

REF: Actualiza instrucciones del Capítulo 18-5 de la RAN, acerca de la información sobre deudores de las instituciones financieras.

Santiago, 29 de julio de 2022

CIRCULAR N°2.317

**Bancos
Cooperativas
Empresas emisoras de
tarjetas de pago no bancarias**

Actualmente el artículo 14 de la Ley General de Bancos, establece que, con el objeto exclusivo de permitir una evaluación habitual de bancos - incluidas sus sociedades de apoyo al giro-, y cooperativas de ahorro y crédito, la Comisión deberá darles a conocer la nómina de los deudores, los saldos de sus obligaciones y las garantías que hayan constituido, manteniendo también una información permanente y refundida sobre esta materia para el uso de las instituciones sometidas a su fiscalización.

Dicho precepto se relaciona con la misión expresa entregada por la Ley al ente supervisor de controlar el grado de seguridad y prudencia con que se hayan invertido sus fondos y el resguardo de los depositantes y del interés público. A partir del registro crediticio, generado por los archivos “información de deudores artículo 14 LGB” (D10) y “obligaciones de los arrendatarios en operaciones de leasing” (D27) que las mencionadas entidades están obligadas a reportar, la CMF genera dos productos: el “archivo de deuda consolidado” (R04) y el informe de deuda individual.

Dentro del marco de sus facultades actuales, en septiembre de 2021, la CMF emitió una circular que modificó la frecuencia del archivo de deudores D10 y del D27, además de sumar en el reporte obligatorio de la información a los emisores de tarjeta no bancarios (ETNB). El cambio de frecuencia disminuyó el rezago de la información de 50 días a 16 aproximadamente, buscando mejorar la información para la gestión de riesgo de los supervisados. Sumado a lo anterior, la Comisión reforzó la observancia de principios asociados a: i) calidad de la información de los archivos D10 y D27, asegurando la tenencia del título ejecutivo y adecuado canal de reclamos y ii) el uso de la nómina de deudores (R04) para conciliarlo con otros preceptos

legales, certificando el cumplimiento de las restricciones de uso y acceso, y compatibilizando los fines diversos del marco legal vigente.

En línea con el proceso de mejora del actual registro de deudores, con el ajuste normativo del Capítulo 18-5 de la RAN, esta Comisión establece un marco concreto que asegura el correcto tratamiento y uso de los datos de la nómina de deudores siguiendo mayores estándares de protección. Esto se logra con la exigencia de una Política Interna sobre la Seguridad y Manejo de la Información de Deudores (PISMID), para que la gobernanza interna de las instituciones que reciban la nómina sea particularmente rigurosa en cuanto a los controles sobre la reserva de la información refundida, asegurando el cumplimiento de las restricciones de uso y acceso, y compatibilizando con las mejores prácticas internacionales.

En atención a lo expuesto, se introducen las siguientes modificaciones al Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas de bancos:

- i) Replácese el numeral 6 sobre “Manejo de información por parte de las instituciones financieras” por lo siguiente:

“6. Política Interna de seguridad y manejo de la información de deudores por parte de las instituciones financieras

La ley establece la reserva bancaria en relación con la información de deuda de las personas en el sistema bancario. No obstante, la misma ley contempla excepciones justificadas en la entrega de dicha información en la medida que se cumpla exactamente con el propósito señalado por el legislador y sin que pueda servir para otros fines. De allí que la información refundida por esta Comisión es de uso estrictamente confidencial y exclusivo, y por motivo alguno debe circular en medios ajenos a la institución que la recibe, salvo las excepciones legales.

A fin de evitar el mal uso que podría dársele a esta información, las instituciones financieras deben contar con una política interna de seguridad y manejo de la información sobre deudores (PISMID), que cumpla con los principios internacionales y mejores prácticas sobre tratamiento de datos personales; los cuales se refieren a propósito, calidad, seguridad, acceso y límites, y a los lineamientos establecidos en el Capítulo 20-10 de esta Recopilación sobre la Gestión de seguridad de la información y ciberseguridad.

La PISMID deberá al menos considerar los siguientes aspectos:

- Proceso de tratamiento de la información que comprende la asociada a la nómina de deudores que refunde esta Comisión (archivos R04 y R05), y la justificación del cumplimiento de los principios antes señalados.
- Tendrán acceso a la información fuente, obtenida a partir de las nóminas de deudores, el personal relacionado a tecnología de la información que tenga como función el desarrollo de vistas específicas para cada área de negocio. Por otra parte, los agentes vinculados al otorgamiento de crédito tendrán acceso a datos nominados que consideren vistas asociadas a la información fuente excluyendo información caduca. Además, la información anterior se podría complementar con información de *scoring* asociados al solicitante.

