

Antecedentes: Sus presentaciones ingresadas en Contraloría General de la República de 26.06.2024 y 23.09.2024.

Materia: RESERVADO. Informa.

De : Comisión para el Mercado Financiero

A : Según Distribución

Me refiero a sus presentaciones del ANT recibidas en este Organismo desde la Contraloría General de la República (CGR), por medio de las que solicita pronunciamiento respecto de la exigibilidad del deber de consulta respecto 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. Al respecto, cumple esta Comisión en informar lo siguiente:

1. Sobre el particular, cabe recordar que, con fecha 18 de noviembre de 2021, fue publicada en el Diario Oficial la Ley N°21.389, que “Crea el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos y Modifica Diversos Cuerpos Legales para Perfeccionar el Sistema de Pago de las Pensiones de Alimentos” (Ley N°21.389).

Particularmente, el numeral 18° del artículo 1° de la Ley N°21.389 incorporó un nuevo Título Final denominado “Del Registro Nacional de Deudores de Alimentos”, a la Ley N°14.908, sobre Abandono de Familia y Pago de Pensiones Alimenticias, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el artículo 7 del decreto con fuerza de ley N°1, de 2000, del Ministerio de Justicia (Ley N°14.908).

2. Tras la precitada reforma, el inciso primero del artículo 28 de la Ley N°14.908 dispuso que *“Todo proveedor de servicios financieros que al celebrar con una persona natural una operación de crédito de dinero, entregue o se obligue a entregar una suma igual o superior a cincuenta unidades de fomento, para que sea restituida en cuotas periódicas, 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”*.

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

El mencionado artículo en su inciso octavo indica *“El proveedor de servicios financieros que celebre una operación de crédito de dinero señalada en este artículo y omitiera consultar si el solicitante de la operación se encuentra inscrito en el Registro en calidad de deudor de alimentos o bien omitiera los deberes de retención y pago, incurrirá en multa, a beneficio fiscal, equivalente al doble de la cantidad que debió retener y pagar al alimentario. La misma sanción recaerá respecto del Conservador de Bienes Raíces que no cumpla con las obligaciones contenidas en el inciso tercero. En caso de incumplimiento de las obligaciones a su cargo por parte de personal del Servicio, éste incurrirá en responsabilidad disciplinaria, la que será sancionada con multa, a beneficio fiscal, de diez a cincuenta por ciento de su remuneración”*.

3. Seguidamente, el artículo 72 de la Ley N° 21.526, que “Otorga Reajuste de Remuneraciones a las y los Trabajadores del Sector Público, Concede Aguinaldos que Señala, Concede Otros Beneficios que Indica, y Modifica Diversos Cuerpos Legales”, publicada con fecha 28 de diciembre pasado (Ley N°21.526), incorporó, a contar del tercer mes desde la publicación de la Ley 21.526, los siguientes incisos séptimo, octavo, noveno y décimo en el artículo 28 de la Ley N°14.908:

*“A la Comisión para el Mercado Financiero le corresponderá supervisar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los incisos primero y segundo, cuando la entidad con la cual se celebre la respectiva operación de crédito de dinero sea de aquellas fiscalizadas por la Comisión en virtud del decreto con fuerza de ley N°3, del Ministerio de Hacienda, de 1997, que fija texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos y de otros cuerpos legales que se indican; del decreto con fuerza de ley N°5, del Ministerio de Economía, de 2003, que fija texto refundido, concordado y sistematizado de la Ley General de Cooperativas; o del decreto con fuerza de ley N°251, del Ministerio de Hacienda, de 1931, de Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio. En caso de que fuere procedente, también le corresponderá aplicar las multas hasta los montos señalados en el inciso anterior, previa tramitación del procedimiento simplificado establecido en el párrafo 3 del Título IV del decreto ley N°3.538, que crea la Comisión para el Mercado Financiero.*

*Para efectos de lo establecido en el inciso anterior, la Comisión para el Mercado Financiero dispondrá de todas las facultades que le confiere el artículo 5 del decreto ley N°3.538. Especialmente, podrá establecer los términos de las obligaciones de consulta y retención a los que se refiere el inciso primero y segundo de este artículo mediante el ejercicio de las facultades consagradas en los numerales 1 y 2 del referido artículo 5 del decreto ley N°3.538.*

