Antes bien, la actuación de la Compañía se ajustó a un criterio técnico razonable y posteriormente fue fortalecida mediante mejoras estructurales que hoy permiten una gestión aún más robusta de este tipo de eventos.

f. Valoración conjunta

Los antecedentes descritos permiten concluir que los atrasos observados anteriormente:

- *se originaron en circunstancias técnicas, no estructurales,*
- *fueron puntuales y no obedecen a un patrón de incumplimiento,*
- *no comprometieron la integridad, veracidad ni calidad de la información,*
- *no generaron afectación a clientes, comercios ni a la supervisión prudencial,*
- *y fueron subsanados en el menor tiempo posible por la Compañía.*

En consecuencia, estos hechos eximen o atenúan de manera significativa la reprochabilidad, especialmente bajo el marco sancionatorio que exige ponderar la naturaleza, entidad y circunstancias de cada infracción.

I. EL DERECHO.

Que, para efectos de la adecuada resolución del presente procedimiento sancionatorio, corresponde desarrollar el marco constitucional, legal y doctrinal aplicable a la potestad sancionadora de la Administración, así como los principios rectores que gobiernan su ejercicio y que, conforme se demostrará, imponen a la Comisión ponderar no solo el hecho material del eventual incumplimiento, sino, de manera especialmente estricta, la culpabilidad, gravedad y circunstancias particulares que configuran la entidad del reproche administrativo.

1. Base constitucional del procedimiento sancionador:

1.1. Principio de juridicidad o legalidad (arts. 6 y 7 CPR)

Los artículos 6° y 7° de la Constitución Política de la República establecen el principio de juridicidad o legalidad que rige a todos los órganos del Estado, exigiendo que actúen dentro de la competencia y en la forma prevista por la ley. Tal exigencia incluye necesariamente la actividad sancionadora, que - por su especial intensidad sobre derechos de los administrados- debe someterse estrictamente a los procedimientos y garantías constitucionales.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2517-26-75535-W SGD: 2026030144096

En este sentido, el Tribunal Constitucional ha señalado reiteradamente que dicho principio impone un escrutinio reforzado cuando se trata del ejercicio del poder punitivo estatal, incluso si este es ejercido por órganos administrativos. Así, en la sentencia Rol N° 437 (2005), el Tribunal Constitucional sostuvo que “los principios del artículo 19 N° 3 de la Constitución rigen lo relativo al proceso racional y justo, cualquiera sea la naturaleza, el órgano o el procedimiento de que se trate, incluyendo los de índole administrativa, especialmente cuando se ejerce potestad sancionadora”

1.2. Garantía del debido proceso (art. 19 N° 3 CPR)

El inciso sexto del artículo 19 N° 3 prescribe que el legislador deberá “establecer siempre las garantías de un procedimiento racional y justo”, garantía que se proyecta plenamente sobre los procedimientos administrativos sancionadores.

La jurisprudencia del Tribunal Constitucional ha sido inequívoca en dicha extensión. En la sentencia Rol N° 792, indicó dicho Tribunal que el derecho de defensa y el acceso a una instancia de revisión “deben poder ejercerse en plenitud en todos y cada uno de los estadios en que se desarrolla el procedimiento”, incluso si este es administrativo (TC, Rol N° 792, 2008)

La doctrina nacional confirma esta conclusión. Por ejemplo en este sentido Román Cordero afirma que, tratándose del ejercicio de potestades sancionadoras, “el procedimiento administrativo debe satisfacer íntegramente las exigencias del debido proceso, por ser una de las técnicas más intensas de afectación de derechos” (Román Cordero, 2020, pp. 183–204)

2. Naturaleza y límites del Derecho Administrativo Sancionador

2.1. El ius puniendi estatal y su proyección al ámbito administrativo

El Tribunal Constitucional, desde la sentencia Rol N° 244 (1996), ha sostenido que “los principios inspiradores del orden penal [...] han de aplicarse, por regla general, al derecho administrativo sancionador, puesto que ambos son manifestaciones del ius puniendi del Estado” (TC, Rol 244/1996).

Ello implica que la imposición de sanciones administrativas está sujeta —aunque con matices propios del derecho regulatorio— a los principios estructurales del Derecho Penal: legalidad, tipicidad, culpabilidad, proporcionalidad, non bis in idem y debido proceso.

