

CAPÍTULO 18-5

INFORMACIÓN SOBRE DEUDORES DE LAS INSTITUCIONES FINAN- CIERAS

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

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

1. Operaciones de crédito que deben informarse.

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

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

Asimismo, se seguirán informando aquellos créditos que, según las condiciones establecidas por el Capítulo III.B.4 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, sean vendidos o cedidos a empresas securitizadoras o fondos de créditos securitizados, en la medida que el banco cedente o alguna de sus filiales, lleve a cabo la administración de dichos créditos.

Por otra parte, las demás obligaciones deberán dejar de informarse al presentarse cualquiera de los siguientes casos:

a) cuando un crédito que presente una morosidad de 90 días o más, deba ser excluido por las razones indicadas en el N° 2 siguiente.

b) cuando hayan transcurrido cinco años a contar de la fecha en que el pago del crédito se hizo exigible (desde que se exigió el pago en su totalidad, cuando corresponda a créditos pagaderos en cuotas o parcialidades).

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

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

Atendido lo anterior, se dispone que las deudas que presenten una morosidad igual o superior a 90 días, sólo se informarán en la medida que se estén siguiendo las gestiones de cobro correspondientes. En el caso de ejercerse el cobro judicial, si por cualquier motivo el juicio ejecutivo se da por terminado, debe dejarse de informar la deuda y sólo se la podrá incluir nuevamente si se ha obtenido un nuevo título ejecutivo contra el deudor como, por ejemplo, si éste ha reconocido un documento o confesado la deuda.

Para efectos de resguardar la observancia de las referidas condiciones, la función de auditoría interna deberá efectuar revisiones periódicas -al menos anuales- a los sistemas de información mediante los cuales el banco se asegura que concurren los requisitos señalados y que se cuenta con los respaldos que acreditan tanto la existencia de la deuda, como la evidencia de las gestiones de cobro, cuando corresponda. Aquellas obligaciones que aún no se hayan respaldado en un título ejecutivo, como puede ser el caso de las deudas originadas por el uso de tarjetas de crédito, deben sustentarse en contratos vigentes y en los registros que permitan acreditar el monto reportado.

En virtud de lo anteriormente expuesto, se excluirán, los deudores que no fueron demandados durante el transcurso del plazo de prescripción de las acciones respectivas. Asimismo, se suspenderá la información de aquellos deudores contra quienes existan títulos ejecutivos y hayan sido demandados, pero cuyas ejecuciones hayan sido rechazadas o abandonadas por resolución judicial ejecutoriada, así como de aquellos a quienes no se les haya notificado la demanda antes del vencimiento del plazo establecido en las leyes para la prescripción de las respectivas acciones; sin embargo, estos últimos se reinformarán cuando se obtenga su notificación.

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

3. Información de los importes adeudados.

Los créditos se informarán de acuerdo con su valor contractual, considerando el capital insoluto y los reajustes e intereses devengados a la fecha a que se refiera la información según los términos pactados, pero sin incluir los intereses penales por mora ni los importes relacionados con la cobranza que el acreedor tuviere derecho a percibir.

Se entiende que el valor contractual es el que se obtiene según las cláusulas de los títulos de crédito, considerando los pagos realizados y los pactos o convenios de pago posteriores, de tal manera que los montos que se informen reflejen adecuadamente los importes de las deudas, separando aquellos que aún no son exigibles según los pactos vigentes, de las obligaciones que el deudor no ha cumplido.

Las instrucciones contables de esta Comisión (valoraciones de activos, bajas de activos financieros, provisiones y castigos, etc.), en ningún caso se aplican ni tienen efecto alguno en la información de deudas a que se refiere este Capítulo.

4. Oportunidad y forma de entrega de la información que se refundirá.

Para enviar a esta Comisión los datos necesarios para refundir la información de que se trata, las instituciones financieras deben ceñirse a las instrucciones contenidas en el Manual del Sistema de Información.

5. Responsabilidad en la entrega de la información.

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

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

6. 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 con prohibición de comunicar, 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 podría 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.

7. Disposiciones transitorias.

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.

Por otra parte, en lo que respecta a la información de los créditos para la salud y de las operaciones originadas por la entidad y que hubieran sido cedidas o vendidas a una empresa securitizadora o fondos de créditos securitizados con anterioridad a la publicación de la Circular N°2333, en los términos definidos en el párrafo segundo del numeral 1, ésta deberá ser incorporada en el archivo D10 o D27, según el tipo de operación de que se trate, en el primer reporte que corresponda remitir el mes de septiembre de 2023.