*Respecto de las decisiones que adopte la Comisión para el Mercado Financiero en ejercicio de estas atribuciones sólo procederán los recursos administrativos y judiciales contemplados en el Título V del decreto ley N°3.538. Asimismo, las decisiones que la Comisión para el Mercado Financiero adopte en esta materia deberán ser tenidas en cuenta por los Tribunales de Familia al aplicar la presente ley.*

*Para el cumplimiento de lo señalado en los incisos séptimo, octavo y noveno anteriores, el Servicio de Registro Civil e Identificación deberá dar acceso permanente a la Comisión para el Mercado Financiero de toda la información del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos”.*

4. Luego, el artículo 23 de la Ley N°14.908 establece como funciones del Servicio en lo que respecta al Registro Nacional de Deudores de Alimentos (Registro): a) realizar las inscripciones, modificaciones, actualizaciones y cancelaciones en el Registro, ordenadas por el tribunal competente, por los medios y en la forma que determine el reglamento, y b) certificar en línea, por los medios y en la forma que determine el reglamento, si la persona por la que se consulta tiene inscripciones vigentes en el Registro en calidad de deudor de alimentos.

5. Ahora bien, la regulación del mencionado Registro fue establecida mediante el Decreto Supremo N°62 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del año 2022, que aprueba el Reglamento del Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Reglamento), en virtud del cual se establecieron los aspectos técnicos y de operatividad necesarios para la adecuada implementación y funcionamiento, indicándose que éste será electrónico y de acceso remoto, gratuito e inmediato para cualquier persona con interés legítimo en la consulta, organizándose de forma tal que permita consultar en un solo acto, todas las inscripciones vigentes que afectaren a una persona en calidad de deudor de alimentos.

Cabe destacar que el inciso final del artículo 3° del Reglamento establece que, conforme a los literales h) e i) del artículo 7° de la ley N°19.477, el SRCI podrá celebrar convenios con instituciones públicas y privadas con el objeto de coordinar la interconexión con el Registro y las comunicaciones de información por medios electrónicos. En el marco de esta atribución potestativa, el SRCI ha celebrado “Convenios” con bancos y otros interesados para acceder al Registro por un sistema alternativo que permite hacer consultas automatizadas.

6. Corresponde añadir que el SRCI, con fecha 13 de agosto de 2024, remitió a esta Comisión el Oficio Ordinario N°473 de 2024, mediante el cual informó que la Contraloría General de la Republica les solicitó emitir un pronunciamiento respecto de alegaciones efectuadas por Banco Falabella ante dicha Entidad de Control *“por supuesta falta de servicio, ante fallas en el funcionamiento de la consulta del Registro Nacional de Pensiones de Alimentos (RNDPA) durante el periodo comprendido entre los días 05 de Abril de 2023 y el 16 de Octubre de 2023, ambos días inclusive, y, además, del mes de marzo de 2024, que habrían impedido a la entidad bancaria ejecutar las retenciones mandatadas por el artículo 28 de la Ley N° 14.908, viéndose de esta forma expuestos a sanciones por parte de la Comisión para el Mercado Financiero”.* Mediante dicha presentación, el SRCI remitió a esta Comisión el Oficio Ordinario N°343 de 10 de julio del presente año dio respuesta a la Contraloría.

De acuerdo con lo informado por el SRCI en los oficios mencionados precedentemente, ese Servicio diseñó e implementó el aplicativo “Portal del Registro Nacional 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, esto es, consultar el RUN de una persona natural al momento de contratar y/o celebrar una operación de crédito de dinero, para verificar si el solicitante se encuentra inscrito en el Registro en calidad de deudor de alimentos, y en el evento de verificarse esto último el proveedor de servicios financieros estará obligado a retener el equivalente al cincuenta por ciento de crédito o un monto inferior si este fuera 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.

Asimismo, el SRCI indicó que en concordancia con lo establecido en el inciso 4 del artículo 3 del Reglamento del RNDPA y de conformidad con lo dispuesto en los literales h) e i) del artículo 7 de la Ley N°19.477 que el Servicio “... *podrá 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. Cabe hacer presente que, en virtud de los términos en que se encuentra concebida, la facultad de suscribir convenios constituye una potestad discrecional*”.

Agrega que, para el correcto funcionamiento del Registro, el SRCI se encuentra obligado a establecer sistemas que permitan su operación “de manera ininterrumpida”, y que, en los casos que el SRCI califique, podrá celebrar convenios que le permitan a los interesados legítimos efectuar consultas por sistemas distintos y alternativos al dispuesto de modo general.

A continuación, el SRCI advierte 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...*”.