La Doctrina es clara además con esta interpretación. En este sentido, por ejemplo el Sr. Eduardo Cordero sostiene que el derecho administrativo sancionador en Chile ha evolucionado hacia un régimen democrático de garantías, en el cual “la Administración ejerce potestades punitivas que deben ser sometidas al estatuto constitucional del ius puniendi, con restricciones derivadas del debido proceso y la culpabilidad” (Cordero Vega, 2020, pp. 240–265).

3. Principios sustantivos aplicables al caso concreto

3.1. Principio de Legalidad y Tipicidad

El artículo 19 N° 3 de nuestra Carta Fundamental exige que toda sanción aplicada por parte del Estado:

- *esté prevista en una norma legal (lex previa),*
- *sea clara en la descripción de la conducta infractora (lex certa),*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2517-26-75535-W SGD: 2026030144096

- y no se amplíe por analogía.

Según Cordero Vega, este principio es “piedra angular de la potestad sancionadora”, exigiendo que la Administración determine el núcleo esencial de la infracción con exactitud y fundadamente (Cordero, 2020, p. 247).

Ello obliga a ponderar a nuestro juicio rigurosamente si las conductas descritas —retrasos formales en la carga de reportes, muchos de ellos enviados en plazo pero rechazados por validaciones del sistema CMF— satisfacen los elementos típicos exigidos por la Circular N° 1.

3.2. Principio de culpabilidad (prohibición de responsabilidad objetiva)

En este sentido cabe señalar que el derecho administrativo sancionador nacional no admite responsabilidad objetiva. Por lo tanto, al momento de ponderar la sanción, el organismo sancionador deberá tomar en consideración la gravedad de la conducta de la entidad sujeta al proceso sancionatorio, no siendo indiferente la comisión de sus actos a título de dolo o culpa en sus diferentes graduaciones.

En este sentido, los retrasos acreditados por esta Honorable Comisión obedecen —como se desarrolló en los hechos— a fallas técnicas, manualidad operativa, validaciones automáticas de la plataforma y circunstancias excepcionales. No existe dolo ni negligencia grave. La diligencia posterior demostrada mediante planes de mejora también excluye un reproche subjetivo grave.

3.3. Principio de proporcionalidad de la sanción

La proporcionalidad opera como límite constitucional en nuestro ordenamiento jurídico, exigiendo que:

- *la sanción sea idónea,*
- *necesaria para el fin regulatorio,*
- *y estrictamente proporcional a la gravedad del hecho.*

En relación a lo anterior, nuestro Tribunal Constitucional refuerza lo expuesto y ha señalado que la indeterminación sancionatoria o la desproporción inclusive “comprometen el debido proceso” (TC Rol N° 2922/2015 – caso Cascadas),

4. Principio de proporcionalidad

Que, asimismo, la determinación de una eventual sanción administrativa debe someterse estrictamente al principio de proporcionalidad, el cual constituye un límite constitucional ineludible al ejercicio del ius puniendi estatal y exige que la respuesta sancionatoria guarde correspondencia con la gravedad real de los hechos constatados, con la entidad concreta del riesgo o daño producido y con el grado de culpabilidad que pueda atribuirse al administrado.

Este principio, tal como ha sido desarrollado de manera uniforme por la jurisprudencia constitucional y por la doctrina nacional especializada, no constituye una mera regla de moderación, sino un parámetro material de control que vincula a toda autoridad administrativa y que impide la imposición de sanciones que excedan lo estrictamente necesario para la protección del interés público comprometido.



En tal sentido, el principio de proporcionalidad demanda que la autoridad considere, al momento de valorar la eventual infracción, no sólo la constatación formal del hecho, sino el conjunto de circunstancias que rodean su producción, incluyendo la ausencia de daño efectivo, la inexistencia de un beneficio indebido para el administrado, la diligencia desplegada para subsanar oportunamente cualquier desviación y, muy especialmente, el grado de desarrollo organizacional y tecnológico del sujeto regulado al momento en que ocurrieron los hechos.

