



COMISIÓN  
PARA EL MERCADO  
FINANCIERO

## **Informe Normativo**

# **Información sobre deudores de las instituciones financieras: Modificaciones al Capítulo 18-5 de la RAN de Bancos**

Enero, 2026

[www.CMFChile.cl](http://www.CMFChile.cl)

## **Contenido**

<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>II. OBJETIVO Y ACCIONES DE LA PROPUESTA NORMATIVA.....</b>	<b>5</b>
<b>III. DIAGNÓSTICO .....</b>	<b>6</b>
<b>IV. PROPUESTA NORMATIVA.....</b>	<b>11</b>
<b>V. ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO.....</b>	<b>14</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>16</b>
<b>ANEXO 1 – SOBRE LOS REPORTES DE DEUDA .....</b>	<b>18</b>
<b>ANEXO 2 – CAPÍTULO 18-5 PROPUESTO .....</b>	<b>18</b>

## I. INTRODUCCIÓN

El Artículo 14 de la Ley General de Bancos (LGB) impone a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF o Comisión) la obligación de dar a conocer públicamente la información sobre las colocaciones, inversiones y activos de las instituciones financieras supervisadas. Dicho artículo también mandata la creación de una nómina de deudores para uso interno del sistema financiero, con la exigencia de confidencialidad respecto a tal información por parte de las instituciones financieras que tienen acceso<sup>1</sup>. Esta información, también conocida como “Estado de Deudores<sup>2</sup>” es únicamente refundida por la Comisión y remitida a las instituciones financieras que proveen información de la nómina de deudores y está sujeta a reserva, lo que conlleva la aplicación de las penas corporales (en su grado mínimo a medio) a quienes revelen su contenido a terceros<sup>3</sup>.

En junio de 2024 se promulgó la Ley N° 21.680 (Ley REDEC) que crea un Registro de Deuda Consolidado (REDEC), la cual formaliza un registro oficial de información de obligaciones reportables para personas naturales y jurídicas cuya administración está exclusivamente a cargo de la CMF, así como la emisión de su reglamento operativo, el cual está contenido en la Norma de Carácter General N° 540 (NCG N°540) publicada en julio de 2025. A partir de la información remitida por entidades reportantes, dentro de las cuales también se encuentran las instituciones financieras que reportan para la nómina de deudores (Figura 1), el REDEC centralizará la información de obligaciones reportables. La información contenida en el Registro debe respetar una serie de derechos de los deudores, tales como el acceso a su información o derechos de actualización, rectificación, complementación y cancelación (ARCC), todos debidamente consagrados en la Ley.

En cuanto a las disposiciones regulatorias asociadas a ambos marcos legales, el REDEC cuenta con la NCG N°540 y para el artículo 14 de la LGB éstas se encuentran en el Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos (RAN), ambas de esta Comisión. Si bien los dos marcos legales están plenamente vigentes, el Informe de Deudas se regirá con la información proveniente de REDEC, cuyas disposiciones de funcionamiento se encuentran en la NCG N° 540.

El artículo 14 de la LGB mantiene su vigencia como la base legal del régimen de información reservada de deudores bancarios, regulado hoy por el Capítulo 18-5 de la RAN. En este contexto, la información sobre deudas tiene un carácter prudencial y de supervisión, orientado a evaluar el riesgo de crédito y la solvencia del sistema, sin que el deudor tenga un rol activo en su procesamiento o corrección. Sin embargo, debido a la criticidad de la información en cuestión, las instituciones que

---

<sup>1</sup> Corresponde a bancos, sociedades de apoyo al giro bancario, empresas emisoras de tarjetas de crédito y cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por la CMF en virtud de la LGB, cuyo uso exclusivo está sujeto a lo dispuesto al artículo 154 de ese marco legal.

<sup>2</sup> Véase <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-27812.html>

<sup>3</sup> Asimismo, la CMF dispone como un servicio al público el Informe de Deudas del Sistema Financiero que da cuenta de los pasivos que tienen las personas, diferenciando el tipo de deuda que se encuentra al día de aquellas morosas.

manejan información referida en el artículo 14 deben contar con una Política Interna de Seguridad y Manejo de la Información sobre Deudores (PISMID), la cual debe considerar las mejores prácticas para el tratamiento de los datos personales.

### Figura 1: Entidades financieras que reportan información de deudores

Entidades Reportantes del REDEC (Ley 21.680 y Numeral 3.1 de NCG N°540):	
<b>Instituciones financieras reguladas por el Capítulo 18-5:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bancos</li><li>- CACs</li><li>- SAGs</li><li>- ETNBs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cajas de compensación y asignación familiar fiscalizadas por la SUSESO.</li><li>- Instituciones colocadoras de créditos masivos (de estar en las últimas 3 nóminas)</li><li>- Sociedades securitizadoras</li><li>- Asesores crediticios de Ley Fintec</li><li>- Agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables</li></ul>

Fuente: CMF.

La Ley REDEC, y como recoge NCG N°540, instaura un régimen donde los deudores adquieren derechos expresos ARCC respecto de su información crediticia. Sus disposiciones permiten que el deudor pueda acudir a la CMF no solo para recibir información de su deuda vigente, sino que la información disponible en el REDEC a su nombre, verificar los accesos de reportantes, suscribirse a información de acceso a su información, nominar directamente a un tercero para que acceda a su información, y realizar reclamos en el marco de los derechos ARCC una vez se haya tramitado en primera instancia con los reportantes o cumplido un plazo preestablecido. Por otra parte, las entidades reportantes podrán acceder a información del REDEC con la sola finalidad de evaluar, respecto de personas determinadas, el riesgo comercial, el riesgo crediticio y la gestión de riesgos para operaciones específicas, de conformidad con lo establecido en la Ley REDEC.

Por lo anterior, dada la coexistencia entre ambos marcos legales y normativos, que derivarán en dos fuentes de envío de información de deuda a esta Comisión (véase **Anexo 1**), es pertinente generar una armonización con el fin de asegurar que la gestión de la información crediticia sea simultáneamente segura, transparente y garante de los derechos de los deudores. Con tal propósito, este proyecto normativo propone actualizar el Capítulo 18-5 de la RAN de bancos para promover una coexistencia coherente con la NCG N°540, la cual entrará a tener plena vigencia el 1° de abril del 2026.

