

Antecedentes: Su consulta relativa a uso de
datos personales por entidades
financieras.

Materia: Informa.

De : Comisión para el Mercado Financiero

A : [REDACTED]

Se ha recibido su consulta del Antecedente, mediante la cual solicita a esta Comisión informar si las instituciones fiscalizadas han sido instruidas respecto del tratamiento y resguardo de los antecedentes requeridos en procesos de validación de identidad realizados a través de aplicaciones móviles o plataformas digitales, en particular respecto de la solicitud de fotografías de la cédula de identidad por ambos lados.

1. Sobre el particular, resulta necesario precisar que, conforme a lo dispuesto en el artículo 1° del Decreto Ley N°3.538, de 1980, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, corresponde a este Organismo velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitar la participación de los agentes de mercado y promover el cuidado de la fe pública. Asimismo, conforme al artículo 2° de la Ley General de Bancos, corresponde a esta Comisión ejercer la fiscalización de las empresas bancarias y demás entidades sometidas a su supervisión, en los términos que establece la ley.

2. Dicha fiscalización se desarrolla bajo un modelo de supervisión basado en riesgos, orientado a evaluar permanentemente la calidad de la gestión de las entidades fiscalizadas, incluyendo la forma en que éstas identifican, miden, controlan y mitigan los riesgos operacionales, tecnológicos, de seguridad de la información y de ciberseguridad asociados a sus procesos, productos y canales de atención.

3. En ese contexto, esta Comisión ha impartido instrucciones contenidas en la Recopilación Actualizada de Normas para Bancos que resultan pertinentes desde la perspectiva de gestión de riesgos y resguardos operacionales. Entre ellas cabe mencionar:

a) Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas (en adelante, "RAN") relativo a Transferencia electrónica de información y fondos.

b) Capítulo 1-13 de la RAN referido a la Clasificación de gestión y solvencia de las empresas bancarias.

c) Capítulo 8-41 de la RAN sobre Tarjetas de Pago.

- d) Capítulo 20-8 de la RAN relativo a Información de incidentes operacionales.
 - e) Capítulo 20-9 de la RAN respecto a Gestión de Continuidad del Negocio.
 - f) Capítulo 20-10 de la RAN, concerniente a Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
4. En particular, el Capítulo 20-10 de la RAN establece lineamientos mínimos que deben observar las entidades para la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad, considerando buenas prácticas en la materia. Tales lineamientos comprenden, entre otros aspectos, la responsabilidad del Directorio en la aprobación y supervisión de la estrategia institucional de seguridad de la información y ciberseguridad, la gestión de riesgos sobre activos de información, la definición de mecanismos de protección, detección, respuesta y recuperación frente a incidentes, y el monitoreo permanente de los riesgos asociados.
5. Por su parte, en materia de tarjetas de pago y medios electrónicos, la normativa del Banco Central de Chile y de esta Comisión exige que los emisores dispongan de resguardos operacionales y de seguridad adecuados en función de los instrumentos que emitan, conforme a estándares y mejores prácticas internacionales, incluyendo mecanismos robustos de autenticación, prevención de fraudes y protección de la información.
6. Asimismo, mediante la Norma de Carácter General N°538, de 17 de junio de 2025, esta Comisión estableció estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación aplicables a los emisores de medios de pago y prestadores de servicios financieros sujetos a la Ley N°20.009, regulando, entre otras materias, la Autenticación Reforzada de Clientes (ARC), que exige la utilización de al menos dos factores de autenticación independientes pertenecientes a distintas categorías.
7. La precitada citada norma contempla la aplicación de ARC en determinados procesos y operaciones, entre ellos la incorporación del cliente a las plataformas digitales de la entidad, y establece resguardos destinados a proteger la integridad, confidencialidad y trazabilidad de la información utilizada en los procesos de autenticación.
8. Sin perjuicio de lo anterior, corresponde señalar que la normativa de esta Comisión no establece, un método único específico validación de identidad, ni instruye específicamente que dicha validación deba efectuarse mediante la captura de fotografías de la cédula de identidad. La definición de los mecanismos concretos de autenticación, enrolamiento o verificación de identidad corresponde a cada entidad, atendidos sus modelos de negocio, canales de atención, productos ofrecidos, riesgos asociados y obligaciones legales aplicables, debiendo en todo caso implementar controles proporcionales y adecuados para mitigar los riesgos operacionales, de fraude, suplantación de identidad, seguridad de la información y ciberseguridad.
9. Lo anterior, no obsta a que las entidades deban contar con políticas, procedimientos y controles internos adecuados para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad

de la información que administran, incluyendo aquella relativa a sus clientes, todo lo cual forma parte de la gestión de riesgos que es objeto de supervisión por esta Comisión.

10. Relacionado al tratamiento de datos personales, cabe hacer presente que la Ley N°19.628, sobre protección de la vida privada, regula el tratamiento de datos personales por organismos públicos y particulares. Dicha ley dispone que el tratamiento de datos personales debe sujetarse a sus reglas, que los datos deben utilizarse sólo para los fines para los cuales fueron recolectados, que quienes intervengan en su tratamiento deben guardar secreto respecto de aquellos recolectados de fuentes no accesibles al público, y que el responsable de los registros o bases donde se almacenen datos personales debe cuidar de ellos con la debida diligencia, respondiendo por los daños que se causen por su tratamiento indebido.

11. De esta forma, sin perjuicio de las competencias de esta Comisión en materia de supervisión de las entidades fiscalizadas, las obligaciones específicas relativas al tratamiento de datos personales, derechos de los titulares, procedencia de la recolección, finalidad del tratamiento, conservación, eliminación o responsabilidad por tratamiento indebido se rigen por la Ley N°19.628 y demás normativa legal aplicable.

[Redacted]

Saluda atentamente a Usted.



Diego Peralta Valenzuela
Director General Jurídico
Por Orden del Presidente de la
Comisión para el Mercado Financiero

Para validar ir a https://www.cmfchile.cl/validar_oficio/

Folio: [Redacted]

SGD: [Redacted]

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449, Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56 2) 2617 4000
Casilla 2167 - Correo 21
www.cmfchile.cl