Dicha exigencia resulta especialmente relevante en los casos - como el presente - en que la conducta imputada no recae sobre elementos sustantivos del cumplimiento regulatorio, sino sobre aspectos formales o procedimentales de entrega de información, cuya oportunidad o consistencia puede verse afectada por contingencias operativas propias de una compañía en fase inicial de implementación de sistemas y procesos.

Así, cuando los atrasos o errores de reporte carecen de impacto real en la estabilidad del mercado, en la posición de los consumidores o en el cumplimiento de obligaciones financieras exigidas por la normativa sectorial, la proporcionalidad adquiere plena vigencia como criterio de análisis, pues obliga a la autoridad a distinguir entre incumplimientos meramente formales y aquellos que comprometen efectivamente el interés público.

La jurisprudencia chilena ha destacado que el Derecho Administrativo Sancionador no puede operar como un mecanismo mecánico o automático, sino que debe incorporar una valoración fina sobre la intensidad del reproche que merece la conducta, lo que impide equiparar retrasos de baja materialidad a incumplimientos que afectan la esencia del marco regulatorio. Esta distinción es esencial para asegurar que la potestad sancionadora no derive en un régimen de responsabilidad objetiva o en un sistema de castigos meramente ejemplarizantes, incompatibles con las garantías constitucionales del debido proceso y con la naturaleza finalística de la regulación financiera.

En el caso concreto, los antecedentes permiten afirmar que los hechos atribuidos a la compañía se ubican precisamente en aquella categoría de desviaciones formales cuya gravedad es reducida, tanto por su acotada extensión temporal como por su origen eminentemente técnico y por la ausencia absoluta de efectos nocivos para terceros (lo subrayado es nuestro).

En efecto, los retrasos se explican por circunstancias propias de la operación inicial en un régimen regulatorio altamente exigente, por la manualidad en procesos que posteriormente fueron automatizados y por rechazos o validaciones tecnológicas externas al control directo de la entidad regulada.

Más aún, la adopción inmediata de medidas correctivas, la colaboración sostenida con la autoridad, la implementación de planes de mejora —ya descritos en la sección de hechos— y la evidente disminución de incidentes similares durante el período posterior reflejan no solo la ausencia de negligencia grave, sino una conducta diligente que tiende a la conformidad regulatoria.

De este modo, el análisis de proporcionalidad no puede prescindir de la evolución organizacional y de cumplimiento exhibida por la compañía, ni de la constatación objetiva de que la mayor parte de las situaciones observadas se produjeron en un contexto de instalación y ajuste de procesos normativos, y que han sido progresivamente corregidas mediante inversiones, reforzamientos de gobernanza y la estandarización de procedimientos internos.



Ello demuestra que los atrasos no responden a una actitud renuente a la normativa, sino a una curva de aprendizaje inevitable en el tránsito hacia un cumplimiento normativo maduro, lo que doctrinariamente se reconoce como una circunstancia que reduce la entidad del reproche atribuible al administrado.

En consecuencia, el principio de proporcionalidad obliga a la autoridad no sólo a ponderar la materialidad de los hechos, sino también a evaluar el grado de responsabilidad subjetiva involucrada y la profundidad de los esfuerzos desplegados para prevenir su reiteración.

Bajo tales parámetros, los atrasos formalmente constatados —ya explicados en la sección de hechos— no permiten configurar un incumplimiento de gravedad que justifique la aplicación de una sanción de carácter severo. Muy por el contrario, las circunstancias descritas deben conducir, en armonía con los límites constitucionales y con la función orientadora que caracteriza la actividad supervisora, a privilegiar criterios de atenuación significativa o, en determinados casos, a desestimar la configuración de responsabilidad administrativa.

5. Principio de personalidad de la responsabilidad y exigencia de culpabilidad

Junto con lo anterior, la potestad sancionadora de la Administración se encuentra sujeta a la exigencia de culpabilidad, la cual constituye un límite material que impide sancionar hechos en ausencia de dolo o negligencia y, con mayor razón, cuando el propio desarrollo de los acontecimientos refleja que no existió intención de incumplir, ni una conducta reprochable desde la perspectiva del estándar de diligencia que puede exigirse razonablemente a un sujeto regulado. El Derecho Administrativo Sancionador chileno ha rechazado de manera uniforme la configuración de regímenes de responsabilidad objetiva, incluso en ámbitos altamente técnicos o regulados, por estimarse que ello contravendría el contenido esencial del debido proceso y la igualdad ante la ley.