## **II. OBJETIVO Y ACCIONES DE LA PROPUESTA NORMATIVA**

La presente propuesta normativa tiene por objetivo converger hacia una concordancia de términos, mejores prácticas y políticas para las instituciones financieras que reportan información tanto para la nómina de deudores del artículo 14 de la LGB como para el REDEC.

Específicamente, las acciones para el logro del objetivo que propone el proyecto normativo son las siguientes:

### **II.1. Mejorar la coexistencia de los marcos legales que refieren a información de deudas**

La base común de ambos marcos legales es la información de deuda de las personas. Sin embargo, difieren en parte en su propósito; mientras la nómina de deudores está orientada a facilitar la supervisión prudencial y gestión del riesgo de crédito, el REDEC apunta hacia la transparencia en la gestión de créditos garantizando derechos del deudor respecto de su información en todos los hitos involucrados en la entrega de créditos. La actualización propuesta del Capítulo 18-5 de la RAN de bancos permitirá concordar mínimos técnicos y conceptuales comunes atinentes a ambos marcos legales, reduciendo duplicidades o brechas de interpretación.

### **II.2. Ajustes de concordancia al Capítulo 18-5 de la RAN sobre el tratamiento de la información conforme con la Ley REDEC**

La propuesta normativa apunta a una homologación en el tratamiento de la información, independiente del destino de uso de los datos de deuda, procurando un trato equitativo y un estándar uniforme, en lo que resulte atinente.

Por ejemplo, estando el REDEC plenamente vigente, cuando la información de un deudor sea ajustada por el ejercicio de derechos ARCC, deberá reflejarse en la información enviada a esta Comisión asociada al artículo 14 de la LGB (archivos D10 y D27). De esta forma, la información de un deudor en cualquier reporte de deuda no debería mostrar diferencias distintas de las que puedan existir por el tipo de entidades que remiten información.

### **II.3. Contribuir a fortalecer mejores prácticas de la industria en cuanto a información de deuda**

La implementación de la Ley y la normativa REDEC ha revelado una oportunidad para elevar los estándares de gobernanza y calidad de datos en la industria financiera. Al actualizar el Capítulo 18-5 de la RAN de bancos, se busca integrar mejores prácticas para el tratamiento de la información, en línea con lo establecido

en la Ley REDEC en cuanto a los estándares adecuados de privacidad y seguridad. Esto refuerza tanto la confianza institucional en el reporte que recibe el usuario como la legitimidad del uso de la información crediticia que tendrán las entidades que reciben los archivos por base legal, fortaleciendo la transparencia del sistema y reduciendo las asimetrías de información.

### **III. DIAGNÓSTICO**

#### **III.1. Aspectos relevantes del Capítulo 18-5 de la RAN**

Actualmente, la información de deudores es recopilada y refundida por la CMF, en calidad de sucesora legal de la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), lo que se consagró como una exigencia legal con la incorporación al Decreto Ley N° 1.097 que creó la SBIF y detalló sus funciones<sup>4</sup>. En 1988, con el establecimiento de las instrucciones en una RAN<sup>5</sup>, se publica el Capítulo 18-5 “Información sobre deudores de las instituciones financieras”, el cual ha sido ajustado en distintas ocasiones para perfeccionar la gestión e insumos de la nómina de deudores. Las modificaciones más recientes se muestran en el Cuadro 1.

Cabe destacar que, la normativa de cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por la Comisión (CACs), empresas emisoras de tarjetas no bancarias (ETNB) y sociedades de apoyo al giro (SAG) también hace aplicable el Capítulo 18-5 a estas entidades. De esta forma, los lineamientos se articulan en la Figura 2.

Una modificación relevante del Capítulo 18-5 de la RAN fue realizada por la Circular N° 2.317 de julio de 2022, donde se incorporó el requerimiento de la PISMID. El principal objetivo de esa modificación fue exigir formalmente a las instituciones financieras elevar el estándar de tratamiento y protección de los datos de deudores, reduciendo el riesgo de mal uso de esa información y compatibilizar las mejores prácticas internacionales. Asimismo, esa exigencia se alinea con los principios y buenas prácticas internacionales sobre protección de datos personales y con las obligaciones de gestión de seguridad de la información y ciberseguridad (contenidas en el Capítulo 20-10 de la misma RAN). Una síntesis de las exigencias mínimas de la PISMID se presenta en el Cuadro 2.

---

<sup>4</sup> Artículo 13 bis en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=6484>. Luego, este marco legal fue fijado en el texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos indicado en el DFL N°3 de 1997.

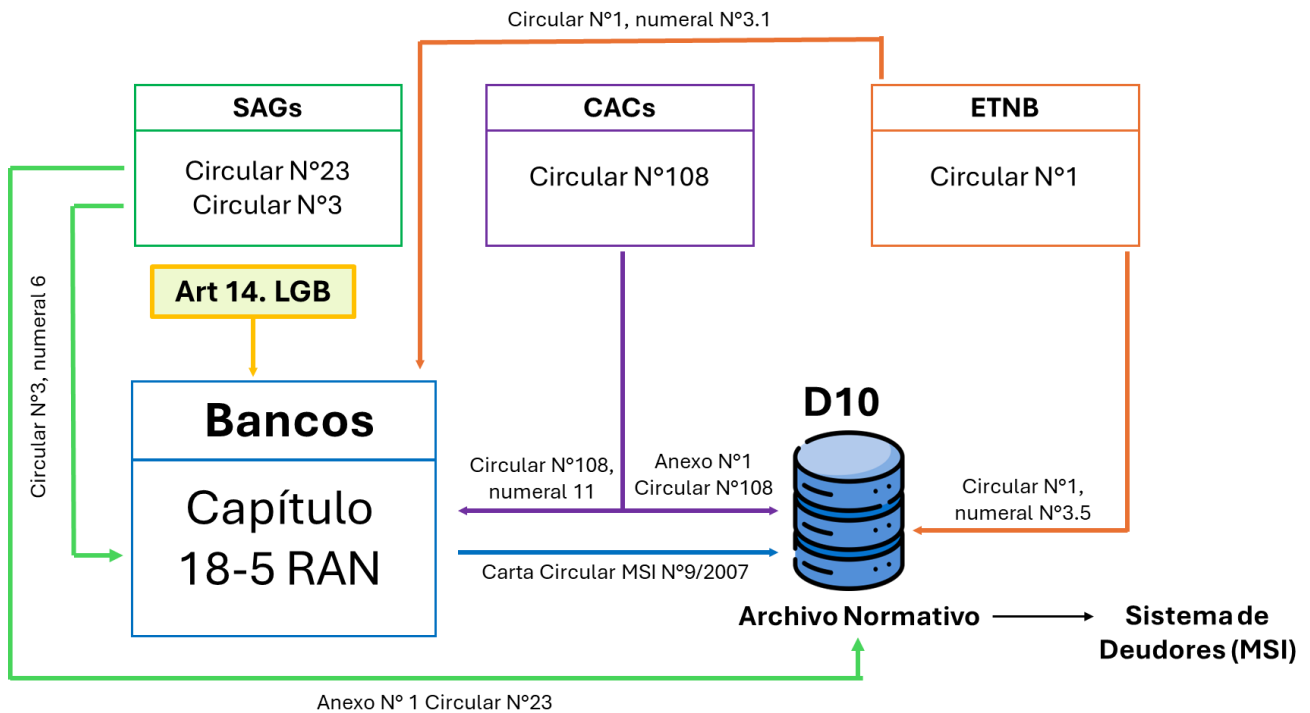
<sup>5</sup> Circular bancos 2.409 en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1077207>.

