

**REF.: RESUELVE REPOSICIÓN DEDUCIDA POR  
BANCO DE CHILE CONTRA LA RESOLUCIÓN  
EXENTA N°4.949 DE 2025**

---

**VISTOS:**

1. Lo dispuesto en los artículos 3 N°8, 5, 20 N°4, 36, 38, 39, 52, 54 a 57 y 69 del Decreto Ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero (“**DL 3538**”); en el artículo 1° y en el Título III de la Normativa Interna de Funcionamiento del Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, que consta en la Resolución Exenta N°1.983 de 2025; 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 el artículo 28 de la Ley N°14.908 sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias.

**CONSIDERANDO:**

**I. ANTECEDENTES.**

1. Que, este **Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero** (“**Comisión**” o “**CMF**”), mediante **Resolución Exenta N°4.949 de fecha 20 de mayo de 2025** (“**Resolución Sancionatoria**”), resolvió sancionar a **BANCO DE CHILE** por:

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

**Así, resolvió “Aplicar a BANCO DE CHILE la sanción de multa, a beneficio fiscal, ascendente a 617,98 Unidades de Fomento por infracción a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908.”**

2. Que, en lo atinente, la Resolución puso término a los Procedimientos Sancionatorios iniciados por el **Fiscal de la Unidad de Investigación** (“**Fiscal**” o “**UI**”) mediante **Oficio Reservado UI N°1.598 de fecha 18 de noviembre de 2024 y Oficio Reservado UI N°30 de fecha 2 de enero de 2025** (“**los Oficios de Cargos**”), acumulados mediante Resolución UI N°10/2025.



3. Que, mediante **presentación de fecha 29 de mayo de 2025, Banco de Chile (“Banco”, “Investigada” o “Recurrente”)** solicitó lo siguiente:

*“**Solicitamos al H. Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero: Tener por interpuesto el recurso de reposición en contra de la Resolución Exenta N°4949, de 20 de mayo de 2025 –notificada posteriormente por carta certificada–, y acogerlo en todas sus partes, dejando sin efecto la sanción de multa a beneficio fiscal de 617,98 Unidades de Fomento, y rechazando los cargos formulados en nuestra contra, por no haber incurrido esta parte en la infracción normativa señalada.**”.*

## II. REPOSICIÓN.

Los fundamentos de la Reposición deducida por la Recurrente son los siguientes:

### **“I. No se analizó debidamente nuestra defensa de fuerza mayor o caso fortuito, y la prueba rendida sobre la materia**

*Explicamos en nuestros escritos de descargos que la falta de disponibilidad del el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos (el “Registro de Deudores”), al ser consultado respecto de las operaciones de crédito cuestionadas –en particular, las de 6, 7 y 23 de noviembre de 2023; de 19 de enero, 12 y 29 de abril de 2024– configuraban un caso de “fuerza mayor” o “caso fortuito”, al tenor del artículo 45 del Código Civil, en tanto nos encontrábamos ante un hecho imprevisible, irresistible, y que resultaba ajeno o exterior al Banco. Esto impedía que se configurara una responsabilidad administrativa del Banco, por no cumplirse los requisitos del “principio de culpabilidad” que rige en la materia.*

*Y, para acreditar lo anterior, esta parte rindió abundante prueba que establecía que efectivamente el Registro de Deudores, dependiente del **Servicio de Registro Civil e Identificación**, no estuvo disponible al momento de realizar las “consultas”.*

*Lo anterior constaba en la prueba documental rendida por esta parte, y en particular los “registros de las consultas” (o “log”) del Banco, en los cuales aparecía claramente que, al ser consultado el Registros de Deudores por esta parte, dicho registro arrojó un “error”. Esto también fue constatado por los dos informes periciales preparados por el ingeniero informático y perito judicial señor **Francisco Varas Undurraga**, informes en los cuales se concluyó que respecto de las operaciones cuestionadas, el Registro de Deudores arrojó un “error”, el que proviene de los sistemas informáticos del **Servicio de Registro Civil e Identificación**, y que “podría ser por muchas causas posibles, a modo de ejemplo: time out; por disponibilidad del servicio en ese momento; por encolamiento de transacciones por atender, etc.”.*

*De igual importancia, en dichos informes periciales el señor **Francisco Varas Undurraga** acreditó que el **Banco de Chile** cumplió con las condiciones de acceso acordadas entre esta parte y el **Servicio de Registro Civil e Identificación**, condiciones que fueron establecidas en la Resolución Exenta N° 595, de 18 de noviembre de 2022 que “aprueba convenio de interoperabilidad para la consulta de información al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y Banco de Chile” (“Convenio de Interoperabilidad”), también acompañado en autos.*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-5721-25-62598-A      SGD: 2025060412636

