



Regulador y Supervisor Financiero de Chile

Anexo:

Preguntas Frecuentes de la Norma de Carácter General N° 540 y el Manual de Sistema de Información REDEC para reportantes.

Noviembre 2025
www.CMFchile.cl

Contenido

I.	MSI REDEC – Sistema de reportantes.....	2
II.	MSI REDEC - Sistema de Consultas	8
III.	MSI REDEC - Sistema de Validaciones y Gestión.....	10
IV.	Implementación	14
V.	Deberes del reportante	16
VI.	Consentimiento del deudor	21
VII.	Otras preguntas	25

I. MSI REDEC – Sistema de reportantes

1. ¿Cuál es el hito que marca que una obligación reportable deba ser reportada al REDEC?

R: Que la obligación reportable este vigente mientras el REDEC en implementación.

2. ¿Qué información debe reportarse si un deudor se acoge a la Ley de Insolvencia y Reemprendimiento?

R: Deberá reportarse lo que corresponda al archivo RDC20 y consecuente consideración en los archivos RDC01 y RDC02.

3. ¿Se debe incluir en los reportes las deudas indirectas, entendiéndose por tal al fiador, codeudor o avalista de un crédito o préstamo que otro individuo ha solicitud?

R: Si, se deben incluir las deudas indirectas registrándolo en el campo 5 del archivo RDC01.

4. Respecto al archivo RDC01 ¿Se debe reportar en 2 registros diferentes si tiene un deudor directo y un deudor indirecto?

R: Sí, acorde a la definición de deudor indirecto en el campo correspondiente.

5. Respecto a los requerimientos de información que supone el archivo RDC01 ¿Deberán informarse los créditos subrogados?

R: No se reportan los créditos subrogados. El campo "TIPO DE OBLIGACIÓN REPORTABLE" del archivo RDC01 indica lo siguiente: "Los créditos a reportar no pueden corresponder a la categoría de créditos subrogados, correspondientes a los códigos 13, 14, 15 y 16 de la Tabla 126 "Tipo de obligación reportable"".

6. Respecto del campo 13 "Valor de la garantía personal (aval o fianza)", del archivo RDC01, ¿cómo es la forma de reportar en el evento que no se disponga de ese valor?

R: De no haber debe indicar 0 (cero).

7. ¿Se informan las líneas de crédito?

R: Sí, la normativa los incluye. Además, el RDC01 indica cómo deben ser informados.

8. ¿Debe reportarse la información originada en períodos de cesantía? Lo anterior, considerando que el artículo 17 de la Ley 19.628 (sobre Protección de la Vida Privada) presenta una indicación opuesta.

R: La información de morosidad cuyo origen se dio en contexto de cesantía no debe ser publicada en bancos de datos personales. En concordancia con ello, cuando sea el caso, en el archivo RDC01 (Nómina de Deudores) el campo "OPERACIÓN TITULO III" debe reportarse siempre con el valor 4. Adicionalmente, el deudor podrá ejercer derechos ARCC para rectificar eventualmente su publicación, si es que corresponde, para lo cual el reportante deberá remitir el archivo RDC02.

9. ¿Cómo debe informarse la mora? ¿Por operación o por deudor?

R: En primer lugar, la morosidad es una característica atribuible a la obligación reportable. En consistencia con esto, la morosidad deberá ser reportada en el archivo RDC01, el cual distingue por operación.

10. ¿Cuándo debe considerarse que existe morosidad? Pues existen entidades con moras para situaciones específicas: i) Morosidad generada en espera de rentas por retiro; y ii) un mes de no pago no es considerado como mora por parte de la entidad, ya que los descuentos por conceptos de préstamos realizados por la entidad son realizados mensualmente a través de las liquidaciones de sueldo o pensión de sus clientes.

R: Sobre la existencia de morosidad en los casos indicados anteriormente, se aclara que las operaciones deben reportarse en mora cuando lo estén de acuerdo con lo pactado en el respectivo contrato.

11. ¿Cuál es la metodología de reporte para la morosidad de créditos acelerados en el contexto del REDEC? ¿Difiere esta de los métodos actuales utilizados en el marco del D10?

R: En lo que refiere a la metodología asociada al reporte de morosidades de créditos acelerados en el contexto del REDEC, se aclara que la morosidad de la parte acelerada (que se hace exigible sin haberse cumplido el plazo de vencimiento normal originalmente previsto) quedará establecida según la fecha en que se hizo efectiva la aceleración. Esta definición es consistente con las disposiciones establecidas en el marco del D10, y se ajusta la descripción del campo "MONTO MORA 1er TRAMO" del

archivo RDC01.

12. Considerando la solicitud de informar montos al día y montos en mora ¿se deben considerar los créditos castigados?

R: Finalmente, para efectos del REDEC los créditos castigados no deben excluirse del reporte, pues obedece a un criterio contable que no se vincula con el deber del reportante.

13. ¿El campo CARGA FINANCIERA debe corresponder siempre al monto total del mes en curso, a pesar de que ya haya sido realizado el pago?

R: El reporte correspondiente al campo CARGA FINANCIERA corresponde al monto que debe pagar el deudor, según el calendario de pago, para el mes en curso. Esto es independiente a si ha realizado un pago. Se aclara lo anterior en la norma.

14. Respecto al cálculo del campo CARGA FINANCIERA ¿debe incluir cuotas en mora o se compone únicamente de cuotas vigentes al día?

R: el cálculo del campo CARGA FINANCIERA, efectivamente, comprende únicamente las cuotas vigentes al día.

15. ¿Cuál es el tratamiento que debe darse al reporte de tarjetas de crédito con cupo en moneda nacional y extranjera bajo un mismo número de tarjeta cuando se debe informar la suma de ambos estados de cuenta?

R: Respecto al reporte de estados de cuenta de tarjetas de crédito con cupos en moneda nacional y extranjera bajo un mismo número de tarjeta, para efectos del REDEC, se deberá reportar la suma de ambos estados de cuenta expresados en moneda nacional (CLP). En ese sentido, es importante notar que los reportantes accederán al agregado sin distinguir la moneda de origen de la deuda asociada.