**Cuadro 1: Modificaciones recientes al Capítulo 18-5 de la RAN**

Circular	Fecha	Modificación al Capítulo 18-5
2.293	02-09-2022	Aumenta la frecuencia de envío de los archivos D10 "Información de deudores artículo 14 LGB" y D27 "Obligaciones de los arrendatarios en operaciones de leasing" del MSI, impactando en la periodicidad de los archivos R04 "Deudas consolidadas del sistema financiero" y R05 "Rectificaciones a deudas consolidadas".
2.317	29-07-2022	Incorpora el requerimiento de una Política Interna de Seguridad y Manejo de la Información (PISMID).
2.326	18-11-2022	Elimina las disposiciones referidas a la presencia del título ejecutivo, para efectos del reporte de las deudas a utilizar para la confección de la nómina del artículo 14 de la LGB, a la vez de reforzar la existencia de los controles internos que aseguren que la entidad cuenta con los respaldos que acreditan tanto la existencia de la deuda, como la evidencia de las gestiones de cobro, cuando corresponda.
2.333	13-05-2023	Adecúa el marco normativo a los términos de la Ley N°21.504, que prohíbe la comunicación de deudas contraídas por personas naturales con motivo de prestaciones de salud.

Fuente: CMF.

**Figura 2: Tipos de fiscalizados sujetos al Capítulo 18-5 de la RAN de bancos y al envío del archivo D10**



Fuente: CMF.

## Cuadro 2: Exigencias mínimas de la PISMID

Exigencia resumida (actualmente en bullets)
Debe considerar un proceso de tratamiento de la información de deudores.
Se deberá dar acceso a la información fuente al personal relacionado con la tecnología de la información que tenga como función el desarrollo de vistas específicas para cada área de negocio. Adicionalmente, los agentes vinculados al otorgamiento de crédito tendrán acceso a datos nominados que consideren vistas asociadas a la información fuente (salvo datos caducados).
Debe contar con un mecanismo de nombramiento de una persona natural encargada de otorgar los accesos a las distintas visualizaciones de la información fuente.
Toda información fuente y sus respectivas vistas deben ser consideradas como activos de información y tener protección de acuerdo con el Capítulo 20-10 de la RAN.
Debe contemplar que las vistas nominadas para el acceso general excluyan información no vigente y restringida por ley, las cuales corresponden 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. Estas restricciones no deberán aplicar cuando las vistas estén sujetas a un proceso de disociación de datos.
Se deben contemplar los derechos de acceso; 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).
La PISMID debe ser autocontenida.
También será aplicable a las sociedades de apoyo al giro que utilicen la información fuente sobre deudores dentro de sus operaciones ordinarias, y a los proveedores de servicios que brinden servicios de procesamiento de datos.

**Fuente:** CMF.

### III.2. Compatibilidad normativa: coincidencias y diferencias entre la NCG N°540 y el Capítulo 18-5 de la RAN

La coexistencia de los dos marcos legales, la Ley N° 21.680 que deriva en la NCG N°540 y el artículo 14 de la LGB que conlleva al Capítulo 18-5 de la RAN, se presenta en una lógica transversal sobre el tratamiento de la información, del resguardo de los deudores y de las prácticas que se requieren para el buen funcionamiento del sistema. Sin embargo, mientras la NCG N°540, adicionalmente, se enfoca en procesos operativos, tales como los relacionados con el consentimiento, el MSI

REDEC, la gobernanza de los datos, la seguridad de la información, la gestión de solicitudes, la revisión de procedimientos y procesos sancionatorios, entre otras, el Capítulo 18-5 establece, por medio de la PISMID, distintos procedimientos para la información de los deudores, con foco en los respaldos, calidad de la información y la gestión de reclamos; y, dado el marco de regulación bancaria, remite a otros capítulos de la RAN, por ejemplo, el 20-10 para la gestión de seguridad y ciberseguridad y el 20-9 para la gestión de la continuidad.

De la revisión de ambas normas en cuanto a procedimientos y tratamientos de la información, se detectaron brechas que justifican los cambios propuestos en el Capítulo 18-5 de la RAN de bancos, los cuales dicen relación con dos aspectos centrales; homologar, en lo posible, el tratamiento de la información de ambos marcos, pues se refieren a información de deuda de misma índole; y a mejorar la coexistencia de políticas ante los requerimientos de la nómina de deudores y el REDEC.