Cabe señalar que el Convenio de Interoperabilidad establecía que el Banco podía acceder al Registro de Deudores “por medio de la **modalidad API** (Application Programming Interface), para ser utilizada dentro del marco de sus competencias y con la finalidad de contribuir al logro de una gestión más eficiente de las funciones”. Y, para dar ejecución a lo anterior, el Banco diseñó e implementó el respectivo software computacional, cuya funcionalidad cumplió con los parámetros establecidos en el convenio, entre ellos, que las “consultas de transacciones por segundo” –o “TPS” por sus siglas– que podía realizar el Banco al Registro de Deudores no superaran las 2 TPS, para el 95% de sus transacciones diarias:

Convenio de Interoperabilidad
<p><b>SEXTO:</b> Nivel de transacciones</p> <p>LA INSTITUCIÓN podrá consumir el servicio electrónico descrito en la cláusula <b>CUARTO:</b> Descripción del servicio, con una frecuencia de 2 TPS por institución, para el 95% de sus transacciones diarias, con un máximo de 4 TPS en circunstancias extraordinarias, que no superen el 5% sus transacciones totales diarias.</p> <p>Será responsabilidad de LA INSTITUCIÓN velar por el cumplimiento de la cantidad de TPS definida en el presente convenio, para lo cual deberá proveer todos los mecanismos de control necesarios para cumplir dicho máximo.</p>

Y, como adelantábamos, los informes periciales acompañados acreditaron justamente que el Banco siempre cumplió con dichos umbrales. **Nunca superó las 2 “consultas de transacciones por segundo”:**

**Informe pericial, acompañado en el procedimiento simplificado en que se formularon cargos por el Oficio Reservado UI N°1598/2024, página 14.**

Al no superar el Banco las 2 TPS por seguido, se verifica que el Banco de Chile cumple con el Convenio de Interoperabilidad para la consulta de información al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, celebrado entre el Registro Civil e Identificación y el Banco de Chile, el 18 de noviembre de 2022. Referencia, páginas 10 al 12.

**Informe pericial, acompañado en el procedimiento simplificado en que se formularon cargos por el Oficio Reservado UI N°30/2025, página 15.**

Al no superar el Banco las 2 TPS por seguido, se verifica que el Banco de Chile cumple con el Convenio de Interoperabilidad para la consulta de información al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, celebrado entre el Registro Civil e Identificación y el Banco de Chile, el 18 de noviembre de 2022.

Referencia, páginas 11 y 12.



En este mismo sentido se encuentran las declaraciones de los testigos del Banco, por ejemplo:

- El señor **Alejandro Daniel Muñoz Muñoz**, gerente de producción e infraestructura TI del **Banco de Chile**, declaró sobre la materia que “[n]osotros tenemos fiel cumplimiento al Convenio, es decir no excedemos las TPS [transacciones por segundos]”.

- Por su parte, el señor **Víctor Patricio Fuentes Cea**, Subgerente de Ingeniería TI y Monitoreo del **Banco de Chile**, declaró que “el convenio indica que no debemos superar 2 TPS y el diseño del sistema fue para no superar ese flujo”.

- Y, complementando lo anterior, agregó el testigo **Óscar Miguel Calle Medrano**, arquitecto de soluciones del **Banco de Chile** que diseñó el software del Banco, que se conectaba al Registro de Deudores mediante la modalidad API, que dicho software estaba configurado para que no superase “una TPS (transacción por segundo)”.

Así las cosas, de la prueba rendida, quedó en evidencia que fue el **Servicio de Registro Civil e Identificación** quien falló. Y esto es de suma relevancia, ya que sobre dicho servicio pesaba el deber de permitir el acceso al Registro de Deudores al Banco de forma “inmediata”, debiendo velar por su “correcto funcionamiento”, de “manera ininterrumpida”, garantizando el “adecuado acceso a las consultas y certificaciones del Registro”, conforme la Ley N°14.908 y su Reglamento, según explicamos latamente en nuestros escritos de descargos. Pero claramente nada de esto se cumplió respecto de las operaciones cuestionadas.

Y, pese a lo evidente de lo anterior, la Resolución Sancionatoria no dedicó ningún párrafo a analizar la prueba documental y pericial que rendimos, más allá de copiar la individualización que realizamos al acompañarlos. Y, por ello, la Resolución Sancionatoria resulta carente de fundamentos.

De hecho, lo único que dice sobre la especie la Resolución Sancionatoria es que los “registros de error” que acompañamos darían cuenta de que el Banco “con conocimiento de que el sistema no estaba operando correctamente, cursó dichos créditos”, por lo que “las dificultades informáticas de comunicación a las que alude la defensa, a juicio de este Servicio, no liberan de responsabilidad al Banco, toda vez que, ante un error o una respuesta carente de la información pertinente, cursó de igual forma los créditos, sin tener confirmación de la situación real del cliente”. Pero dichas conclusiones de la Resolución Sancionatoria son erróneas.

**Primero** porque, como adelantábamos, el “principio de culpabilidad” que rige en la materia determina que, si existe un caso de “fuerza mayor” o “caso fortuito”, aquello impide que se configure la responsabilidad administrativa. Sobre el particular, explica el profesor JORGE BERMÚDEZ SOTO que en el derecho administrativos sancionador, “más que determinar si la infracción se comete con dolo o culpa, es necesario determinar si existe responsabilidad en el hecho que vulnera el ordenamiento jurídico y si existen circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que permitan eximir la responsabilidad”. Por ello, concurriendo el supuesto de “fuerza mayor” o “caso fortuito” que alegamos, debió excluirse la responsabilidad a nuestro respecto.