16. Considerando que el uso del monto facturado o monto por facturar puede generar sobreestimaciones de la carga financiera ¿No resulta más conveniente ajustar la norma a los criterios que se vayan a establecer en la normativa sobre pago mínimo de tarjetas de créditos (Capítulo 8-41 de la RAN y Circular N°1 de ETNB)?

R: La carga financiera se define sobre la base de lo que el deudor debe pagar, se debe considerar el monto facturado. El pago mínimo en tarjetas de crédito es una concesión del emisor y, por tanto, no representa fielmente lo que el deudor en condiciones normales debería pagar. Se incorporará aclaración en la norma.

17. ¿Cómo operará el archivo RDC02 cuando no existan modificaciones que deban ser informadas a la CMF? ¿Se deberá hacer envío de un archivo en “blanco” o se deberá informar dicha situación de forma específica?

R: Como se indica en la norma, el archivo RDC02 debe enviarse cuando proceda una modificación de algún archivo RDC01. En este sentido, si en algún período no se hubiesen realizado rectificaciones o modificaciones a ningún archivo RDC01, no será requerido el envío del RDC02.

18. ¿Los bonos de oferta pública se encuentran dentro del alcance del reporte?

R: La inversión en bonos de oferta pública sí deben reportarse, y se encuentran contemplados en el código 12 “Instrumentos de deuda adquiridos” de la Tabla 126: Tipo de crédito u operaciones.

19. ¿La obligación de reporte de las operaciones de crédito comprenden, únicamente, deuda local o se incluye la deuda internacional?

R: Deben de reportarse las deudas de carácter internacional, en la medida que cumplan las condiciones dispuestas en la NCG para ser consideradas como obligaciones reportables, debiendo atenderse al Tipo de Cambio señalado en el Manual MSI REDEC.

20. ¿Se debe reportar aquellas operaciones en las que exista un intermediario financiero entre el deudor y acreedor, o cuando la operación se realice a través de un Banco?

Sí, deberán reportarse, mediante el archivo RDC01, las operaciones en las que exista un intermediario financiero entre el deudor y el acreedor, o cuando la operación se realice a través de un Banco, en la medida en la que el reportante tenga algún derecho respecto a la obligación reportable. Se debe reconocer como deudor a quien tenga la obligación de pago ante el reportante (independiente de si hay intermediario o no).

21. ¿Cómo será el tratamiento de reporte para pactos de retrocompra y créditos sindicados?

R: Los pactos de retrocompra deben reportarse con código 11 “Operaciones financieras” en el campo TIPO DE CRÉDITO del archivo RDC01. Por su parte, el

reporte de créditos sindicados deberá hacerse particionado acorde al crédito que tengan los acreedores, asegurándose de que se encuentre toda la acreencia distribuida, en la medida que esto se estipule y/o sea consistente con el contrato. En todo caso, esto último no afectará a RDC10.

- 22. En el archivo RDC01, en la variable "Fecha de extinción de la operación" la normativa dice: "Corresponde a la fecha (AAAAMMDD) de vencimiento final pactada en la operación. En el caso de colocaciones reprogramadas, debe considerarse el aumento de plazo implícito en la reprogramación cuando se haya acordado dejar la amortización de las cuotas reprogramadas para un periodo posterior al vencimiento originalmente pactado. Para créditos contingentes o por uso de líneas, correspondientes a TIPO DE OBLIGACIÓN REPORTABLE igual a 7, 8, 41, 42, 43 y 44, la fecha de extinción deberá reportarse como 19000101." ¿Este campo debe entenderse como fecha de la última cuota de la operación (entendiéndose operación como avance, compra, renegociación, etc.) o corresponde a la última cuota de todos los créditos que presenta la cuenta?**

R: Este campo, para las obligaciones reportables contingentes indicadas, deberá indicar la fecha de extinción 19000101 toda vez que no poseen un plazo predefinido.

- 23. En el archivo RDC01, en el campo "valor de la garantía real inmobiliaria" en el caso de los créditos sindicados con garantía inmobiliaria, ¿cuál es el valor de tasación de la garantía inmobiliaria que se debe informar (inicial o actualizada)?**

R: Tal y como se indica en las instrucciones del MSI REDEC, se debe considerar el valor actualizado de la garantía. Para ello, la entidad reportante deberá realizar una razonable estimación del valor que se le asociaría a la obligación reportable e informarla en este campo. Luego, la suma de las estimaciones para todas las obligaciones reportables garantizadas por la misma garantía general debe ser consistente con su valor de tasación acorde a la distribución realizada, motivando la coordinación entre las entidades reportantes asociadas a ese crédito sindicado.

- 24. En el archivo RDC01, en el campo "tipo de obligación reportable" cuando corresponda a leasing, ¿qué quiere decir "este monto será completado con el monto remanente de la duración del contrato"?**

R: Equivale a la suma en pesos de todos los montos que el deudor está comprometido a pagar (en el contexto del REDEC) hasta el vencimiento del contrato de leasing, incluyendo la opción de compra. Por tal razón, las entidades reportantes

deben considerar que para las operaciones de leasing, el monto de la operación reportable incluye dichos flujos al evaluar el riesgo crediticio o comercial de una persona.

25. En el archivo RDC01, ¿se deben informar las obligaciones reportables de aquellos deudores contra quienes existan títulos ejecutivos pero que no fueron demandados durante el transcurso del plazo de prescripción de las acciones respectivas? ¿O de aquellos deudores contra quienes existan títulos ejecutivos y hayan sido demandados, pero cuyas ejecuciones hayan sido rechazadas o abandonadas?

R: En la medida de que cumpla la definición de obligación reportable del numeral IV de la NCG N°540, se debe reportar en el archivo RDC01.

Efectivamente, cuando la obligación reportable tiene título ejecutivo y la acción de demanda prescribe por parte del reportante, se debe dejar de informar.

Sin perjuicio de lo anterior, si tiene contrato, y el contrato faculta para constituir título ejecutivo, debe seguir informando, hasta que prescriba la obligación reportable.