En relación con cada acción específica (indicadas en la sección II de este informe) se tiene que:

- **Acción II.1 de la coexistencia de ambos marcos legales:** El Cuadro 3 evidencia que algunas exigencias indicadas en las “Definiciones y procedimientos” son muy similares (definición de deudas, plazos, respaldos, seguridad), pero que hoy se representan en dos reportes distintos. La actualización del Capítulo 18-5 de la RAN permitirá concordar esos puntos comunes para que, frente a un mismo deudor, la información sea más coherente en los productos relacionados a ambos marcos legales, minimizando diferencias de criterio de la información de los archivos R04 del artículo 14 de la LGB y RDC10 del REDEC.
- **Acción II.2 sobre el tratamiento de la información relacionada con el Capítulo 18-5 conforme con la Ley REDEC:** El ajuste propuesto al Capítulo 18-5 apunta a una homologación en el tratamiento de la información, independiente del destino de uso de los datos de deuda, procurando un trato equitativo y un estándar uniforme, en lo que resulte atingente. En ese sentido y por ejemplo, a partir del 1º de abril de 2026, cuando la información de un deudor sea ajustada por el ejercicio de derechos ARCC, también deberá reflejarse en la información enviada a esta Comisión asociada al artículo 14 de la LGB (archivos D10 y D27). Así, la información de un deudor en cualquier reporte de deuda no debería mostrar diferencias distintas de las que puedan existir por el tipo de entidades que remiten información.
- **Acción II.3 de mejores prácticas para tratar la información de deuda:** al referirse a las “Definiciones y procedimientos” también es evidente que la NCG N°540 impone un estándar mayor en cuanto a la gobernanza de datos, incidentes operacionales, auditorías externas y continuidad operacional, mientras que el Capítulo 18-5 provee lineamientos mínimos de la PISMID y se apoya en citas generales a otros capítulos de la RAN. En este sentido, la

coexistencia de los cuerpos normativos justifica subir el estándar del Capítulo 18-5 hacia las mejores prácticas ya enunciadas en la NCG N°540 mediante la actualización de la PISMID, fortaleciendo la calidad y legitimidad del uso de la información crediticia por parte de las entidades que reciben la nómina de deudores.

Considerando que el reporte del REDEC será más completo, por su número de reportantes, prácticas de deudor y disponibilidad de información de deudores por cinco años, entre otras prácticas relacionadas (Cuadro 3), la nómina de deudores del artículo 14 puede perfeccionarse y alinearse a un estándar más moderno sin perder su lógica prudencial.

**Cuadro 3: Diferencias estructurales entre los reportes para la nómina de deudores y del REDEC**

Diferencias	Nómina de deudores	REDEC
Reportantes	~ 40	> 150
Plazos de reporte información	1 periodo a la vez	1 periodo a la vez, pero la información reportada se mantiene por 5 años.
Información que accede el deudor	Informe de deuda	Informe de deuda y sus datos del REDEC.
Rectificaciones	Archivo R05 a deudas consolidadas	Archivo RDC02 a operaciones reportables específicas.
Información reportada en Boletín Comercial	No es explícita	Sí es explícita y está en un archivo complementario RDC11
Información a la que accede la entidad	A todos los deudores de la nómina	A los deudores de su cartera de clientes o a aquellos con los que cuente consentimiento expreso.
Base de deudores anonimizada	No existe	Se crea y dispone un archivo normativo complementario (RDC12).
Detalle de deudas reportadas	En los términos de los campos de R04	Obligaciones reportables de la Tabla 126 de MSI REDEC

**Fuente:** CMF.

En concordancia con lo indicado en este título y atendido que el nuevo universo de datos sobre deuda está regido mayoritariamente por las entidades reportantes del REDEC y, por consecuencia, a su marco normativo, es relevante considerar los siguientes aspectos:

- En cuanto a la necesidad de que la PISMID sea autocontenida (numeral 6 del Capítulo 18-5 de la RAN de bancos), es preciso que los lineamientos en ella contenidos sean consistentes con las políticas exigibles de conformidad con las Normas de Funcionamiento Operativo del REDEC que dispone la Ley N° 21.680.
- Sobre la responsabilidad en la entrega de la información (indicada en el numeral 5 del Capítulo 18-5 de la RAN de bancos), la Ley REDEC, en concordancia con lo dispuesto en las leyes N°19.628 (Protección de la Vida Privada) y N°21.719 (Regula la Protección y el Tratamiento de Datos Personales y Crea la Agencia de Protección de Datos Personales), consagra el deber de velar por la privacidad de los datos, así como la seguridad y continuidad del Registro, considerándose una infracción grave el tratamiento inexacto, incompleto o desactualizado de los datos personales de los deudores, criterios que debieran también sostenerse al tratarse de la información remitida en virtud del artículo 14 de la LGB.

#### **IV. PROPUESTA NORMATIVA**

La propuesta normativa que se dispone para consulta pública está contenida en el Capítulo 18-5, donde se destacan los cambios, y se encuentra adjunta en el **Anexo 2** de este Informe Normativo. Dicho ajuste se realizará por medio de la emisión de la siguiente circular:

**REF: Introduce modificaciones al Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas para bancos, respecto a la información sobre deudores de las instituciones financieras.**

---

**CIRCULAR N° [XXXX]**

**Bancos  
Cooperativas  
Empresas emisoras de Tarjetas de Pago No Bancarias  
Sociedades de Apoyo al Giro**

**XX de XX de 2026**

Esta Comisión para el Mercado Financiero (en adelante "Comisión"), en uso de las facultades legales, en especial lo dispuesto en los numerales 1, 8 y 11 del artículo 5 y en el numeral 3 del artículo 20 del Decreto Ley N°3.538, de 1980; en el artículo 14 de la Ley General de Bancos; en los Capítulos 18-5 de su Recopilación Actualizada de Normas para bancos (en adelante "RAN"); y en virtud de lo acordado por el Consejo de la Comisión en Sesión Ordinaria N° [XX], de [XX] de [XXX] de [XXXX], ha estimado necesario impartir las siguientes actualizaciones en el Capítulo 18-5 de la RAN indicado como sigue:

1. En el primer párrafo se intercala la simplificación de concepto "(LGB)" en referencia a la Ley General de Bancos. Luego, las referencias a ese marco legal se reemplazan por "LGB".
2. En el tercer párrafo del numeral 1 se añade un nuevo criterio de obligación que deberá dejar de informarse, agregándose una nueva letra c) que indica "*cuando la información correlativa se haya cancelado o suspendido conforme a la Ley N° 21.680, según sea pertinente*".
3. En el numeral 4 se añade al final el término "*de bancos*" en referencia al Manual de Sistema de Información".
4. En el primer párrafo del numeral 6 se reemplaza el término "*la misma ley*" por "*también*".
5. En el segundo párrafo de la numeral 6 se agrega el término "*del uso de estos*" luego del término "*los cuales se refieren a propósito, calidad, seguridad, acceso y límites*".
6. En el párrafo tercero del numeral 6, donde se listan las consideraciones mínimas de la PISMID, se modifica la enumeración en formato de viñetas, adoptándose en su lugar una enumeración literal (a, b, c, en adelante hasta letra i).
7. Se elimina el numeral 7 de Disposiciones transitorias y su contenido.

Adicionalmente, en el párrafo tercero del numeral 6, se realizan ediciones en distintos puntos del listado de consideraciones mínimas de la Política Interna de seguridad y manejo de la información de deudores por parte de las instituciones financieras. En concreto:

8. En el tercer punto (nueva letra c) se realizan los siguientes ajustes:
  - A) Se reemplaza el término de "*persona natural encargada de otorgar*" por "*funcionario responsable y su subrogante designados para administrar*".
  - B) Se reemplaza la frase "*distintas visualizaciones de la información fuente, para que cualquier medio de consulta*", por lo siguiente "*distintas*

*visualizaciones de la información fuente. Asimismo, deberá establecer que todo medio de consulta”.*

C) Se reemplaza para iniciar un nuevo párrafo el término *“La persona natural encargada de otorgar los accesos y quien la reemplace”* por *“El funcionario responsable y quien le subroga”*.

D) Se reemplaza el término de *“El registro con los permisos de acceso deberá actualizarse con una frecuencia al menos anual”* por *“Al efecto, el funcionario responsable deberá llevar un registro con los permisos de acceso, el cual debe actualizarse con una frecuencia al menos anual”*.

9. En el sexto punto (nueva letra f) se realizan los siguientes ajustes:

A) Se reemplaza el término *“disociación”* por *“anonimización”*.

B) Se agrega inmediatamente a lo indicado de *“la información no podría ser identificada o identificable”* lo siguiente: *“a una persona determinada por haberse destruido o eliminado el nexo con la información que la vincula, asocia o identifica a esa persona”*

10. Se reemplaza el séptimo punto por el siguiente (nueva letra g):

*“Cuando la información de deudores sea sujeta de ajustes por algún procedimiento requerido por la Ley N° 21.680, la información enviada a la Comisión por dicha entidad en relación con el artículo 14 de la LGB, debe reflejar dichos cambios. La entidad debe velar porque la información de deuda enviada en los distintos archivos normativos sea consistente.*

*La información generada sobre el proceso de tratamiento de la información de los deudores 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.”*

11. En el noveno punto (nueva letra i, y final), se reemplaza la palabra *“estos”* por *“dichos”*.

#### **VIGENCIA:**

La modificación normativa establecida en la presente Circular entra en vigor cuando la Ley N°21.680 comience a regir, esto es el 1 de abril de 2026.

En lo que respecta a los procedimientos que modifiquen la información de deudores asociada al ejercicio de derechos de actualización, rectificación, complementación o cancelación, y las resoluciones de suspensión de información de deudores de la Ley 21.680 y la Norma de Carácter General N°540, ésta deberá ser incorporada en la información contenida en los archivos normativos D10 o D27, según el tipo de

procedimiento de que se trate, a contar del primer reporte que corresponda remitir a esta Comisión en el mes de abril de 2026.

**SOLANGE BERSTEIN JÁUREGUI**  
**PRESIDENTA**  
**COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO**

## **V. ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO**

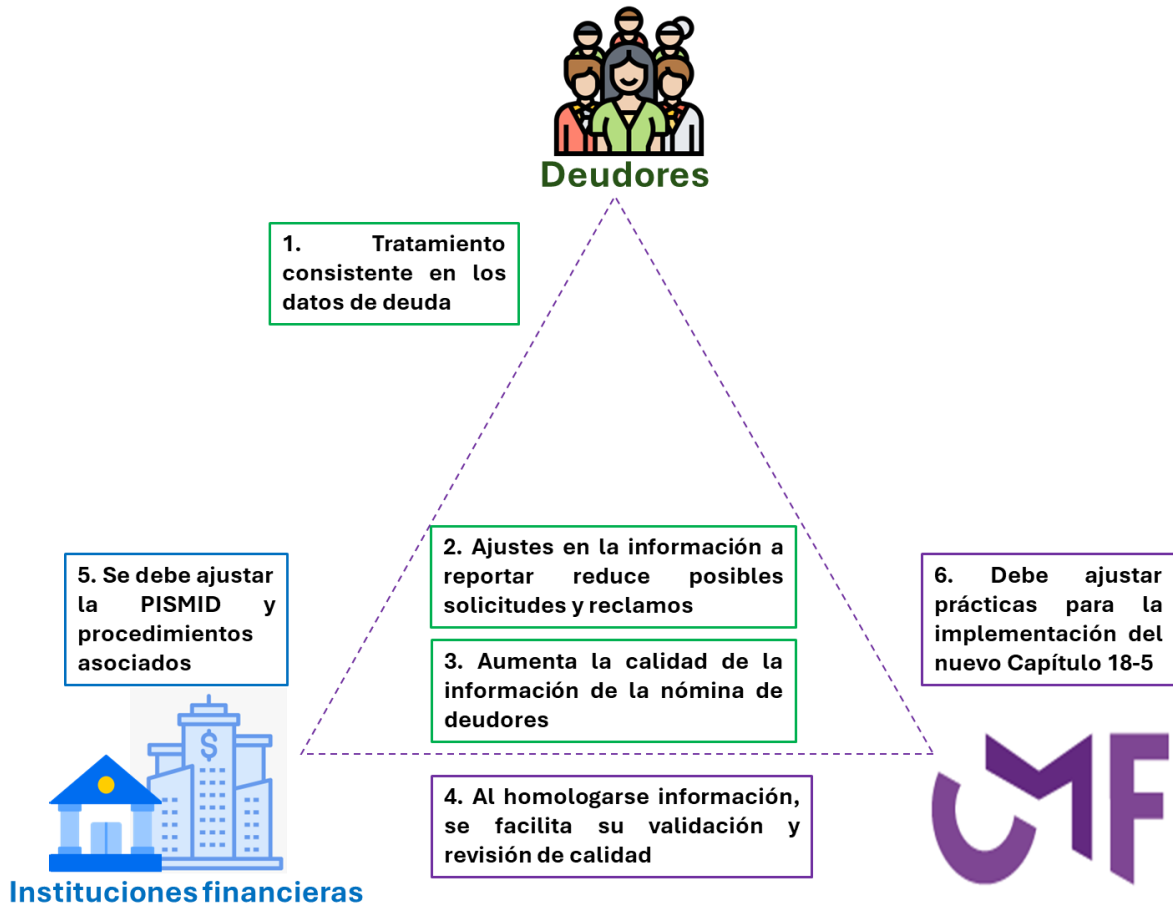
La modernización del Capítulo 18-5 propone un marco más efectivo para el tratamiento de datos de los deudores en entidades sujetas a esa regulación, lo que generará efectos en la nómina de deudores del artículo 14 de la LGB. En específico, los impactos esperados de esta concordancia enfocada en la gobernanza de datos de deuda se resumen en la Figura 3 para todos los incumbentes (deudores, instituciones financieras y la Comisión) y se desarrollan a continuación.

- 1. Tratamiento consistente en los datos de deuda:** La propuesta introduce ajustes de concordancia en el Capítulo 18-5, en particular en cuanto a la información de deuda que envíen las entidades que deban responder a lo exigido por las disposiciones derivadas del artículo 14 de la LGB y de la Ley REDEC. En efecto, entrando esta última en plena vigencia, cuando la información de deudores sea sujeta a ajustes por algún procedimiento requerido por la Ley N° 21.680, la información enviada a la Comisión por dicha entidad en relación con el artículo 14 de la LGB, debe reflejar dichos cambios.
  
- 2. Ajustes en la información a reportar reduce posibles rectificaciones y reclamos:** La convergencia de procesos y consideraciones para el reporte de información de deudores entre REDEC y el Capítulo 18-5 reduce discrepancias con respecto a la información relacionada a un sistema versus el otro. Lo anterior minimizaría solicitudes y reclamos por parte de los deudores tanto a las instituciones financieras como a la Comisión. En este contexto, las instituciones financieras se verán beneficiadas toda vez que sus procesos de corrección de información o reprocesamientos tendrán criterio común que se aplicará para ambos reportes. Por último, existe un beneficio en modificar la obligación genérica de la PISMID de almacenar información de los deudores (letra g que se propone del numeral 6 del Capítulo 18-5) en un mandato más específico que exige conservar también los antecedentes del proceso de tratamiento de la información, del ejercicio de los derechos del deudor y de la gestión de solicitudes y reclamos. En cuyo caso se clarifica el alcance de lo que debe almacenarse, evita interpretaciones, fortalece la protección de derechos al asegurar trazabilidad y respaldo de evidencia de cómo se atendieron los deudores, mejora la atención de solicitudes y reclamos, y robustece cualquier procedimiento de auditoría.

- 3. Aumenta la calidad de la información de la nómina de deudores:** La incorporación de los elementos singularizados en este proyecto normativo eleva la calidad de la información de la nómina de deudores asociada al artículo 14 de la LGB (archivo R04), pues la información remitida para ese efecto será consistente con la enviada para el REDEC.
  
- 4. Al homologarse información, se facilita su validación y revisión de calidad:** La convergencia de procesos y consideraciones para el reporte de información de deudores entre REDEC y el Capítulo 18-5 reduce discrepancias con respecto a la información relacionada a un sistema versus el otro. Lo anterior facilitaría la aplicación de criterios en los reportes de las instituciones financieras, minimizaría solicitudes y reclamos por parte de los deudores tanto a las instituciones financieras como a la Comisión y permitiría a la Comisión contar con más insumos para validar la calidad de la información de deuda recibida.
  
- 5. Instituciones financieras deben ajustar la PISMID e incorporar procedimientos asociados:** Las instituciones financieras deben revisar y ajustar eventualmente los contenidos de la PISMID en concordancia con los dispuesto en el Capítulo 18-5, lo que también conlleva ajustar procesos de reporte de información, tratamiento de solicitudes y reclamos, nombramiento de un funcionario responsable y tratar resoluciones de la CMF sobre información de deudores.
  
- 6. La CMF deberá ajustar prácticas para la correcta implementación del nuevo Capítulo 18-5:** La CMF, en relación a las actividades de fiscalización del cumplimiento del Capítulo 18-5, deberá incorporar actividades adicionales en relación a los cambios dispuestos, tales como, por ejemplo, verificar que existen mecanismos adecuados para la aplicación de derechos de deudores en el marco de la nómina de deudores o que la suspensión de deuda esté correctamente aplicada en los reportes respectivos, entre otras tareas.

Cabe destacar que los costos descritos en los números 5 y 6 cuentan con el mitigador de que estas exigencias adicionales ya están incorporadas en el marco legal y/o normativo del REDEC.

**Figura 3: Impactos esperados de la modificación al Capítulo 18-5 para los incumbentes**



Fuente: CMF

## REFERENCIAS

BCN (2021). Ley 18.010: Establece normas para las operaciones de crédito y otras obligaciones de dinero que indica. Ver: [Link](#).

BCN (2023). Ley 21.521: Promueve la competencia e inclusión financiera a través de la innovación y tecnología en la prestación de servicios financieros, Ley Fintec. Ver: [Link](#).

BCN (2024). Ley 21.680: Crea un Registro de Deuda Consolidada. Ver: [Link](#).

BCN (2025). DFL 3: Fija texto refundido, sistematizado y concordado de la Ley General de Bancos y de otros cuerpos legales que se indican. Ver: [Link](#).

CMF (2018). Circular N°3: Sociedades de apoyo al giro. Ver: [Link](#).

CMF (2019). Circular N°23: Sociedades de apoyo al giro. Ver: [Link](#).

CMF (2021). Circular N°2.293: Archivos D10 y D27 del Manual del Sistema de Información y archivos R04 y R05. Modifica periodicidad de envío de información requerida para el informe de deuda. Ver: [Link](#).

CMF (2023). Capítulo 18-5: Sobre deudores de las instituciones financieras. *Recopilación Actualizada de Normas*. Ver: [Link](#).

CMF (2025). Circular N°108: Cooperativas. Ver: [Link](#).

CMF (2025). Circular N°1: Empresas emisoras de tarjetas de pago no bancarias. Ver: [Link](#).

CMF (2025). Norma de Carácter General N°540: Establece las normas de funcionamiento Operativo del Registro de Deuda Consolidada, conforme con lo dispuesto en la Ley N°21.680 que crea el Registro de Deuda Consolidada. Ver: [Link](#).

Jappelli, T., & Pagano, M. (2005). Role and Effects of Credit Information Sharing, Centre for Studies in Economics and Finance. CSEF Working Paper, 136, 1–32.

OECD (2002). OECD guidelines on the protection of privacy and transborder flows of personal data. OECD Publishing. Disponible en: [https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2002/02/oecd-guidelines-on-the-protection-of-privacy-and-transborder-flows-of-personal-data\\_g1gh255f/9789264196391-en.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2002/02/oecd-guidelines-on-the-protection-of-privacy-and-transborder-flows-of-personal-data_g1gh255f/9789264196391-en.pdf)

## **ANEXO 1 – SOBRE LOS REPORTES DE DEUDA**

Actualmente, la información consolidada de deuda que la CMF pone a disposición es recogida por el archivo R04, el cual se alimenta de la información entregada por los fiscalizados establecidos en la LGB. Estos deben cumplir con lo dispuesto en el Capítulo 18-5 de la RAN de bancos y deben enviar los archivos normativos D10 y D27.

Dichos archivos D10 y D27 son refundidos para la generación del archivo R04 (Figura 4A), proceso en el cual la CMF se limita únicamente a reunir y distribuir los datos enviados por las instituciones, mientras que las instituciones financieras son responsables de la creación, administración y resguardo de los datos contenidos en el R04.

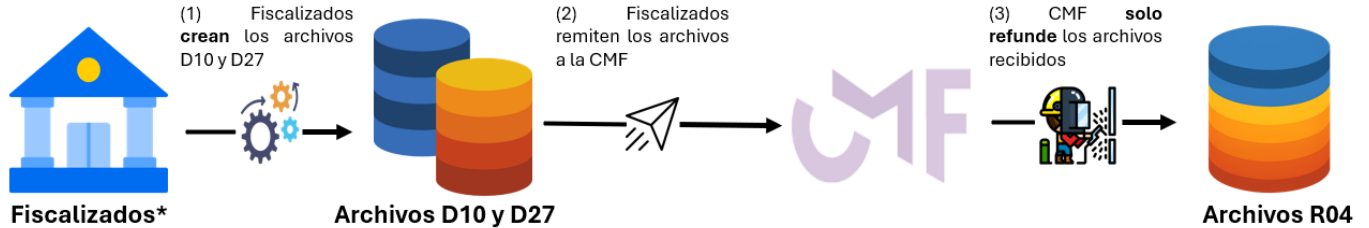
En tanto, en el marco del REDEC, las responsabilidades de la Comisión aumentan, pues se establece que el registro será administrado exclusivamente por ella, incluyendo el otorgamiento de accesos al mismo. En este contexto, este organismo es responsable de crear y disponer el producto del archivo RDC10 correspondiente (Figura 4B).

Con todo, los Paneles A y B de la Figura 4 muestran las diferencias existentes entre los procesos de creación de los archivos R04 y RDC10. Lo anterior no considera las rectificaciones correspondientes a las cuales podrían estar sujetos.

Actualmente, con datos a septiembre de 2025, se muestra que existe un universo de 10,3 millones de deudores reportados en el archivo D10, de los cuales 2,79 millones solo están en bancos (27,1%), 2,84 millones solo en instituciones financieras no bancarias (27,6%) y 4,65 millones en ambos tipos de oferentes de crédito (45,2%). Todos estos deudores también estarán contenidos en los reportes del REDEC, ya que todas las instituciones financieras que reportan D10 son reportantes del REDEC. La Figura 5 muestra tal relación en términos de clasificación de deudores en la nómina, donde cabe destacar que el aumento en la cantidad de deudores que sostienen créditos exclusivamente con otras instituciones financieras no bancarias para el año 2021 se explica por la incorporación de Sociedades de Apoyo al Giro bancarias (SAG) por Circular N°2.293.

**Figura 4: Diferencias en el proceso de creación de los archivos R04 y RDC10**

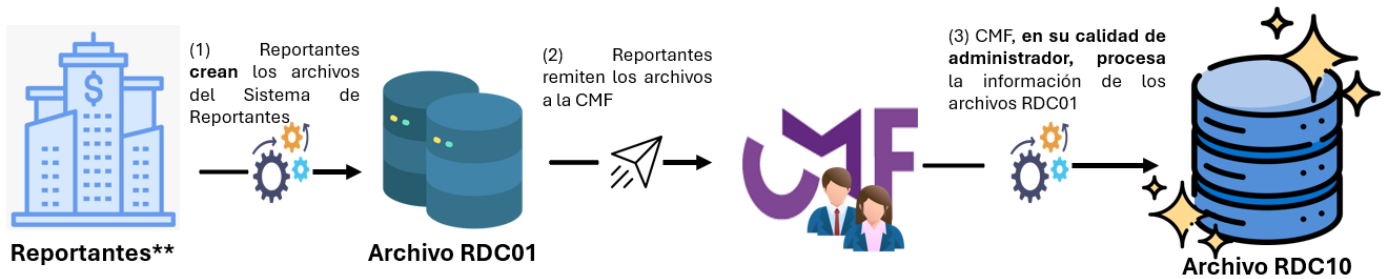
**Panel 4A: Proceso de creación del archivo R04 "Deudas consolidadas del sistema financiero"**



(\*): Corresponden a fiscalizados los siguientes: bancos, SAGs, CACs y ETNBs.

Fuente: CMF.

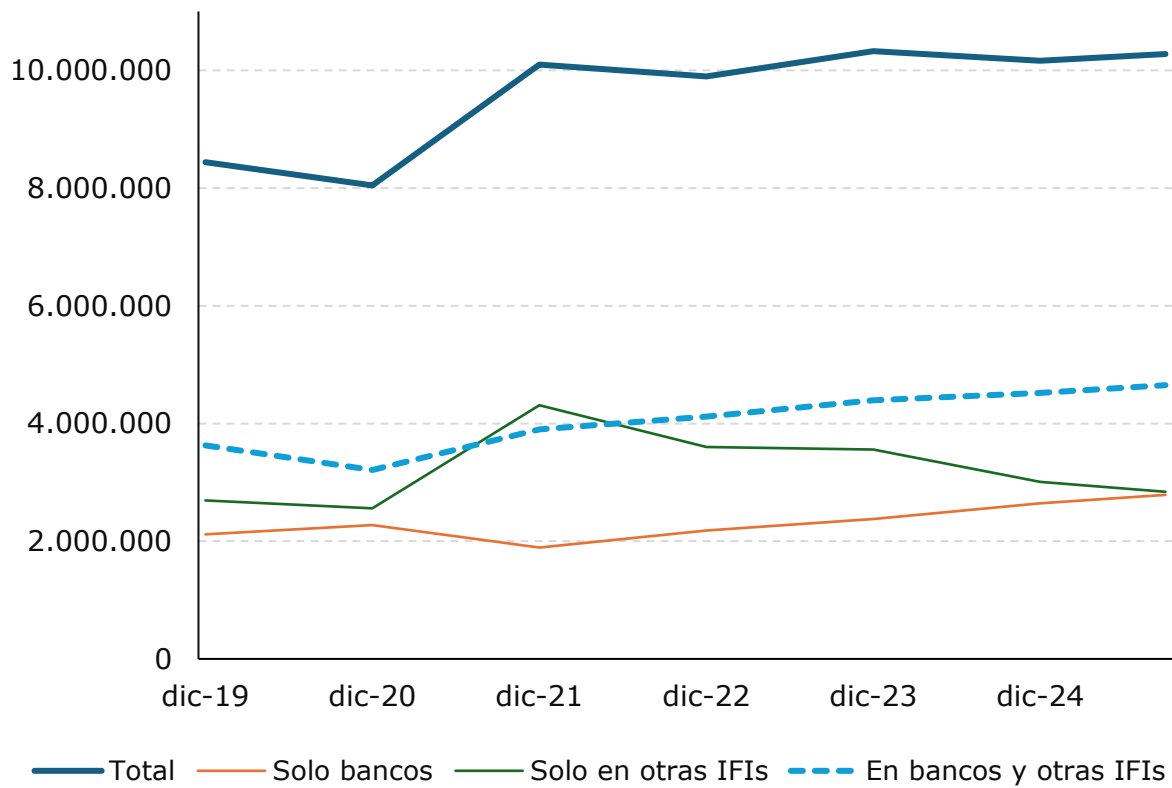
**Panel 4B: Proceso de creación del archivo RDC10 "Registro Consolidado de Deuda"**



(\*\*): Son reportantes las siguientes entidades: Bancos y CACs fiscalizadas por la CMF, compañías de seguro, agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables y ETNBs, todas fiscalizadas por la CMF; Cajas de compensación de asignación familiar fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social; Sociedades securitizadoras respecto de las obligaciones reportables en que el acreedor sea un patrimonio separado constituido por éstas y fiscalizadas por la CMF; Filiales nacionales, SAGs de bancos y CACs fiscalizadas por la CMF que pertenezcan a la nómina de entidades a la que se refiere el Artículo 31 de la Ley N°18.010 que publica la CMF anualmente; Otras entidades que realicen operaciones de crédito en dinero que igualen o superen las 100.000 UF, o a mil operaciones en el último año calendario. En caso de personas relacionadas, el cumplimiento de los umbrales anteriores se evaluará a nivel de grupo; Entidades de asesoría crediticia reguladas por la Ley N°21.521 (Ley Fintec). Dichas entidades, para obtener la calidad de reportantes, deberán solicitarlo mediante comunicación formal a la CMF, luego de haber sido inscritos en el Registro de Servicios Financieros.

Fuente: CMF.

**Figura 5: Número de deudores en la nómina del artículo 14 LGB (datos entre diciembre de 2019 y septiembre de 2025) (\*)**



(\*) Otras IFIs comprende a CACs fiscalizadas por la CMF, ETNBs y entidades SAG.

**Fuente:** CMF.

## ANEXO 2 – CAPÍTULO 18-5 PROPUESTO

### CAPÍTULO 18-5

#### INFORMACIÓN SOBRE DEUDORES DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

El artículo 14 de la Ley General de Bancos (LGB), 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).

c) cuando la información correlativa se haya cancelado o suspendido conforme a la Ley N° 21.680, según sea pertinente.

## **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 **para bancos**.

### **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.

### **7. Política Interna de seguridad y manejo de la información de deudores por parte de las instituciones financieras.**

La **LGB** establece la reserva bancaria en relación con la información de deuda de las personas en el sistema bancario. No obstante, **la misma ley también** 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 del uso de estos, 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:

a) Proceso de tratamiento de la información que comprende la asociada a la nómina de deudores que refunde esta Comisión (archivos RO4 y RO5), y la justificación del cumplimiento de los principios antes señalados.

b) 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.

c) El mecanismo de nombramiento del funcionario responsable y su subrogante designados para administrar una persona natural encargada de otorgar los accesos a las distintas visualizaciones de la información fuente. Asimismo, deberá establecer que, para que cualquier todo 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~~ El funcionario responsable y quien le subrogue, 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 Al efecto, el funcionario responsable deberá llevar un registro con los permisos de acceso, el cual 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 Baneos LGB, establece penas corporales para las personas que revelen el contenido de la información sobre deudores de que se trata.

d) 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.

e) 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.

f) Las restricciones anteriores no aplican cuando estén sujetas a un proceso de **disociación** **anonimización**, por lo que la persona a que se refiera la información no podría ser identificada o identificable a una persona determinada por haberse destruido o eliminado el **nexo con la información que la vincula, asocia o identifica a esa persona**. La información que resulte de dicho procedimiento de **disociación** **anonimización** se podrá utilizar para fines estadísticos o modelos de riesgo, de manera de cautelar que no se haga mal uso de la información.

g) Cuando la información de deudores sea sujeta de ajustes por algún procedimiento requerido por la Ley N° 21.680, la información enviada a la Comisión por dicha entidad en relación con el artículo 14 de la LGB, debe reflejar dichos cambios. La entidad debe velar porque la información de deuda enviada en los distintos archivos normativos sea consistente.

La información generada sobre el proceso de tratamiento de la información de los deudores 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.

~~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 suscitaren 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.~~

h) 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.

i) 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 dichos** 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.~~



Regulador y Supervisor Financiero de Chile

[www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl)