**Segundo**, a igual conclusión se llega de la aplicación de las reglas generales de la responsabilidad, que exigen una relación de causalidad entre la conducta y la infracción, nexos que se interrumpe justamente por la existencia de “fuerza mayor” o “caso fortuito”.

Y es por ello que el voto minoritario de la Resolución Sancionatoria, emitido por la comisionada señora Catherine Tornel León, estuvo en lo correcto al sostener que no procedía



sancionar al Banco en “aquellos casos en que se efectuó la consulta al RNDPA [Registro Nacional de Deudores de Pensión de Alimentos], porque no se obtuvo respuesta, toda vez que dicha circunstancia, **no es imputable a la Investigada**”, ya que justamente el incumplimiento del **Servicio de Registro Civil e Identificación** impide configurar una responsabilidad administrativa de nuestra parte.

Así las cosas, al omitirse el análisis de nuestra prueba (en especial la documental y pericial), que acreditaba el incumplimiento del **Servicio de Registro Civil e Identificación**, lo que configuraba la “fuerza mayor” o “caso fortuito” alegada en nuestros descargos, la Resolución Sancionatoria no cumplió con su deber legal de “contener un análisis de todas las defensas, alegaciones y pruebas hechas valer en el procedimiento sancionatorio” (**artículo 52, Ley N°21.000**). Pero, de haberse cumplido con dicha carga, necesariamente debió concluirse que existió dicha “fuerza mayor” o “caso fortuito”, lo que impide que se configure nuestra responsabilidad administrativa, debiéndose rechazar los cargos y no sancionar al Banco.

## **II. La Resolución Sancionatoria tampoco analizó nuestra defensa de la falta de servicio, y la prueba rendida sobre la materia**

En relación con lo anterior, explicamos en nuestros descargos que la falta de disponibilidad del Registro de Deudores de forma electrónica, remota e interrumpida, configuraba también un caso de “falta de servicio” del **Servicio de Registro Civil e Identificación**, que determina que era el Estado, y no esta parte, quien debe soportar el eventual daño causado por la falta de disponibilidad del Registro de Deudores.

Lo anterior, en tanto la conducta culpable del tercero (**Servicio de Registro Civil e Identificación**) rompe el nexo causal entre las conductas de esta parte, y la infracción que se nos imputa de las obligaciones del artículo 28 de la Ley N°14.908, sin que se pueda configurar una responsabilidad administrativa.

Nuevamente estas defensas no fueron analizadas debidamente por la Resolución Sancionatoria, omitiéndose, además, ponderar nuevamente la prueba que rendimos sobre la materia.

En particular, la prueba documental, testimonial y pericial que rendimos, acreditaba que el Registro de Deudores no se encontraba disponible al momento de realizarse las operaciones cuestionadas en autos. Y, con ello, que el **Servicio de Registro Civil e Identificación** incumplió sus deberes legales y reglamentarios en la materia, lo que determinaba la “falta de servicio”.

Pero, al respecto, la Resolución Sancionatoria se limitó a señalar que “el Banco tiene la carga legal y regulatoria de dirigir la consulta al sistema, de forma tal que si este no se encuentra funcionando, debe esperar que se encuentre operativo para formular la consulta exigida por la Ley”, y que “la Ley no estableció que la indisponibilidad del RNDPA eximiera a las instituciones crediticias del deber de consulta ni de la sanción administrativa”. Esto no es efectivo.

Por una parte, reiteramos que es carga del **Servicio de Registro Civil e Identificación** que el Registro de Deudores se encuentre disponible de forma electrónica, remota e interrumpida, según la normativa citada en nuestros descargos, y que no fue abordada por la Resolución Sancionatoria.



*Luego, no es necesario que la Ley establezca expresamente que la indisponibilidad del Registro de Deudores es una “eximente de responsabilidad” para que opere dicho efecto, en tanto dicha eximente es consecuencia de la aplicación de las reglas generales en materia de responsabilidad.*

*En este sentido, por ejemplo, explica el profesor GONZALO YÁÑEZ FIGUEROA que “el caso fortuito puede ser conceptualizado como causal de exoneración de responsabilidad por falta de antijuridicidad, o de culpa, o de nexo causal entre el hecho y el daño”; y que “[e]s efectivo que cuando el daño se produce por fuerza mayor o caso fortuito puede decirse que no hay ilicitud, ni culpa ni tampoco causalidad”, aunque para dicho autor el caso fortuito podría configurar también la causal de “supresión de la voluntariedad del hecho”. Pero, cualquiera sea el camino que se siga, lo cierto es que la falta de servicio de la especie impedía configurar la responsabilidad de esta parte, sin necesidad de que exista una “eximente” especialmente regulada al efecto.*