En conclusión, se deben informar las obligaciones reportables que sean exigibles por estar sujetas a condición, modo y plazo, es decir, que cuenten con los mecanismos contractuales y legales que lo permitan. Además, los reportantes al remitir información tienen que velar por el cumplimiento de los derechos de sus deudores que confiere la ley (por ejemplo, derechos ARCC).

II. MSI REDEC - Sistema de Consultas

1. ¿Qué entidades podrán acceder al archivo RDC11?

R: Todas las entidades reportantes podrán acceder al archivo RDC11, no solo las que reportan en virtud del Título III de la Ley N°19.628.

2. ¿Cuáles son los mecanismos técnicos específicos mediante los cuales las entidades reportantes accederán al "Sistema de Consultas" para obtener los archivos RDC10, RDC11 y RDC12

R: Accederán mediante CMF Supervisa acorde a los instructivos técnicos que dispondrá el portal para los reportantes.

3. Se solicita aclarar si el archivo RDC10 lo dispondrá la Comisión, ya que en el MSI no se especifica si debe ser enviado por los reportantes.

R: Sí, estará disponible en sistema de consultas.

4. ¿Será posible acceder a través del REDEC a información asociada a deudas educacionales?

R: Tanto deudas educacionales como otras prohibidas de comunicar, no serán incluidas al momento de refundir el REDEC. Cabe destacar que el numeral 4 de la norma indica que: *"Los reportantes son responsables de la exactitud y veracidad de la información remitida a la Comisión. La entrega de datos incompletos, erróneos, desactualizados o falsos sobre las obligaciones reportables, así como los que incumplan algún marco legal vigente, podrá ser sancionada de acuerdo con el marco legal y normativo aplicable"*.

5. ¿Qué tanta profundidad y granularidad tendrá la información a la cual será posible acceder en el REDEC?

R: Para reportantes, se indica el detalle en el Sistema de Consultas. Para deudores, como indica la normativa, podrán acceder a información actual vigente del REDEC a nivel de operación e información histórica de hasta los últimos 5 años a nivel agregado. Dicha información estará disponible en el portal conoce tu deuda, y se aclara en la normativa esta especificación.

6. Considerando que la CMF entregará la base anonimizada de forma

trimestral a la entidad reportante, ¿cuál es la temporalidad de permanencia que la normativa establece para esta información en los registros del reportante? ¿se podría aclarar el protocolo de almacenamiento respectivo?

R: Esta base puede descargarse y almacenarse con los mayores resguardos de seguridad y siempre para el uso que le permite la Ley y la normativa.

7. En el contexto de la base anonimizada ¿Cómo cada institución podrá identificar quienes son sus clientes y quienes no? ¿Acaso la CMF proporcionará alguna clave? ¿Esta información anonimizada será sólo de deudores del reportante o de todo el sistema

R: La base de datos anonimizada no debe utilizarse para identificar a sus deudores, sino que con el único fin de evaluar el riesgo. Los procesos destinados a reidentificar la información serán sancionados, conforme lo indica el inciso final del artículo 5° de la Ley.

Respecto a la segunda pregunta, la base RDC12 tendrá un código de identificación por deudor que sustituye el RUT.

Por último, en esta base de datos anonimizada se contempla, en principio, incluir la información de todos los deudores del sistema. Esto es sin perjuicio de la atribución legal que faculta a la Comisión a establecerla respecto de una muestra o grupo de deudores.

III. MSI REDEC - Sistema de Validaciones y Gestión

- 1. Considerando la periodicidad diaria del archivo RDC40 ¿Es necesario enviar dicho archivo sin registros cuando no existan solicitudes que informar?**

R: Cuando no exista información para informar, se deben seguir las instrucciones impartidas en la sección REPORTE DE INFORMACIÓN DE FISCALIZACIÓN de las Instrucciones del MSI REDEC.

- 2. El archivo RDC40 requiere informar las fechas asociadas a cada uno de los hitos indicados en el campo ESTADO ¿Cuál debe ser el ESTADO asociado a cada FECHA en el archivo RDC40?**

R: En el archivo RDC40 deberán informarse todos los hitos asociados a la solicitud (señalados en el campo 2, EVENTO). Por lo tanto, por cada CÓDIGO OPERACIÓN, tras finalizar el proceso, habrá tres EVENTOS, cada uno con su respectiva FECHA.

- 3. ¿Qué ocurre si un deudor se acoge a la Ley de Insolvencia y Reemprendimiento, para el cual se les obliga a cobrar una cuota distinta (incluso cero) y/o un plazo distinto? ¿Se informa como en el Archivo de Variaciones de Stock o como Rectificación o como crédito nuevo?**

R: Se debe informar como variación en stock (Deuda prescrita y crédito nuevo).

- 4. ¿Existirán umbrales de tolerancia respecto a diferencias entre datos contables (RDC22) y datos de deuda de los archivos del MSI REDEC?**

R: Los umbrales de tolerancia frente al RDC22 con respecto a la información reportada en otros archivos son parte de las políticas internas de supervisión.

- 5. ¿Cómo se debe proceder en caso de detectarse errores en un archivo RDC22 ya enviado a la CMF? A diferencia del RDC01, que contempla su rectificación mediante el envío del RDC02, el MSI REDEC no cuenta con un mecanismo análogo.**

R: Ante errores o diferencias en el archivo RDC22 deberá solicitar enviarse un nuevo y remitirse con la corrección a la mayor brevedad posible.

6. ¿Qué información debe reportarse en el Archivo Normativo RDC30 respecto de aquellas operaciones de crédito que no requieren consentimientos del deudor?

R: El RDC30 sólo debe reflejar los accesos a registros del RDC10 de un reportante que no tiene a ese deudor vigente. Los deudores vigentes no necesitan consentimiento nuevo pues mantienen su base de licitud.