En el marco de esta garantía, el análisis de culpabilidad no puede prescindir del contexto operacional, de las limitaciones tecnológicas, de los procesos en desarrollo, de la complejidad del sistema de reporte a plataformas externas y de la evidencia de actuaciones posteriores que demuestran un compromiso sostenido con el cumplimiento. Estos elementos, lejos de constituir excusas, configuran circunstancias objetivas que excluyen toda forma de reproche subjetivo y que obligan a la autoridad a reconocer la disminución relevante del disvalor asociado a la conducta.

POR LO TANTO,

SOLICITO A UD.

Que, en mérito de los antecedentes de hecho detalladamente expuestos y de los fundamentos de derecho desarrollados en la sección precedente, esta parte solicita respetuosamente a esta honorable Comisión ponderar el conjunto de circunstancias que rodean el presente caso — incluyendo la naturaleza meramente formal de los incumplimientos, la ausencia absoluta de perjuicio para terceros, la inexistencia de beneficio indebido, la falta de reprochabilidad subjetiva, las contingencias técnicas que explican los desfases, la colaboración permanente de la compañía y la implementación oportuna y verificable de planes de mejora— y, conforme a ello, disponer que las eventuales sanciones que correspondiera aplicar se circunscriben exclusivamente a reproches por escrito, en cuanto medida adecuada, suficiente y plenamente



proporcional al carácter de las conductas analizadas, satisfaciendo así la finalidad regulatoria de prevención y corrección que inspira el ejercicio de la potestad sancionadora.

Que, solo en el escenario estrictamente excepcional e improbable de que este Órgano estimare jurídicamente procedente la aplicación de una sanción pecuniaria, solicitó que la misma sea fijada en el mínimo absoluto previsto en la normativa sectorial aplicable, atendida la concurrencia de múltiples circunstancias atenuantes que la doctrina y la jurisprudencia reconocen como relevantes para efectos de graduar la sanción, y limitada exclusivamente a aquellos hechos que, previa y estricta ponderación de culpabilidad y proporcionalidad, pudieren justificar el uso de la sanción económica como herramienta regulatoria.

Que, en consecuencia, y reafirmando que la compañía ha desplegado una conducta diligente y correctiva que ha permitido estabilizar y mejorar significativamente sus procesos de cumplimiento regulatorio, se pide a la Comisión ejercer su potestad sancionadora en consonancia con los principios de legalidad, tipicidad, culpabilidad, proporcionalidad y debido proceso, privilegiando medidas de carácter no pecuniario y, en subsidio y sólo de ser indispensable, aplicando sanciones pecuniaria en su tramo mínimo y únicamente respecto de aquellos incumplimientos que, razonablemente, mantengan una relación necesaria con la finalidad protectora del marco regulatorio”.

IV.2. ANÁLISIS

1. En primer término, es necesario precisar que la defensa del Investigado no ha controvertido los cargos que se han formulado en el presente procedimiento, reconociendo expresamente la ocurrencia de los hechos imputados en la formulación de cargos.

2. Reconocimiento de los atrasos materiales y contexto operacional:

Kushki Operadora S.A., reconoce la existencia material de los atrasos y errores señalados, en los términos y magnitudes expuestos en la formulación de cargos. Sin embargo, es fundamental precisar que la gran mayoría de estos casos - tanto en número como en extensión- ocurrieron durante 2024, año que corresponde al inicio efectivo de la operación regulada de la compañía, un período caracterizado por:

Dicho reconocimiento es consistente con los antecedentes que obran en el expediente del procedimiento sancionatorio. Esto es, la verificación de las dos imputaciones:

a) Infracción reiterada a lo dispuesto en los numerales 9.2, 9.4 y 9.7 de la Circular N° 1 de Operadoras de Tarjetas de Pago, en relación con lo establecido en el Anexo N° 4 de la referida circular, toda vez que en el período comprendido entre el 15 de enero de 2024 y el 5 de junio de 2025, se observaron los incumplimientos que se detallan en el Anexo de los presentes cargos.

b) Infracción a lo dispuesto en el numeral 9.8 de la Circular N° 1 de Operadoras de Tarjetas de Pago, en relación con lo establecido en el Anexo N° 4 de la referida circular y en el Capítulo 20-8 de la RAN, por cuanto con fecha 8-10-2024, la entidad presentó un incidente operacional relevante referido a la interrupción en los sistemas de procesamiento de pagos de Visa y MasterCard, debido a la indisponibilidad del servicio crítico otorgado por el proveedor Amazon Web Service (AWS), lo que propició la activación del Plan de Contingencia de la entidad; no



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2517-26-75535-W SGD: 2026030144096

obstante, dicho evento no fue informado a esta Comisión según lo establecido en la norma citada.