*Por todo lo anterior, al desecharse nuestra defensa sin un debido análisis de los componentes jurídicos y fácticos del mismo, nuevamente se infringió el artículo 52 de la Ley N°21.000. Pero la correcta ponderación de nuestras prueba, alegaciones y defensas debió necesariamente llevar a concluir que la “falta de servicio” del **Servicio de Registro Civil e Identificación** constituye una casual de exoneración, conforme a las reglas generales, y con ello desechar los cargos en nuestra contra.*

### **III. El Banco de Chile cumplió con su obligación de “consultar”, siendo erróneo el análisis de la materia en la Resolución Sancionatoria**

*Con independencia de lo anterior, explicamos en nuestros descargos que, de todos modos, el Banco sí cumplió con su deber de “consultar” del artículo 28 de la Ley N°14.908, en tanto efectuó las consultas respecto de los solicitantes de los créditos en el Registro de Deudores. Ello, en tanto debe entenderse que la obligación de “consultar” es una obligación de medio, que se agota justamente al realizar la acción de revisar, buscar, examinar, con independencia de sí, por mal funcionamiento del Registro de Deudores, se obtiene o no una respuesta.*

*Sobre este punto la Resolución Sancionatoria sostuvo que, a su entender, la obligación de “consultar” del artículo 28 de la Ley N°14.908 “no puede entenderse en forma aislada, independiente del resultado que se obtenga”; y que “[c]ontrario a lo planteado por la defensa de la Investigada, el legislador ha impuesto a las entidades financieras la carga de realizar una consulta al RNDPA para efectos de obtener una respuesta que permita confirmar la situación del deudor”. Es decir, entiende que nos encontraríamos ante una obligación de resultado.*

*Pero la conclusión de la Resolución Sancionatoria, además de errónea, resulta infundada y contraria a las reglas de interpretación de la ley. Como bien explicamos en nuestros descargos, el artículo 28 de la Ley N°14.908 debe ser interpretado conforme a su “sentido natural y obvio, según el uso general” (**artículo 20, Código Civil**). Y, en nuestro caso, el verbo “consultar” significa “**examinar**”; “**buscar** documentación o datos sobre algún asunto o materia”; “**pedir** parecer, dictamen o consejo”, lo que determina que la acción de “consultar” se agota justamente al realizar la revisión/búsqueda de información, con independencia del resultado que se obtenga. Y por ello, en nuestro caso el Banco sí realizó las consultas conforme lo exigido por la norma, cuestión que por lo demás acreditó con el “registro de operaciones” e informes periciales acompañados.*



Lo anterior, es sin perjuicio de que el “error” que arrojó las consultas en el Registro de Deudores, luego imposibilitó que se volvieran exigibles las obligaciones condicionales de “retener” y “pagar” a los alimentarios.

En definitiva, la correcta interpretación del artículo 28 de la Ley N°14.908 debió llevar a concluir que el Banco cumplió con su obligación legal, y con ello se debieron –nuevamente– rechazarse los cargos.

#### **IV. Incorrecto análisis respecto de las operaciones en que el Banco de Chile “pagó” posteriormente a los beneficiarios de las pensiones de alimentos**

Según explicamos en los descargos, la Ley N°21.389 que creó el Registro Nacional de Deudores de Alimentos, e introdujo el artículo 28 de la Ley N°14.908, perseguía mejorar el cumplimiento de las deudas de pensión de alimento. Y por ello creó nuevos mecanismos para que los proveedores de servicios financieros colaboraran con dicho fin, y se obtuviera el pago de las pensiones de alimentos. Este era el objetivo de la ley.

Y, en este contexto, existieron operaciones respecto a las cuales el Banco si bien no pudo “retener” y “pagar” a los beneficiarios de la pensión de alimentos al momento de cursarse los créditos –por los problemas ya descritos del **Servicio de Registro Civil e Identificación**–, de todos modos, pudo cumplir con aquello posteriormente, respecto de tres operaciones. Pero, pese a dicho cumplimiento posterior, la Resolución Sancionatoria procedió a multar a esta parte.

En efecto, **primero**, tratándose de la operación de 23 de noviembre de 2023, explicamos en nuestros descargos que el Banco pagó posteriormente al beneficiario de la pensión de alimentos \$967.941 pesos, a consecuencia de una resolución del Juzgado de Familia de Quilpué, cumpliéndose así la finalidad del artículo 28 de la Ley N°14.908.

Pese a que el Banco cumplió con el fin de la norma, de todos modos, la Resolución Sancionatoria estimó que debía multarse al Banco, ya que “el Banco pagó en cumplimiento de una orden judicial del Tribunal de Familia de Quilpué, y no en atención a la obligación que le correspondía de consulta, retención y pago en virtud de la operación de crédito de dinero celebrada originalmente con el deudor de pensión de alimento”. Pero el análisis de la Resolución Sancionatoria es erróneo, ya que lo importante al efecto era el cumplimiento del fin de la norma.