7. En el caso de un prepago de un crédito, ¿debe reportarse en el archivo RDC20 o en el archivo RDC02?

R: Un prepago de crédito corresponde a una amortización de capital del archivo RDC20 (Código 01 del TIPO DE FLUJO en el Registro 01 para informar variaciones de stock). Asimismo, un crédito cuando es totalmente prepago no debe seguir siendo reportado en el archivo RDC01. En caso de que erróneamente, siga siendo reportado, el deudor podrá solicitar la actualización, rectificación, complementación o cancelación de la información; por lo que puede ameritar una posible corrección solo en la medida que no sea adecuadamente reconocido en el archivo RDC01, aunque por el evento de prepago no corresponde reportar una corrección.

8. En el archivo RDC20, en el registro para informar prescripciones judiciales o procedimientos concursales de liquidación, ¿la obligación de informar nace cuando al reportante se le notifica la sentencia o contra el certificado de ejecutoria?

R: Debe reportarse cuando el reportante, considerando sus procedimientos internos y la definición de obligación reportable del Numeral 4 de la NCG N°540, comienza a excluir tal obligación reportable en el archivo "Nómina de Deudores" (RDC01).

9. En el archivo RDC20, en el registro para informar compras de cartera o adquisición de créditos (por cesión de un tercero), ¿aplica para las compras de nuevos créditos? Se solicita aclarar o definir el concepto dado que la norma regula el reporte de variaciones de stock, pero no explicita si existen umbrales mínimos o criterios de agregación aplicables en caso de paquetes o ventas masivas de créditos.

R: No existen umbrales para este reporte. Deben informarse todas las variaciones de stock aplicables.

10. En el archivo RDC20, la descripción del registro 01 "Variaciones de stock" indica que corresponde a las "Cifras agregadas que permitan explicar las

diferencias respecto del stock del último reporte". Considerando que el archivo debe remitirse cada dos semanas (bisemanal) con información a los viernes y a fin de mes (Tabla 2), para el caso del envío de cierre de mes ¿Cuál es el "último reporte"? ¿El último reporte mensual emitido o el último reporte bisemanal?

R: El "último reporte" corresponde al último archivo RDC20 enviado, independiente de si este corresponde a un envío de día de viernes (cada dos semanas) o al envío de cierre de mes. Esto se aclara en la tabla 2 de la pregunta 1, de esta misma sección ("Preguntas Frecuentes del Manual de Sistema de Información REDEC") del presente documento.

Esta aclaración se incorpora a la descripción del registro 01 del archivo a través del Oficio Circular N° 1.387.

11. ¿Cómo se reporta la reajustabilidad UF de un crédito en el RDC20?

R: Como interés capitalizado (código 02).

12. En el archivo RDC20, para el Registro 01 Variaciones de Stock en el campo 3 Tipo de flujo, ¿cómo se reporta el caso 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?

R: Debe considerar un caso de amortización del crédito por el monto que se salda con el remate de la garantía (variación de stock negativa de código 01).

13. En archivo RDC30 se cuenta con un campo de FINALIDAD DEL CONSENTIMIENTO que permite informar si el reportante lo utilizará para evaluación comercial o evaluación crediticia, ¿se debe solicitar dos consentimientos para realizar ambas finalidades?

R: El reportante deberá seleccionar solo una finalidad e indicar la que mejor aplique al consentimiento obtenido.

14. En archivo RDC40 se deben reportar las etapas de la solicitud de los deudores en el marco de derechos de actualización, rectificación, complementación o cancelación. En primera instancia se debe indicar el EVENTO de ingreso. ¿Qué ocurre si en el evento de ingreso se clasifica una solicitud de un tipo (por ejemplo, actualización) y al momento del inicio de análisis (EVENTO siguiente), la solicitud corresponde a otro (por ejemplo,

complementación)?

R: El reportante deberá rectificar la información remitida a la Comisión indicando la clasificación de la solicitud correcta. De esta manera, la Comisión podrá aprobar una rectificación a este archivo específico, que se espera que sea inusual.

IV. Implementación

1. ¿Cuáles son las fechas relevantes de reporte de los archivos normativos?

R: De acuerdo con las disposiciones de implementación normativa definidas en la NCG N° 540, las instituciones reportantes del REDEC tendrán el sistema habilitado para remitir su primer reporte "*a contar del primer viernes de noviembre del 2025*", esto es el 7 de noviembre de 2025. Lo anterior aplica tanto a las entidades reportantes definidas por Ley como para aquellas determinadas por la Comisión a de acuerdo con lo que se indica el párrafo segundo de la letra e) del artículo 2 de la Ley REDEC, que en caso del año 2026 corresponde a las entidades individualizadas en la Resolución N°7.323¹ del 23/07/2025.

De esta forma, considerando los plazos de envío definidos en cada archivo del MSI REDEC, las fechas de entrega por periodo para cada uno de los archivos normativos serán individualizadas en la interfaz de Gestión de Archivos Normativos (GAN), indicando:

- Fecha de referencia (de la información).
- Días hábiles de plazo (símil del plazo del archivo normativo del MSI REDEC).
- Plazo máximo (para enviar el archivo).

2. La periodicidad del archivo RDC20 de Variaciones de Stock es "*cada dos semanas y fin de mes*". ¿Cuál es la referencia del archivo inicial para determinar las variaciones?

R: El último archivo normativo RDC20 remitido, considerando su periodicidad, sin importar si el archivo es de fin de mes. Considérese las fechas de remisión y de referencia del stock inicial de las obligaciones reportables.

- 21/11/2025 (vs 07/11/2025), que es el primer archivo RDC20 que se pedirá en la GAN.

¹ Véase:

https://www.cmfchile.cl/sitio/aplic/serdoc/ver_sgd.php?s567=0f04ec79258f8d4d2c20ca0622f27b9dVFdwQmVVNVVRVE5OUkZWNFRRUnJNazlCUFQwPQ==&secuencia=-1&t=1762785034

- 30/11/2025 (vs 21/11/2025).
- 05/12/2025 (vs 30/11/2025).
- 19/12/2025 (vs 05/12/2025).
- 31/12/2025 (vs 19/12/2025).

3. Al principio de la operación del REDEC, ¿se contará solamente con la información acumulada a partir de noviembre de 2025 o si se espera realizar un poblamiento de data retroactivo a cinco años?

R: La información que estará en el REDEC proviene principalmente de los archivos del sistema de reportantes (RDC01 y RDC02), los que comenzarán a ser reportados a fines de 2025. En este sentido, la CMF no realizará imputación de datos previos ni tampoco estimaciones de datos vigentes. Además, la obligación de informar máximo 5 años, se aplica a cada reporte que envía el reportante, para efectos de la eventual morosidad de la obligación reportable. En adelante, el REDEC se irá poblando hasta contar con cinco años de información de los deudores.

V. Deberes del reportante

- 1. Frente a casos de solicitudes de derechos ARCC, ¿la CMF contará con una plataforma única para atender solicitudes? ¿Los mandatarios tienen alguna responsabilidad en este proceso?, ¿se debe generar algún registro para dejar trazabilidad de esta solicitud?**

R: La primera solicitud de ejercicio de derechos ARCC es ante el reportante. Una vez atendida la solicitud y cumplidos los plazos o haya resolución del reportante, el deudor podrá reclamar ante la CMF. Esto último lo podrá hacer en el sitio Conoce tu Deuda. En tal proceso, la Comisión podrá solicitar antecedentes al reportante, pudiendo ordenar la rectificación de la información e iniciar procesos sancionatorios si fuere procedente. Finalmente, los registros respectivos de la solicitud deberán ser reportados como indica el MSI REDEC. Los derechos ARCC deberán ser ejercidos frente a los reportantes, no pudiendo delegarlos en los mandatarios.

- 2. Si un deudor solicita cancelación de una obligación reportable y se resuelve aceptando ello, ¿esto aplica para deudas vigentes solamente o también para futuras que pueda presentar?**

R: Si lo resuelve así la entidad reportante, entonces la entidad reportante debe rectificar (con el archivo RDC02) y considerarlo para sus siguientes reportes (archivo RDC01 sucesivos), en la medida que corresponda. Si lo resuelve así la CMF, la resolución indicará el tratamiento de esa obligación reportable.

- 3. ¿Cómo se dispone que los reportantes tengan canales de atención reforzados para personas mayores o con dependencia funcional para el uso del REDEC?**

R: La normativa exige a los reportantes a que tengan canales de esta índole para exigir el consentimiento, pero no para acceder al REDEC. El acceso al REDEC por parte de los deudores, es atribución de la CMF, el cual se generará a través del portal conoce tu deuda. Esto es sin perjuicio de los esfuerzos que genera la Comisión en brindar un servicio de mayor accesibilidad.

- 4. Respecto a la documentación que exige la normativa (de políticas, procedimientos, auditorías y otros) que debe estar disponible, ¿se debe disponer de qué forma?**

R: En el formato que disponga la propia institución. Sin perjuicio de lo anterior, se

debe velar por el acceso para revisión de la CMF en tiempo y forma como ésta la disponga.

5. ¿De qué manera se espera que se evidencie la eliminación de la información de un deudor / persona?

R: La ley establece que la información debe ser eliminada. Las evidencias de lo anterior serán realizada acorde con la fiscalización de la CMF, la que responderá a su plan.

6. ¿A qué información tendrán acceso los mandatarios de los Reportantes?

R: Similar al reportante.

7. ¿La información que se obtendrá por medio del mandato será anonimizada?

R: No, pues mandatarios acceden a similar información que el reportante.

8. ¿Los reportantes pueden tener más de un mandatario?

R: Sí.

9. ¿Existen restricciones para ser mandatario?

R: Solo el cumplimiento normativo en los términos descritos en el numeral 3.1 y los atinentes al mandatario.

10. ¿El monto de la deuda consolidada podrá ser registrada en el sistema informático de un reportante con la finalidad de respaldar la evaluación crediticia ante posibles futuros reclamos que puedan existir?

R: No, para efectos de reclamo y solicitudes, la entidad reportante (en términos del REDEC) debe utilizar sus archivos RDC01 y RDC02 remitidos. Bajo ningún caso, puede almacenar archivos históricos para estos efectos. A su turno, para acceder a la información actualizada deberá solicitar nuevamente información del REDEC.

11. ¿Con qué frecuencia debe efectuarse la auditoría que exige la normativa?

R: Numeral 6 de la NCG N°540 indica "realizar auditoría externa al menos anualmente...". Asimismo, el numeral 10 de la NCG también indica misma frecuencia.

12. ¿Los procedimientos solicitados en la normativa distintos a los

requerimientos de reporte del MSI REDEC deben informarse o reportarse a la CMF o estar disponibles para su revisión en línea?

R: Pueden ser ambos y deben estar como disponga la CMF.

- 13. ¿Cuál es el alcance del requerimiento de “realizar cruces con otros reportes internos o que se remite a la Comisión por algún otro requerimiento normativo”?**

R: Algunos reportantes deben informar a la Comisión distintos archivos normativos fuera del MSI REDEC, los que pueden aplicarse para deudas vigentes. En este sentido, los reportantes deberán velar por la consistencia entre los reportes exigidos por esta NCG y por los de otros cuerpos normativos.

- 14. Considerando que el numeral 3.1 de la normativa en consulta exige que los reportantes establezcan procesos de auditoría externa, ¿por qué el numeral 10 no especifica el tipo de auditoría (externa o interna) y solo requiere una auditoría externa en caso de que la Comisión lo solicite?**

R: El numeral 3.1 que se refiere a auditoría externa, señala que debe cumplirse lo dispuesto en el numeral 10. Por lo mismo, se aclara en la normativa que en todos los casos se refiere a auditorías externas, y que adicionalmente la Comisión podrá solicitar auditorías externas adicionales, específicas e independientes a costo del reportante.

- 15. Dado que la normativa exige a las entidades reportar incidentes operacionales mediante el RIO en el sitio web de la Comisión en un plazo de solo 30 minutos desde que se toma conocimiento del hecho, ¿por qué este plazo es considerablemente más corto que el máximo de 3 horas establecido en la Ley Marco de Ciberseguridad para ciberataques, y se aplica sin distinción a todos los reportantes, a pesar de las solicitudes para extenderlo a un día?**

R: La exigencia de tiempo está efectuada en base a las facultades que le otorga la Ley a la CMF. La disposición de reportar RIO atiende a garantizar estándares de privacidad y seguridad en virtud de su artículo 13. Cabe destacar que distintos fiscalizados por la CMF actualmente tienen la exigencia de remitir el RIO en plazo de 30 minutos.

- 16. ¿Cómo se define operativamente la “eliminación” de la información una vez cumplida la finalidad de su uso?**

R: De acuerdo con la ley, el mandatario y reportante deben eliminar la información del REDEC una vez se haya cumplido el propósito del uso para la gestión de un crédito u operación reportable. Desde el punto de vista operativo, la eliminación debe entenderse como la supresión total y definitiva de los datos, de modo que no puedan ser accedidos, recuperados ni almacenados, en ninguna forma ni ubicación, ya sea en carpetas activas, archivadas, temporales o de respaldo. Ahora bien, si la operación es cursada, se extiende la licitud para acceder a la información de ese deudor durante su vigencia.

17. En relación con los respaldos de fiscalización requeridos por el Decreto N° 53 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo ¿prima la obligación de mantener los antecedentes de la evaluación o la eliminación indicada en la normativa?

R: Como indica el referido Decreto, para el resultado del Análisis de Solvencia Económica, el proveedor, o -en su caso- el intermediario que lleve la comunicación con el consumidor, deberá informarle el resultado del análisis de solvencia económica, en soporte físico o digital, junto con la aceptación o rechazo de la operación de crédito de dinero. Lo anterior no incluye a la información disponible del REDEC que se utilizó. El Decreto no habilita el almacenamiento de información de deuda.

18. ¿Qué información específica del REDEC puede o debe conservarse como parte del expediente de evaluación, y en qué condiciones, para cumplir con ambas obligaciones?

R: Metodologías y puntajes obtenidos, en la medida de que no sean mecanismos que permitan identificar la información del REDEC que debió ser eliminada tras su uso. Los accesos a RDC10 tienen base de licitud definidas en la ley, la cual no se refiere a conservar la información en el expediente de evaluación. Además, se puede pedir información con consentimiento del cliente cuando no son deudores vigentes.

19. Considerando que la norma exige a las entidades reportantes enviar a través del MSI REDEC información "actualizada, exacta y completa" sobre las obligaciones financieras que gestionan, incluyendo campos como la identidad del deudor, plazos y "principales términos y condiciones" ¿Cuál es el alcance de esta obligación, en particular para conceptos amplios como "principales términos y condiciones", con el fin de asegurar el cumplimiento adecuado?

R: El MSI REDEC indica los requerimientos específicos para el reporte tanto en sus instrucciones generales como en la especificación del archivo. Sin perjuicio de lo

anterior, la Comisión tiene atribuciones para solicitar información de los términos y condiciones, contratos u otras referencias de la obligación reportable.

20. ¿La designación de un “funcionario responsable de la comunicación con la Comisión” indicada en el numeral 10 es solo para efectos de la Calidad de la Información o su definición es equivalente a la del “funcionario titular y uno subrogante, que serán responsables del REDEC” señalada en el numeral 3 de la normativa?

R: Efectivamente responden al mismo funcionario con tales roles.

21. Una entidad reportante que no utilizará la información del REDEC, ¿necesita tener un sistema de gestión de solicitudes?

R: Los reportantes tienen la obligación de remitir adecuadamente la información de los deudores. Por lo mismo, debe mantener canales para atender las solicitudes de los deudores, en caso de que éstos quieran ejercer los derechos que el marco legal les otorga.

22. Una entidad reportante que no utilizará la información del REDEC, ¿necesita realizar auditorías y revisión de procedimientos?

R: Sí. En consistencia con la respuesta anterior, los reportantes deben considerar que son relevantes las auditorías anuales exigidas por la NCG N° 540, en tanto existe un deber de garantizar estándares adecuados de privacidad y seguridad de la información de sus deudores, debiendo protegerla de su pérdida, tratamiento ilegítimo, filtración, daño o destrucción, obligación contenida en el artículo 13 de la Ley N° 21.680, y cuya determinación de sus estándares está entregado a esta Comisión.

VI. Consentimiento del deudor

1. ¿El consentimiento del deudor para acceder al sistema de consulta sólo sería válido para realizar consultas en los primeros 15 días? Si se requiere más plazo, ¿se requiere un nuevo consentimiento?

R: La NCG N°540 establece que "Conforme con lo mandado por el artículo 5 de la Ley N° 21.680, el reportante podrá acceder a la información sujeta a consentimiento por un plazo de 15 días hábiles bancarios, a menos que el deudor posea una obligación crediticia vigente con ese reportante. El tiempo debe ser contabilizado desde la obtención del consentimiento. En caso de vencer dicho plazo de 15 días hábiles bancarios, la entidad no podrá acceder a la información de deuda sujeta a consentimiento, salvo que obtenga un nuevo consentimiento del deudor."

2. ¿Existen formatos de soporte que se considerarán como válidos para efectos del cumplimiento de las exigencias respecto a la obtención y almacenamiento de los consentimientos del deudor?

R: Las exigencias están definidas en el numeral 7 de la NCG N°540.

4. ¿La CMF validará que el consentimiento haya sido obtenido previamente, antes de permitir el acceso a la información del deudor? Si el deudor no entrega consentimiento, ¿qué ocurre?

R: La Comisión no validará los consentimientos de manera ex ante, pero éstos sí serán sujeto de una revisión exhaustiva con los archivos remitidos y la actividad del reportante en el servicio de consultas. La exigencia del consentimiento previo, expreso e inequívoco del deudor (por artículo 5 de la Ley REDEC) recae completamente sobre el reportante. Cabe señalar que tratar información sin consentimiento constituye una infracción sujeta a la aplicación del rango de sanciones que dispone la ley.

Además, la Comisión supervisará lo anterior, por medio de los archivos de información; recibirá un archivo de registros de consentimientos (RDC30) y otro de accesos bajo consentimientos (RDC31).

Para justificar la licitud del acceso consentido, operativamente, el reportante debiese reportar el archivo respectivo de consentimientos (RDC30) y contar con los respaldos de consentimiento tanto de la información obtenida como la eliminada, según

corresponda. El respaldo del consentimiento deberá mantenerse en los registros de la institución por un plazo consistente con el periodo de prescripción de las eventuales infracciones, considerando lo señalado en el artículo 19 de la ley.

Si el deudor no entrega consentimiento, el reportante no puede acceder a datos del RUT de ese deudor en el archivo RDC10. Es obligación del reportante la obtención del consentimiento. Si hay un crédito vigente no se necesita. Sin embargo, todos los accesos a información específica son parte de un archivo normativo (RDC30 y 31).

5. ¿Existe alguna posibilidad de tener acceso a la información del REDEC siendo un tercero autorizado, utilizando la base de licitud del Título III de la Ley N°19.628?

R: No, el ámbito del tercero autorizado solo aplica para información del deudor.

6. ¿El consentimiento se da sólo por un tiempo limitado o su vigencia puede ser ilimitada hasta la revocación explícita del deudor?

R: Es limitado, tal como lo indica la normativa, salvo que tenga una obligación crediticia vigente con ese reportante, lo cual extiende el consentimiento.

7. ¿Cuál es el formato mínimo aceptado para el consentimiento? ¿Existe un modelo validado por la CMF?

R: No hay formato mínimo ni modelo validado, es responsabilidad del reportante cumplir los lineamientos exigidos en el numeral 7.

8. ¿Se consideraría el consentimiento verbal otorgado por vía telefónica, siempre que se cuente con registros íntegros y seguros de la comunicación y se asegure una adecuada información previa al cliente y la verificación de su identidad y voluntad, como un "medio electrónico" válido y suficiente para los fines del REDEC?

R: En la medida que el consentimiento y su debida información previa sea almacenado en un soporte digital duradero, apto para resguardar su seguridad, integridad y acceso por parte del reportante, deudor, auditoría o la Comisión, si esta así lo solicita, efectivamente sí podría considerarse.

9. ¿Desde qué fecha se deben considerar los consentimientos de los deudores a reportar a la CMF?

R: Desde que el REDEC se encuentre disponible para el acceso de los reportantes.

10. ¿Existe un plazo de espera para realizar la consulta de información del REDEC una vez se cuente con el consentimiento del deudor?

R: El consentimiento habilita el ingreso al sistema de consultas, pero no sugiere un plazo mínimo para aquello. Sin perjuicio de lo anterior, una vez obtenido el consentimiento, el reportante tendrá 15 días hábiles bancarios, como máximo, para acceder a la información.

11. Las deudas de los clientes de los que no se obtiene el consentimiento, ¿deben ser informadas anonimizadas o simplemente no se informan?

R: Se debe informar toda obligación reportable en los términos del archivo RDC01. No se requiere consentimiento del deudor para reportar el REDEC.

12. ¿Habrá trazabilidad de la información histórica (entendida como la anterior al REDEC)? Lo anterior, considerando que la normativa establece que, a partir de su entrada en vigencia, únicamente se podrá acceder a información detallada de deudores que hayan otorgado su consentimiento.

R: El REDEC en régimen contará con información de 5 años, sin embargo, en la transición, y a medida que se vaya poblando, se consolidará sólo la información disponible en los archivos normativos del REDEC.

13. ¿Definirá la Comisión un formato estándar para solicitar el consentimiento, similar a como se hizo para el Sistema de Finanzas Abiertas (SFA)?

R: No, porque la Ley atribuye la responsabilidad del consentimiento al reportante. Por lo mismo, en la norma solo se indican principios.

14. ¿En qué situaciones se requiere el consentimiento expreso del deudor para que una entidad acceda a su información en el REDEC?

R: En todos los casos se requiere consentimiento expreso, con excepción de aquellas situaciones en que la ley considera extendido el consentimiento (durante la vigencia del crédito) y para el acceso a los archivos de obligaciones reportadas al Boletín de Información Comercial (Título III, art.17 Ley N°19.628) e información anonimizada.

15. Se entiende que el consentimiento aplica para fines de evaluación y

monitoreo del riesgo crediticio ¿puede este extenderse a otras alternativas comerciales, o bien, a otras entidades?

R: Tal como indica el artículo 1 de la Ley REDEC, únicamente se permite la finalidad de evaluar, respecto de personas determinadas, el riesgo comercial, el riesgo crediticio y la gestión de riesgos para operaciones específicas. En cuanto a si se puede extender a otras entidades, se recalca que sólo habilita al reportante y sus mandatarios, tras la recepción del consentimiento en los términos definidos en la normativa.

16. Una entidad reportante que no utilizará la información del REDEC, ¿necesita tener un sistema de gestión de consentimiento?

R: El sistema de gestión de consentimiento es un requisito indispensable para toda entidad reportante que desee acceder a información del REDEC que requiera el consentimiento expreso del deudor. Las instrucciones relativas a este sistema y sus componentes están indicadas en el Numeral 7 de la Norma de Carácter General N° 540 (NCG N° 540).

Sin embargo, no es necesario que la entidad reportante implemente los sistemas asociados a la gestión del consentimiento, en cuyo caso no podrá acceder a información del REDEC para deudores específicos, más allá de sus deudores vigentes. Lo anterior, se tendrá en consideración al momento de supervisar, considerando que tanto el acceso a información sin consentimiento de deudores específicos que no fuesen deudores vigentes del reportante, como el incumplimiento de las disposiciones dictadas por esta Comisión, pueden ser sancionados conforme a la Ley N° 21.680.

VII. Otras preguntas

1. ¿El REDEC sustituirá o reemplazará a la Cámara de Comercio de Santiago (CCS) respecto al Boletín de Información Comercial?

R: La CCS continúa su labor normalmente acorde a su marco legal. La existencia del REDEC no obsta el desarrollo de la actividad realizada por la CCS acorde al DS 950 de 1928 del Ministerio de Hacienda. La CCS seguirá funcionando en forma independiente al REDEC.

2. En el caso de errores en el envío de un archivo normativo se indica procedimiento de rectificación, ¿cuál será el procedimiento en el caso de errores en la recepción/consulta de los datos?

R: Para el caso de notificación de errores, se informará directamente en el sitio del reportante CMF Supervisa.

3. ¿Los deudores podrán acceder a REDEC?, ¿cómo podrá el deudor verificar que entidades han accedido a su información?

R: A través del portal Conoce tu Deuda los deudores podrán acceder al REDEC, respecto a su propia información, y podrán verificar que entidades han accedido a su información.

4. Sobre el término “ÚLTIMO DÍA DEL MES” en el MSI REDEC: ¿corresponde al último día hábil del mes o último día calendario?

R: Se refiere al último día del mes calendario.

5. ¿Los archivos indicados en la normativa deben ser enviados por cada uno de los productos?

R: Los archivos normativos contienen instrucciones que refieren a las obligaciones reportables y otras exigencias establecidas en la normativa y ley.

6. ¿Cuándo debe informarse con cero en archivos donde no haya movimientos?

R: La sección REPORTE DE INFORMACIÓN DE FISCALIZACIÓN de las Instrucciones del MSI REDEC expone las precisiones que deben seguirse para reportar cuando no

hay información en el periodo.

7. ¿Por qué no se indica la necesidad de que los mandatarios transfronterizos deban contar con garantías equivalentes de proyección de datos y estándares de seguridad?

R: La ley no faculta a la CMF a exigir requisitos directamente a los mandatarios. Sin perjuicio de lo anterior, por consecuencia natural, los mandatarios deberán ajustarse a los mismos estándares y exigencia a que están obligados sus mandantes, quienes son en definitiva responsables del cumplimiento de la normativa.

8. Respecto a la delegación de derechos y actividades (como mandatario) ¿se extiende a realizar actividades mediante un proveedor externo? ¿puede ser contratando un servicio de buró de crédito?

R: La delegación a mandatarios no limita a burós de crédito u otras entidades asesoras en la medida que el reportante sea responsable del accionar de su mandatario.

9. ¿Bajo qué base de legitimidad podrá la entidad reportante (acreedora) compartir la información del REDEC con su filial de cobranza, asegurando controles de confidencialidad y finalidad?

R: Las entidades reportantes podrán definir a sus entidades relacionadas como mandatarios, pero siempre la información deberá ser utilizada con la exclusiva finalidad, dispuesta por la ley, de evaluar su riesgo (no cobranza).

10. Considerando que la suspensión del acceso puede afectar gravemente la operación de una entidad financiera ¿Por qué no se hacen diferencias entre incumplimientos formales y sustanciales que permitan otorgar espacio a la subsanación voluntaria antes de aplicar sanciones drásticas?

R: Cada situación de incumplimiento es evaluada y tratada en su mérito por los conductos formales y siguiendo el debido proceso, en los cuales hay espacio para evaluar la gravedad de los incumplimientos. Asimismo, la Ley y la normativa define distintos niveles de infracciones detalladas en el numeral 11.

11. Con el objetivo de honrar el principio de calidad y veracidad de los datos, ¿cuáles son los periodos o ventanas de actualización de la data del Reporte de Deuda Consolidada (REDEC) que se encuentran establecidos o serán definidos?

R: La actualización de los archivos será semanalmente considerando la última recepción de datos de los reportantes. Si bien la Comisión busca contar con la mayor actualización posible, si el siguiente reporte RDC01 para un reportante no es remitido (por el motivo que sea), se utilizará el archivo anterior para tal reportante, consignando aquello en la variable PORCENTAJE DESACTUALIZADO.

12. ¿Sería factible y eficiente que el portal habilitado por la CMF permita que los terceros interesados soliciten directamente la autorización de acceso a la información de los deudores mediante una notificación, permitiendo al deudor autorizar el acceso simplemente con una confirmación y autenticación, con el objetivo de aumentar la tasa de éxito de las autorizaciones y evitar el desuso de la figura del tercero autorizado?

R: La Ley REDEC indica el término de "terceros autorizados" toda vez que el sujeto de derecho nace cuando cuenta con la autorización del deudor. El mecanismo de autorización está definido en el numeral 6 de la NCG y exige que el deudor la conceda y se entenderá por finalizada en 15 días hábiles bancarios, lo que garantiza la plena trazabilidad del fundamento de acceso a la información del REDEC. Un mecanismo donde el tercero solicita tal autorización tipo "pull", tiene un riesgo de "sobrecargar" al deudor con solicitudes e interacciones en el marco del REDEC, y, además, puede ser utilizado para prácticas de ingeniería social y variantes (por ejemplo, *phishing*, *smishing*, *pharming*, entre otros) que se mitiga cuando es el deudor quien autoriza al tercero en un portal seguro habilitado por la CMF.

13. ¿Qué protocolo se debe usar para que los deudores autoricen o revoquen el acceso a terceros?

R: Se utilizarán las interfaces para el deudor habilitadas en los portales de la CMF. El acceso a terceros autorizados se define como continuo hasta 15 días hábiles bancarios como indica el numeral 5 de la NCG, y será notificado por la CMF al email indicado por el deudor mismo.

14. ¿Podría la normativa aclarar y confirmar que el acceso a la información del REDEC para la evaluación del riesgo de crédito en operaciones de refinanciamiento, reprogramación, renegociación, convenios de castigos o "crédito paralelo", así como respecto de la cartera vigente de créditos, NO requiere el consentimiento explícito del deudor?

R: Tratándose de deudores propios del reportante, efectivamente no se requiere consentimiento para acceder a dicha información. Se aclara además que, tras la aceleración de la operación, ya no será considerada como vigente. Por lo mismo, se agrega el campo en el RDC01 para poder identificar dichas operaciones.