Adicionalmente, cabe precisar que el reconocimiento de los hechos imputados por parte de la Operadora de Pago no la libera en ningún término de la responsabilidad por infringir regulaciones expresas y específicas de esta Comisión.

2. En segundo lugar, la defensa ha expuesto una serie de circunstancias que darían cuenta de una tendencia a la estabilización y corrección permanente, estimando que es un elemento relevante para valorar su conducta. Así, pasa a detallar la implementación de un plan de mejora y fortalecimiento integral de los procesos de reporte y control de datos. Todo esto daría cuenta de que los incumplimientos materia de este procedimiento sancionatorio fueron debidamente corregidos mediante mejoras estructurales en la operación de la Operadora de Pago.

Sobre el particular, debe advertirse que corresponde al cumplimiento de un deber legal y normativo el que las entidades fiscalizadas adopten las medidas tendientes a cautelar en todo momento el cumplimiento de las obligaciones a que se encuentran sujetas, de forma tal que el cumplimiento de las referidas exigencias es una carga propia e inherente al giro de la Compañía, en el sentido de sujetarse a las regulaciones de esta Comisión, las que constituyen obligaciones de cumplimiento permanente.

Por lo tanto, la pretensión de la defensa en este punto se aleja del estándar normativo aplicable en la materia, en virtud del cual el funcionamiento operativo de una Operadora de Medios de Pago debe sujetarse continuamente al cumplimiento de las diversas cargas regulatorias impuestas a su actividad, y no de forma reactiva una vez constatados los incumplimientos, que además han sido reiterados en el tiempo.

3. En tercer lugar, la defensa expone un apartado de *“Hechos específicos que eximen o atenúan significativamente los retrasos observados en determinados reportes normativos”*. En virtud de estas alegaciones, Kushki afirma que desplegó una conducta diligente, actuando sin demora para corregir las distintas situaciones, y no verificándose afectación a terceros ni riesgo sistémico alguno.

Enseguida, la defensa pasa a exponer el detalle de una serie de incumplimientos, dando cuenta de las razones que cada uno de ellos habría tenido. En relación con el incidente operacional del 8 de octubre de 2024, la Compañía estima necesario entregar antecedentes adicionales para ponderar adecuadamente dicho incumplimiento.

Refiere que éste tuvo origen en una falla de un proveedor externo, y que afectó de manera acotada, intermitente, y sin comprometer la integridad, exactitud o disponibilidad de datos transaccionales procesados por su infraestructura central, ni derivó en pérdidas, reprocesamientos, errores contables o impactos financieros para comercios o usuarios finales.

Luego, señalan que se activaron inmediatamente los mecanismos de mitigación y seguimiento previstos en la matriz de continuidad operacional. Así, la duración efectiva del evento permitió restablecer la normalidad operacional en un lapso breve, sin que a juicio de la Compañía se configurasen los supuestos de severidad o criticidad establecidos en la RAN, afirmando que la decisión de no reportarlo se funda en juicio técnico razonable.



De esta manera, refiere que la valoración conjunta de lo anteriormente expuesto permitiría eximir o atenuar de manera significativa la reprochabilidad de la conducta, especialmente sobre el marco sancionatorio que requiere ponderar la naturaleza, entidad y circunstancias de las infracciones.

Sobre las alegaciones que ha vertido en este punto la defensa, se debe precisar que éstas no tienen la aptitud para eximir de responsabilidad administrativa por las infracciones que se le han imputado a Kushki, toda vez que las infracciones han sido debidamente acreditadas y reconocidas en el procedimiento sancionatorio de marras, en los términos que ya se razonó.