**Segundo**, tratándose de las operaciones de 12 y 29 de abril de 2024, el **Banco de Chile** procedió a pagar el 21 de agosto de 2024 a los respectivos alimentarios. Pese a ello, la Sentencia Sancionatoria de todos modos sancionó a esta parte, por estimar que los pagos “se efectuaron claramente con meses de retraso al momento en que debieron efectuarse. De esta forma, dichos pagos no se efectuaron en el contexto de la operación de crédito de dinero que originó la obligación, sino a raíz de la fiscalización de esta Comisión. En estos términos, no puede darse por cumplido el objetivo previsto por el legislador”. Con todo, como se aprecia, nuevamente en estos casos el Banco realizó pagos para cumplir con el fin de la norma, lo que no fue ponderado.

Además, cabe reiterar que dichos pagos del Banco se realizaron por la “confianza legítima” creada por la propia Comisión, en la resolución de casos análogos. En particular, por la **Resolución Exenta N°8842**, de 16 de septiembre de 2023, en la cual se resolvió no sancionar a un Banco, frente a un pago ex post (posterior a cursarse el crédito) que realizó dicho Banco al beneficiario de los alimentos.



*Así las cosas, en todos los casos antes descritos, debió ponderarse necesariamente el cumplimiento del fin de la norma para determinar que no existió infracción por parte del Banco. Y, al no realizarse aquello, nuevamente la Resolución Sancionatoria resulta errónea y contraria a derecho, razón por la que debe dejarse sin efecto la multa cursada.*

#### **IV. Consideraciones finales**

*De lo expuesto queda en evidencia que la Resolución Sancionatoria adolece de una serie de vicios en la apreciación de los hechos y del derecho, omitiendo el análisis de toda nuestra prueba, alegaciones y defensas, en infracción al artículo 52 de Ley N°21.000, no siendo fundada.*

*Pero, la correcta ponderación de dichos elementos, necesariamente debieron llevar a rechazar los cargos y la sanción solicitada a nuestro respecto, por concurrir un caso de “fuerza mayor”, “caso fortuito”, o bien “falta de servicio”. Ello, además que, en cualquier caso, el Banco sí cumplió con su obligación de “consultar”, al tenor de la correcta interpretación y aplicación del artículo 28 de la Ley N°14.908.*

*A lo dicho se suma que la Resolución Sancionatoria indebidamente omitió la relevancia jurídica de los pagos posteriores que realizó el Banco respecto de 3 operaciones, conducta que se condecía con el fin de la norma (**artículo 28, Ley N°14.908**). En línea con lo anterior, también constituye un error de la Resolución Sancionatoria que no considera la relevancia jurídica de la operación que, desde un inicio, esta parte reconoció su responsabilidad –operación de 13 de junio de 2023–, lo que debió a lo menos considerarse como una “colaboración” por parte del Banco.”*

### **III. ANÁLISIS.**

**1. En primer lugar,** la Recurrente no controvierte en su Reposición los hechos por los cuales fue sancionada, esto es, el sustrato fáctico sobre el cual se cimenta la Resolución Sancionatoria, sino, en cambio, solicitó reconsiderar la responsabilidad que le cabe en los hechos y las consideraciones que se tuvieron al momento de fijación de la multa impuesta en atención a cuestiones de mérito que invoca en su Recurso.

De esta forma, la Recurrente plantea que la resolución sancionatoria incurriría en una serie de defectos, sin realizar un análisis de todas las defensas, alegaciones y pruebas hechas valer en el procedimiento, resultando, a su parecer, infundada para efectos de lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Ley N°3.538.

En esa línea, el Banco estima que la Comisión no habría analizado debidamente la defensa sobre fuerza mayor o caso fortuito; la defensa sobre falta de servicio; la defensa relativa al cumplimiento de su deber de consultar; y, la defensa respecto los supuestos pagos posteriores que habría realizado el Banco; así como la prueba rendida sobre dichos puntos.

**Por consiguiente, corresponde concluir primeramente que los hechos no se encuentran impugnados y deben entenderse firmes para estos efectos.**

**2. En segundo lugar,** la Recurrente no esgrime nuevos antecedentes en su Reposición y, a su vez, aquellos antecedentes que se reiteran en el Recurso ya fueron ponderados en la Resolución Sancionatoria.



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-5721-25-62598-A      SGD: 2025060412636

Esto es que, Banco de Chile otorgó 7 créditos de consumo, los cuales eran de un monto superior a 50 Unidades de Fomento. En ese contexto, conforme a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908, el Banco estaba obligado a **consultar**, en la forma y por los medios dispuestos en el artículo 23 de la misma ley, - previamente al otorgamiento del crédito - si el solicitante del crédito se encontraba inscrito en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos. Luego, si el solicitante tenía inscripción vigente en el Registro en comento, el proveedor de servicios financieros estaba obligado a **retener** el equivalente al 50% del crédito o un monto inferior si éste es suficiente para solucionar el total de los alimentos adeudados y **pagar** dicha suma al alimentario a través del depósito de los fondos en la cuenta bancaria inscrita en el Registro.