- El mecanismo de nombramiento de una persona natural encargada de otorgar los accesos a las distintas visualizaciones de la información fuente, para que cualquier medio de consulta tenga relación exclusiva entre el rol del funcionario y el propósito de la vista asignada, de acuerdo con su área de negocio, con el objetivo de que el acceso a las vistas sea controlable. La persona natural encargada de otorgar los accesos y 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. El registro con los permisos de acceso deberá actualizarse con una frecuencia al menos anual. Los funcionarios a quienes se les otorgue acceso a dichas visualizaciones deben ser instruidos en forma clara y precisa acerca del cuidado y reserva que deben mantener respecto de ella y de la responsabilidad que afectará a la institución en caso de que ella se proporcione a terceros, distintos de los propios deudores. Cabe tener presente en este caso, que el artículo 14 de la Ley General de Bancos, establece penas corporales para las personas que revelen el contenido de la información sobre deudores de que se trata.
- La información fuente, y sus vistas asociadas, deberán ser consideradas como activos de información y disponer de mecanismos de protección de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Capítulo 20-10 de esta Recopilación.
- Las vistas nominadas para el acceso general deben excluir información no vigente y restringida por ley, la cual corresponde a i) deudas contraídas para fines educacionales, ii) deudas extintas debido a la ley 20.720 e iii) información reportada hace más de 5 años desde que se hizo exigible.
- Las restricciones anteriores no aplican cuando estén sujetas a un proceso de disociación, por lo que la persona a que se refiera la información no podrá ser identificada o identificable. La información que resulte de dicho procedimiento de disociación se podrá utilizar para fines estadísticos o modelos de riesgo, de manera de cautelar que no se haga mal uso de la información.
- Respecto al proceso de tratamiento de información de sus deudores, debe incorporar el derecho de acceso; el derecho de rectificación o modificación en caso de que se acredite por parte del titular que los datos personales son erróneos, inexactos o desactualizados; y el derecho de cancelación, en caso de que proceda. Los derechos podrían ser exigidos por el titular o en representación por mandato otorgado, de acuerdo con las normas y principios generales sobre representación que existen en nuestro ordenamiento. El ejercicio de estos derechos será gratuito y podrá ser exigido de manera presencial o mediante medios digitales, y que estén especialmente dedicados a recibir y resolver los reclamos que se susciten a propósito de la información de deudores. Por tal motivo, la institución deberá mantener permanentemente a disposición del público, en su sitio web, una dirección de correo electrónico, formulario de contacto o un medio tecnológico equivalente, en el cual el solicitante o su representante pueda ejercer los mencionados derechos. Además, las instituciones fiscalizadas deberán contar con al menos un canal presencial de comunicación propio, disponibles durante el horario de funcionamiento de las instituciones. Las instituciones deberán contar con sistemas que permitan el registro y

seguimiento íntegro de los reclamos, debiendo generar archivos de respaldo para efectuar cualquier examen posterior, tales como fechas y horas en que se realizaron, identificación del deudor, de la operación y montos involucrados, así como el número de seguimiento y la respuesta entregada, categorizándolas en “acoge”, “acoge parcialmente” o “no acoge”. En caso de “acoger”, o “acoger parcialmente” la solicitud, la institución deberá rectificar la información a la Comisión de acuerdo con las instrucciones de la CMF sobre rectificado de deuda, en el siguiente envío de información. La información generada debe ser almacenada de forma tal que pueda ser revisada por este Organismo. La conservación de estos archivos se regirá por lo establecido por esta Comisión en el Capítulo 1-10 de esta Recopilación Actualizada de Normas.

- La PISMID deberá ser autocontenida de manera de facilitar el proceso supervisor. Sin perjuicio de lo anterior, otras políticas internas de la institución pueden citar aspectos de la PISMID, de manera de evitar duplicidad de contenido.
- La PISMID definida por cada institución también les aplicará a las sociedades de apoyo al giro que utilicen la información fuente sobre deudores dentro de sus operaciones ordinarias, y a las entidades proveedores de servicios en el caso que la entidad externalice servicios de procesamiento de datos que utilicen esta información, según el Capítulo 20-7 de esta Recopilación Actualizada de Normas. En estos casos, la institución debe controlar y monitorear periódicamente el cumplimiento de la PISMID.

La PISMID deberá ser aprobada por el Directorio de la entidad, estar documentada y disponible para revisión y supervisión de esta Comisión. Para el correcto funcionamiento de dicha política y uso de la información, estos procesos deberán ser actualizados, aprobados y auditados, tanto interna como externamente, al menos 1 vez por año calendario.

- ii) Reemplácese el numeral 7 sobre “Disposiciones transitorias” por lo siguiente:

“Las instrucciones contenidas en el numeral 6 sobre “Política Interna de seguridad y manejo de la información de deudores por parte de las instituciones financieras” del presente Capítulo regirán desde el primero de julio de 2023.”

- iii) Reemplácese cada vez que aparezca en la normativa señalada, la palabra “Superintendencia” por “Comisión”.
- iv) Elimínese el anexo del Capítulo, por referirse a instrucciones no vigentes.

Como resultado de las modificaciones descritas, se reemplazan las hojas del Capítulo 18-5, cuya versión actualizada se encuentra publicada en el sitio de Internet de esta Comisión (www.cmfchile.cl).



A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Solange Berstein Jáuregui
Presidenta
Comisión para el Mercado Financiero

ID: 377823



0 000001 145414