Adicionalmente, se debe señalar que la alegación anterior no libera de responsabilidad infraccional, sin perjuicio que se considere al momento de evaluar la entidad de la sanción a aplicar, acorde a los criterios del artículo 38 del Decreto Ley 3.538 y que se tratarán más adelante.

De este modo, en el Acápito VI. de esta Resolución Sancionatoria, se contienen todas las consideraciones para la determinación del rango y monto específico de la multa que se resuelve aplicar, para lo cual se ha tenido en cuenta cada uno de los criterios orientadores contemplados en el artículo 38 del DL 3.538 y aquellas circunstancias alegadas por el Investigado.

Asimismo, se debe añadir que, contrario a lo planteado por la defensa de la Compañía, no es posible sostener que los incumplimientos hayan sido excepcionales, toda vez que se le han formulado cargos a Kushki por una serie de incumplimientos que dan cuenta de incumplimientos reiterados y sostenidos en el tiempo, por lo que no es posible afirmar que hay una excepcionalidad en el incumplimiento de las normas imputadas como infringidas.

Ahora bien, respecto a la alegación en virtud de la cual afirman que el incidente operacional del 8 de octubre de 2024 no configuraba los supuestos de severidad o criticidad contemplados en la RAN, se debe precisar que, para estos efectos, el capítulo 20-8 de la RAN dispone:

*“Las entidades deberán comunicar a esta Comisión los incidentes operacionales que afecten o pongan en riesgo la continuidad del negocio, los fondos o recursos de la entidad o de sus clientes, la calidad de los servicios o la imagen de la institución. El banco, en caso de incidentes, será responsable de mantener informada a esta Comisión de la situación en desarrollo y de las medidas o acciones de detección, respuesta y recuperación del incidente. A modo de ejemplo, y sin el objeto de ser exhaustivos ni taxativos, **deberán ser reportadas las fallas en el servicio de proveedores críticos, problemas tecnológicos que afecten la seguridad de la información; la indisponibilidad o interrupción de algún servicio o producto que afecte a los clientes, en cualquier canal; pérdidas o fugas de información del banco o de clientes; los incidentes que afecten el patrimonio de la entidad producto de fraudes internos o externos, o los eventos que gatillen planes de contingencia, entre otros**” (énfasis agregado).*

De esta forma, se debe advertir que, de los propios descargos que ha evacuado la defensa de la Compañía, el incidente operacional que tuvo lugar el 8 de octubre de 2024 **cumplió con, al menos, dos de los criterios que establece la norma**. Esto es, que fue una falla verificada respecto de un proveedor crítico y, por otra parte, un evento que gatilló un plan de contingencia para su gestión. En consecuencia, no es posible sostener lo afirmado por la defensa, ya que, en atención a lo dispuesto en la norma citada previamente, esta es una situación que se debería haber reportado a esta Comisión, por las razones ya consignadas, correspondiendo a dos de las hipótesis que expresamente desarrolló la normativa como aquellos que deben ser reportados.



4. En torno a las alegaciones jurídicas que ha formulado la defensa de Kushki, se debe advertir que éstas se han limitado a enunciar la existencia de principios de juridicidad, del debido proceso y de límites al ejercicio del *ius puniendi* estatal. En este sentido, ha señalado que es necesario ponderar si las conductas en las que ha incurrido satisfacen los elementos típicos por la Circular N° 1. Asimismo, respecto al principio de culpabilidad, plantea que la existencia de los incumplimientos se debió a circunstancias excepcionales que no le son imputables, atenuadas por la diligencia posterior empleada por ella. Luego, ha desarrollado el principio de proporcionalidad, para afirmar que los incumplimientos fueron meramente formales de gravedad reducida, dada su acotada extensión temporal y origen técnico, cuestión que debiese ser considerada en una eventual sanción. Finalmente, sostiene la existencia del principio de personalidad de la responsabilidad y exigencia de culpabilidad, afirmando que el régimen de responsabilidad chileno no admite la responsabilidad objetiva.

Sobre las alegaciones que ha vertido la defensa de la Compañía en este punto, se debe advertir nuevamente que ellas no logran desvirtuar la existencia de las infracciones administrativas que se han constatado en el presente proceso, que a su vez fueron expresamente reconocidas por Kushki en los términos anteriormente expuestos. En relación con los principios que ha esbozado, se debe precisar que no se advierte ninguna infracción a ellos.

Respecto del principio de culpabilidad, contrario a lo sostenido por la defensa de la Compañía, los incumplimientos que se han verificado en el caso de marras tienen el carácter de reiterados, extendiéndose por un periodo de tiempo extenso, circunstancia que dota de gravedad el actuar de la Compañía que, independiente de encontrarse en un proceso de adaptación a propósito de la puesta en marcha de su negocio, ha debido contemplar el cumplimiento de las cargas regulatorias como un elemento necesario e indispensable para el ejercicio de su giro comercial, especialmente en un ámbito que ha sido especialmente regulado como ocurre en el caso de marras.

En este sentido, el estándar de diligencia mínimo exigible en este punto es, precisamente, el cumplimiento de las cargas regulatorias que la normativa ha dictado para el cumplimiento de este tipo de compañías, por lo que su incumplimiento reiterado, como se ha verificado en la especie, da cuenta de una falta de diligencia en la gestión de Kushki que, para efectos de determinar la responsabilidad administrativa que le cabe por dichas infracciones, satisface el estándar normativo en relación con los principios invocados por la defensa.

Respecto a la aplicación del principio de proporcionalidad, en el Acápito VI. de esta Resolución Sancionatoria, se contienen todas las consideraciones para la determinación del rango y monto específico de la multa que se resuelve aplicar, para lo cual, se ha tenido en cuenta cada uno de los criterios orientadores contemplados en el artículo 38 del DL 3.538 y aquellas circunstancias alegadas por el Investigado.

Por lo tanto, se rechazarán los descargos.

V. CONCLUSIONES



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2517-26-75535-W SGD: 2026030144096

En mérito de lo razonado, se ha acreditado que Kushki incumplió sus deberes de envío de información parametrizada y no parametrizada, así como también incumplió con su deber de reportar el incidente operacional que se verificó el 8 de octubre del año 2024.

De esta forma, se debe resaltar que el cumplimiento oportuno y suficiente de las obligaciones de información y de reporte de incidentes no constituye una formalidad, sino una condición mínima de gobernanza y control interno. Estas exigencias permiten contar con visibilidad temprana sobre riesgos operacionales, continuidad de servicios y eventuales vulneraciones que puedan afectar al público general, cuestión fundamental para una supervisión efectiva y la adopción de medidas correctivas antes de que un problema escale a afectaciones para los usuarios o para el sistema.

En ese contexto, el atraso sistemático en remitir información, por una parte, y la omisión de comunicar incidentes operacionales por otro, debilitan los mecanismos de alerta y coordinación que preservan la confianza en los medios de pago y la estabilidad del mercado. Por ello, aun cuando no se acredite un daño material concreto en el caso, el solo incumplimiento compromete la capacidad preventiva del marco regulatorio y expone a riesgos de propagación, afectación reputacional y deterioro de la confianza pública, lo que justifica un reproche administrativo.

VI. DECISIÓN

VI.1. Que, conforme a lo dispuesto por el artículo 52 del Decreto Ley 3.538, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero ha considerado todas las presentaciones, antecedentes y pruebas contenidos en el procedimiento sancionatorio, llegando al convencimiento de que **KUSHKI OPERADORA S.A.** ha incurrido en las siguientes infracciones:

a) Infracción reiterada a lo dispuesto en los numerales 9.2, 9.4 y 9.7 de la Circular N° 1 de Operadoras de Tarjetas de Pago, en relación con lo establecido en el Anexo N° 4 de la referida circular, toda vez que en el período comprendido entre el 15 de enero de 2024 y el 5 de junio de 2025, se observaron los incumplimientos que se detallan en el Anexo del oficio de cargos.

b) Infracción a lo dispuesto en el numeral 9.8 de la Circular N° 1 de Operadoras de Tarjetas de Pago, en relación con lo establecido en el Anexo N° 4 de la referida circular y en el Capítulo 20-8 de la RAN, por cuanto con fecha 8-10-2024, la entidad presentó un incidente operacional relevante referido a la interrupción en los sistemas de procesamiento de pagos de Visa y MasterCard, debido a la indisponibilidad del servicio crítico otorgado por el proveedor Amazon Web Service (AWS), lo que propició la activación del Plan de Contingencia de la entidad; no obstante, dicho evento no fue informado a esta Comisión según lo establecido en la norma citada.

VI.2. Que, para efectos de la determinación de la sanción que se resuelve aplicar, además de la ponderación de todos los antecedentes incluidos 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:



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2517-26-75535-W SGD: 2026030144096

Las conductas sancionadas han de estimarse graves, toda vez que afectan el propósito esencial que subyace a las exigencias regulatorias de envío de información. El atraso en su envío erosiona la calidad y oportunidad de los antecedentes necesarios para el ejercicio de la función fiscalizadora, reduciendo la capacidad de detección temprana, de seguimiento y de adopción de medidas correctivas. En similar sentido, la omisión de reporte de un incidente operacional frustra el mecanismo de alerta inmediata que permite coordinar respuestas, contener impactos, exigir medidas correctivas y, si corresponde, advertir a usuarios y el mercado en general.

Con todo, han sido ponderados favorablemente a Kushki las acciones posteriores a la constatación de los incumplimientos, que dan cuenta de correcciones en la gobernanza corporativa con el objetivo de cumplir las disposiciones que regulan su actuar.

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

De acuerdo con los antecedentes, no ha sido posible determinar la obtención de un beneficio económico con motivo 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:

Si bien no se constató que producto del incumplimiento detectado se haya afectado al público o el mercado, la conducta sancionada puede importar un riesgo, desde el momento en que se dejan de cumplir normas dirigidas a proteger el funcionamiento ordenado y confiable del sistema de pagos y la continuidad y calidad de los servicios, debilitando los mecanismos de detección temprana, supervisión y reacción ante eventos operacionales que podrían derivar en afectaciones a usuarios, pérdidas patrimoniales o daño reputacional con impacto en la confianza del mercado.

2.4. La participación de los infractores en las infracciones imputadas:

No se ha desvirtuado la participación que cabe al Investigado en la infracción imputada.

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

Revisados los archivos de esta Comisión, no constan infracciones previas por parte de la Compañía en los últimos 5 años:

2.6. La capacidad económica de la infractora:

KUSHKI OPERADORA S.A. cuenta a diciembre de 2025 con un patrimonio de **MM\$ 2.023**.

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

De acuerdo con la información que consta en esta Comisión, no se han aplicado sanciones por infracciones de la misma normativa infringida en este caso. Sin embargo, a continuación se exponen algunas sanciones por casos de similar naturaleza:



SOCIEDAD	RESOLUCIÓN	SANCIÓN
UNIÓN INMOBILIARIA S.A.	83 de 2024	200 UF
INVERSIONES NUEVA REGIÓN S.A.	875 de 2024	500 UF
PRIMUS CAPITAL S.A.	12.095 de 2024	375 UF
REDMEGACENTRO S.A.	12.095 de 2024	275 UF
SUDMÉDICA QUILLOTA S.A.	7.730 de 2025	350 UF
UNIÓN INMOBILIRIA S.A.	7.730 de 2025	150 UF
ANDACOR S.A.	7.730 de 2025	150 UF
INMOBILIARIA YUGOSLAVA	7.730 de 2025	150 UF

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

No se acreditó en este Procedimiento Sancionatorio una colaboración especial del Investigado, que no fuera responder los requerimientos del Fiscal y de esta Comisión a los que legalmente se encuentra obligado.

VI.3. En virtud de lo expuesto, y habiendo considerado 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 **KUSHKI OPERADORA S.A.**, la sanción de **multa** a beneficio fiscal de **300 Unidades de Fomento**, pagaderas en su equivalente en pesos a la fecha efectiva de su pago, por infracción a lo dispuesto en los numerales 9.2, 9.4, 9.7, y 9.8 de la Circular N° 1 de Operadoras de Tarjetas de Pago, en relación con lo establecido en el Anexo N° 4 de la referida circular, y en el Capítulo 20-8 de la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos.
2. Remítase a los sancionados 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 República que no cuenta con el respaldo de pago de la multa respectiva, a fin de que ésta efectúe



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>
FOLIO: RES-2517-26-75535-W SGD: 2026030144096

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.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese.



Catherine Tornel León
Presidente (S)
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-2517-26-75535-W SGD: 2026030144096