Sin embargo, en los casos cuestionados en la Resolución Sancionatoria, el Banco no efectuó el proceso de consulta, pago y retención en los términos establecidos en la normativa.

**Por tanto, no se han invocado alegaciones o antecedentes que logren desvirtuar lo ya razonado en la Resolución Sancionatoria.**

**3. En tercer lugar**, la Recurrente alega que la falta de disponibilidad del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, al ser consultado respecto de las operaciones de crédito de 6, 7 y 23 de noviembre; y las operaciones de crédito 19 de enero, 12 y 29 de abril de 2024; configurarían un caso de fuerza mayor o caso fortuito, en tanto se habría encontrado ante un hecho imprevisible, irresistible y que resultaba ajeno al Banco, con lo cual la Recurrente no incurriría en responsabilidad administrativa.

Al respecto, cabe recordar que Banco de Chile celebró 7 operaciones de crédito de dinero superiores a 50 UF, sin haber efectuado la debida consulta, retención y pago conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable. Luego, justificó su incumplimiento en que, al momento de efectuar la consulta al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, a través de la API implementada por el convenio de interoperabilidad con el Servicio de Registro Civil e Identificación, el sistema le habría arrojado “error” y, que por ello, habría igualmente cursado los contratos de crédito sin más, en circunstancias que los solicitantes estaban inscritos en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos.

Ahora bien, sobre el punto, se debe tener en consideración lo precisado por esta Comisión en Oficio N°146502 de 22 de noviembre de 2024, en el marco de una solicitud de pronunciamiento de la Contraloría General de la República respecto a la exigibilidad del deber de consulta de la calidad de deudor de alimentos en el marco de la celebración de operaciones de crédito de dinero y la indisponibilidad de la plataforma del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCI) para realizar dichas consultas.

Como antecedente, hay que tener presente que el SRCI remitió Oficio Ordinario N°473 de 2024 mediante el cual explicó que dicho Servicio diseñó e implementó el aplicativo “Portal del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos”, cuya operación funciona sobre la base de la designación centralizada de uno por varios administradores de cuentas por cada uno de los agentes con interés legítimo en la consulta autorizados legalmente para acceder a él, los que mediante el sistema señalado crean tantas cuentas individuales de consulta como sean necesarias para las personas que forman parte de las sucursales u oficinas. Esto permitiría consultar un elevado número de personas por minuto a efectos de dar cumplimiento al artículo 28 de la Ley N°14.908.



Ahora bien, conforme a la facultad otorgada en el inciso 4 del artículo 3 del Reglamento del RNDPA y según lo dispuesto en los literales h) e i) del artículo 7 de la Ley N°19.477, el SRCI puede celebrar convenios con otras instituciones públicas y privadas con el objeto de coordinar la interconexión con el RNDPA y las comunicaciones de información por medios electrónicos, constituyendo los Convenios un mecanismo de facilitación de intercambio de información, caracterizado por ser voluntario y sujeto a la disponibilidad técnica asociada a la seguridad y estabilidad de las distintas plataformas del Servicio.

Ahonda el SRCI en su Oficio que *“...de la normativa legal y reglamentaria citada, se distinguen claramente dos situaciones distintas. Por una parte, la obligación legal que pesa sobre este Servicio de disponibilizar el Registro a través de un mecanismo electrónico y de acceso remoto, gratuito e inmediato, para cualquier persona con interés legítimo en la consulta, obligación que este Servicio cumple de manera permanente a través del sistema disponible en su página web [www.registrocivil.cl](http://www.registrocivil.cl), y cuyo acceso se ha determinado por medio de la autenticación del usuario con su Clave Única, previo enrolamiento. Y, por otra parte, para interesados legítimos que están obligados a consultar el Registro, existe la posibilidad de suscribir convenios en ejercicio de la potestad discrecional señalada, y cuya suscripción se encuentra sujeta a las condiciones y circunstancias técnicas y operativas disponibles por parte de este Servicio, y con la obligación de velar en todo momento de que la operación del Registro sea ininterrumpida...”*.

En esa línea, conforme lo indicado por la Recurrente en sus Descargos y en su reposición, el reclamo de indisponibilidad lo efectúa en el marco de la modalidad API utilizada al momento de celebrar las operaciones de crédito cuestionadas, el cual habría sido implementado a raíz de un convenio de interoperabilidad celebrado para la consulta de información al Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos entre el Servicio de Registro Civil e Identificación y Banco de Chile.

Con ello, conforme lo explicado en el Oficio N°146502, la normativa vigente establece la obligación de los proveedores de servicios financieros de consultar el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos antes de celebrar operaciones de crédito. Esta consulta es un mecanismo para asegurar que los montos adeudados en pensiones alimenticias sean retenidos, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley N°14.908, y que la plataforma del SRCI, conforme al marco normativo y reglamentario, debe estar disponible de manera ininterrumpida para permitir a los agentes financieros cumplir con dicha obligación. Sin embargo, los convenios que los bancos celebren con el Registro Civil no los eximen de la obligación de cumplir con la normativa vigente. Dichos convenios son herramientas que pueden facilitar el acceso a la información y agilizan la consulta al Registro, pero en ningún caso sustituyen o modifican las responsabilidades legales que recaen sobre los bancos, en específico, de efectuar la consulta en el RNDPA mediante el Portal del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, dispuesto por el SRCI para dichos efectos, sin que la implementación de aplicaciones que le permitan un acceso alternativo y privilegiado a cierto proveedor de servicios financieros, a través de convenios, le permita eludir su obligación legal primigenia.

De esta forma, no es aceptable la alegación de inimputabilidad del Banco, dado que éste fue el que no cumplió con su obligación de consulta, retención y pago, siendo el responsable, acorde a la regulación existente de efectuar la consulta en el portal dispuesto para estos efectos por el SRCI, que precisa en el Oficio N°473 la *“obligación que este Servicio cumple de manera permanente a través del sistema disponible en su página web [www.registrocivil.cl](http://www.registrocivil.cl), y cuyo acceso se ha determinado por medio de la autenticación del usuario con su Clave Única, previo*



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-5721-25-62598-A      SGD: 2025060412636

*enrolamiento”, considerando que la API es un mecanismo dispuesto sólo para fines de facilitar la consulta y no un reemplazo del sistema disponible en la página web [www.registrocivil.cl](http://www.registrocivil.cl).*

**Por lo expuesto, las alegaciones en este punto no podrán prosperar.**

**4. En cuarto lugar,** la Defensa indica que *“la falta de disponibilidad del Registro de Deudores de forma electrónica, remota e interrumpida configuraba un caso de “falta de servicio” del Servicio de Registro Civil e Identificación, (...) Lo anterior, en tanto la conducta culpable del tercero rompe el nexo causal entre las conductas de esta parte, y la infracción que se nos imputa de las obligaciones del artículo 28 de la Ley N°14.908, sin que se pueda configurar una responsabilidad administrativa”.*

En esta parte, se debe indicar que el punto ya fue alegado por la Defensa en sus descargos y analizado por esta Comisión en la Resolución Sancionatoria, por lo cual lo indicado en nada altera lo ya concluido por esta Comisión, en cuanto la Recurrente no aporta nuevos antecedentes que podrían desvirtuar lo considerado.

Por ello, hay que recalcar que el Banco pretende eximirse de la responsabilidad que le cabe como proveedor de servicios financieros que celebró operaciones de crédito de dinero iguales o superiores a las 50 Unidades de Fomento, habiendo estado inscrito el solicitante en el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, sin que hubiere efectuado la consulta al Registro, la retención y pago al alimentario en la forma prevista por la normativa y a la época de celebración de los contratos. Con sus alegaciones, el Banco intenta desviar la atención respecto de su actuar hacia terceros.

Aún más, el Banco pretende que esta Comisión declare que un tercero supuestamente incurrió en lo que denomina “falta de servicio”, específicamente el Servicio de Registro Civil e Identificación.

Sobre el particular, se debe recalcar que lo alegado, en nada cambia la circunstancia que el Banco, pretendió ingresar una consulta a través de una API que arrojaba el indicador de no estar funcionando, lo que no puede entenderse como “una consulta”. Esto se ha de sumar a que tampoco se confirmó la situación de los solicitantes en el portal que el SRCI dispuso para estos efectos. En estos términos, la carga regulatoria implica que la consulta se dirija a un sistema operativo, de modo que aún en el caso que la API no funcionara, esto no libera de responsabilidad al Banco.

**En virtud de lo expuesto, la alegación no puede prosperar.**

**5. En quinto lugar,** la Recurrente manifiesta que sí cumplió con su deber de “consultar”, en tanto efectuó las consultas respecto de los solicitantes de los créditos en cuestión, entendiendo que *“la obligación de “consultar” es una obligación de medio, que se agota justamente al realizar la acción de revisar, buscar, examinar, con independencia de sí, por mal funcionamiento del Registro de Deudores, se obtiene o no una respuesta”.*

Al respecto, hay que reiterar que este punto ya fue analizado en la Resolución Sancionatoria, por lo que lo que realmente objeta la Recurrente es la estimación y análisis que efectuó esta Comisión al respecto, lo que no obsta a que se hayan verificado los hechos que fundan la sanción.



Para efectos de lo planteado, hay que precisar que los incisos primero y segundo del artículo 28 de la Ley N°14.908 establecen lo siguiente:

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

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

En esa línea, como ya fue manifestado en la Resolución Sancionatoria el Banco tiene la carga legal y regulatoria de dirigir su consulta al sistema, de forma tal que, si este no se encuentra funcionando, debe esperar a que se encuentre operativo para formular la consulta exigida por la Ley. A mayor abundamiento, y según señaló el Banco, la indisponibilidad del RNDPA es una incidencia que ocurre en muy pocos casos. Que la Recurrente pretenda que su obligación de consulta se cumpla sin esperar obtener respuesta del sistema es especialmente preocupante para efectos del cumplimiento de la Ley N°14.908.

En esa línea, se reitera lo indicado en el numeral 3. de esta sección, en cuanto cualquier dificultad relacionada con la disponibilidad de accesos alternativos, establecidos en virtud de convenios de interoperabilidad, no exime a las instituciones financieras de su obligación de efectuar las consultas al Registro y de cumplir con los deberes de retención y pago cuando corresponda.

**En virtud de lo expuesto, la alegación será desechada.**

**6. En sexto lugar,** Banco de Chile manifiesta que, respecto la operación de 23 de noviembre de 2023, el Banco pagó posteriormente al beneficiario de pensión de alimentos, a consecuencia de una resolución del Juzgado de Familia de Quilpué. Por su parte, tratándose de las operaciones de 12 y 29 de abril de 2024, indica que el Banco habría procedido a pagar con fecha 21 de agosto de 2024 a los respectivos alimentarios. Lo anterior, a su parecer, no habría sido ponderado, en circunstancias que dichos pagos se habrían realizado *“por la confianza legítima”* en casos análogos.

Nuevamente, se observa que dicha alegación ya fue analizada en la Resolución Sancionatoria, por lo que lo que realmente objeta la Recurrente es la estimación que efectuó esta Comisión al respecto, sin aportar nuevos antecedentes.

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



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-5721-25-62598-A      SGD: 2025060412636

Luego, en su inciso sexto el artículo 28 de la Ley N°14.908 dispone que *“El proveedor de servicios financieros que celebre una operación de crédito de dinero señalada en este artículo y omitiera consultar si el solicitante de la operación se encuentra inscrito en el Registro en calidad de deudor de alimentos o bien omitiera los deberes de retención y pago, incurrirá en multa, a beneficio fiscal, equivalente al doble de la cantidad que debió retener y pagar al alimentario.”*

En ese sentido, el mismo Banco reconoce que el pago de la operación de 23 de noviembre de 2023 lo efectuó a raíz de orden judicial del Tribunal de Familia de Quilpué. Y por su parte, en el caso de las operaciones de 12 y 29 de abril de 2024, el Banco pagó el 21 de agosto de 2024 a los alimentarios, lo que ocurrió solo a raíz de la fiscalización de esta Comisión.

Con ello, no es posible arribar a la afirmación de que Banco de Chile cumplió la obligación de consulta, retención y pago en la forma establecida por la normativa, dado que no se efectuó el proceso a la época de celebración de las operaciones, sino sólo con posterioridad se efectuaron pagos parciales a raíz de la orden expresa de un tribunal y fiscalización de esta Comisión.

En virtud de lo anterior, **la alegación será desechada.**

7. Que, **en atención a lo anteriormente expuesto se rechazará la Reposición.**

#### IV. DECISIÓN.

1. Que, conforme a lo expuesto precedentemente, este Consejo considera que la Reposición impetrada no aporta elementos que justifiquen modificar la **Resolución Exenta N°4.949 de fecha 20 de mayo de 2025**, por lo que se rechazará.
2. Que, en virtud de todo lo anterior y las disposiciones señaladas en los vistos, el Consejo de la Comisión para el Mercado Financiero, en **Sesión Ordinaria N°448 de fecha 12 de junio de 2025**, dictó esta Resolución.

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

1. Rechazar en todas sus partes la reposición interpuesta en contra de la **Resolución Exenta N°4.949 de fecha 20 de mayo de 2025**, manteniendo la sanción de **multa de 617,98 Unidades de Fomento a Banco de Chile.**
2. Remítase a la Recurrente copia de la presente Resolución, para los efectos de su notificación y cumplimiento.
3. Contra la presente Resolución procede el reclamo de ilegalidad contemplado en el artículo 71 del DL 3538, el que debe ser interpuesto ante la Ilustrísima Corte de Apelaciones de



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-5721-25-62598-A      SGD: 2025060412636

Santiago dentro del plazo de 10 días hábiles computado de acuerdo con lo establecido en el artículo 66 del Código de Procedimiento Civil, contado desde la notificación de la presente resolución.

4. Lo anterior, fue acordado con el voto disidente de la **Comisionada señora Catherine Tornel León**, quien mantiene su parecer de no sancionar aquellos casos en que se efectuó la consulta al RNDPA, y de sancionar el caso de la operación en que el Banco admitió responsabilidad, por las razones indicada en la Resolución recurrida.

Anótese, notifíquese, comuníquese y archívese



Solange Michelle Berstein Jáuregui  
Presidente  
Comisión para el Mercado Financiero



Augusto Iglesias Palau  
Comisionado  
Comisión para el Mercado Financiero



Catherine Tornel León  
Comisionada  
Comisión para el Mercado Financiero



Beltrán De Ramón Acevedo  
Comisionado  
Comisión para el Mercado Financiero



Bernardita Piedrabuena Keymer  
Comisionada  
Comisión para el Mercado Financiero



Para validar ir a <http://www.svs.cl/institucional/validar/validar.php>  
FOLIO: RES-5721-25-62598-A      SGD: 2025060412636