Subsecuentemente, el SRCI razona que “...*el reclamo presentado por Banco Falabella*



*está asociado a la disponibilidad de los accesos privilegiados que este posee, en virtud del convenio o acuerdo específico suscrito con el Servicio, y no por el acceso general que permite el Portal ya individualizado, regulado en la norma, el cual ha estado permanentemente disponible, y sin grandes fallas reclamadas para todo interesado legítimo en la consulta, dando así cumplimiento a lo mandatado por ley a este Servicio”.*

Adicionalmente, el SRCI informó que, con fecha 18 de noviembre de 2022, celebró un Convenio de Interoperabilidad con Banco Falabella para que este acceda a la información provista por el Servicio, por medio de la modalidad API (Interfaz de Programación de Aplicaciones, por sus siglas en inglés).

7. Por otra parte, el SRCI incluyó información sobre la disponibilidad del Sistema RNDPA respecto de los porcentajes de disponibilidad de la consulta al RNDPA, reportando porcentajes superiores al 99% de Uptime, e incluso en algunos meses del 100%, agregando que *“Los porcentajes informados dan cuenta de una elevadísima disponibilidad del sistema en el tiempo, constatándose espacios porcentuales muy marginales de no operación, los cuales se deben a razones multifactoriales no necesariamente originadas en la plataforma del RNDPA u otras complementarias a él”.*

8. Ahora bien, de acuerdo con la presentación ingresada por la ABIF ante la CGR *“47 de las infracciones imputadas se explican por la indisponibilidad de la Plataforma al momento de la consulta, siendo sancionadas por la CMF con multas en el marco de distintos procedimientos simplificados”*, agregando que, si bien las entidades se acogieron al procedimiento simplificado, dejaron constancia que, al momento de realizar la consulta a la plataforma, ésta no se encontraba disponible.

No obstante lo anterior, de acuerdo a los antecedentes que se acompañaron, solo fue posible observar declaraciones en las que se indicaba no haber efectuado la consulta por los siguientes motivos, a saber: que al momento de consultar al RNDPA la consulta arrojó error; el servicio de conexión con el RNDPA no funcionó correctamente por lo que no pudieron obtener el estado del deudor en ese momento; intermitencias en la página web del Registro; que el sistema presentó intermitencia que no hicieron posible conocer que el cliente se encontraba en el Registro; más no se acompañó antecedente alguno que diera cuenta de estas intermitencias.

9. En este contexto, cabe recordar que 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 eximen a estas entidades de la obligación de cumplir con la normativa vigente, ni limitan u obligan en la fiscalización de esta Comisión. 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.

10. Respecto a las eventuales intermitencias reclamadas, en virtud de los antecedentes que se vienen revisando, esta Comisión observa que, en términos generales, si bien se han reportado ciertos períodos de indisponibilidad en el acceso al Registro mismo, estos han sido residuales. En consecuencia, 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.

11. En cuanto a las sanciones aplicadas por esta Comisión a los proveedores de servicios financieros, estas proceden ante el incumplimiento de la obligación de consulta y retención, conforme a la normativa vigente, independientemente de las dificultades operativas que pudieran haber existido en los accesos alternativos. En este sentido, la CMF ha actuado dentro de sus atribuciones y facultades, con el fin de resguardar el correcto cumplimiento del régimen de retenciones para los deudores de alimentos.

12. Sobre la afectación de derechos constitucionales que arguye en su presentación, y considerando todo lo anteriormente expuesto, este Servicio considera que no puede existir tal conculcación de garantías, por el hecho de ejercer las atribuciones legales que el ordenamiento jurídico expresamente le confiere a este Organismo y hacer cumplir las obligaciones que se exigen de sus fiscalizados.

13. Finalmente, es relevante mencionar que su presentación fue derivada a este Organismo por la Contraloría General de la República al considerar que ella se encuentra fuera del ámbito de sus atribuciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 inciso segundo de la Ley N°19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado. Esta disposición establece que, al ser requerido un órgano de la Administración para intervenir en un asunto ajeno a su competencia, deberá remitir de inmediato los antecedentes a la autoridad competente y notificar de ello al interesado.

DGSCM / DJSup WF 2538036-2641974

Saluda atentamente :



José Antonio Gaspar Candia  
Director General Jurídico  
Por Orden del Consejo de la  
Comisión para el Mercado Financiero

## **LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

- Eduardo Cordero Quinzacara
- Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G.
- José Gabriel Undurraga Martínez
- Sofía Cisterna Manzur

## **CON COPIA**

- CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA