

**REF: 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.**

---

## **Norma de Carácter General N° 540**

**14 de julio de 2025**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 21.680 (en adelante, “Ley”), la Comisión para el Mercado Financiero (en adelante, “Comisión”) será responsable de crear y mantener un registro oficial de información relativa a las obligaciones de crédito con la finalidad de mejorar el sistema de evaluación crediticia de las personas y otorgar más información a la Comisión para el ejercicio de sus atribuciones de regulación, supervisión y cumplimiento de sus funciones legales.

Conforme con las facultades otorgadas en el segundo inciso del artículo 3 de la mencionada Ley y lo acordado por el Consejo de la Comisión en Sesión Ordinaria N°452, de 10 de julio de 2025, este Organismo ha resuelto establecer las Normas de Funcionamiento Operativo del Registro de Deuda Consolidada. En ellas, también se imparten instrucciones que regulan aspectos sobre reportantes, mandatarios, deudores y terceros autorizados, las obligaciones reportables, el acceso a la información del registro, la seguridad de la información, la administración del consentimiento, calidad de la información, proceso de solicitudes y reclamación, auditorías de procedimientos, sanciones por infracciones y suspensiones de reportantes, de acuerdo con las facultades otorgadas a la Comisión en la mencionada Ley.

Las mencionadas normas que dispone el Registro de Deuda Consolidada se presentan a continuación:

---

### **Normas de Funcionamiento Operativo del Registro de Deuda Consolidada**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 21.680 (“Ley”), la Comisión es responsable de crear y mantener un registro oficial de información relativa a las obligaciones de crédito, con la finalidad de mejorar el sistema de evaluación crediticia de las personas realizado por las entidades financieras y otorgar más información a la Comisión para el ejercicio de sus atribuciones de regulación, supervisión y cumplimiento de sus funciones legales.

La presente norma contiene el conjunto de reglas y procedimientos que gobiernan la interacción y acciones de los participantes del Registro de Deuda Consolidada (“REDEC”), incluyendo las de la Comisión como administrador del registro, entidades reportantes, mandatarios, deudores y terceros autorizados. Su propósito es presentar los lineamientos generales y específicos del funcionamiento operativo del Registro de Deuda Consolidada (en adelante “REDEC”).

## 1. Definiciones y nomenclatura

Para los efectos y propósitos de esta Norma de Funcionamiento Operativo (en adelante, “la Norma”), y salvo mención expresa en otro sentido, se consideran las siguientes definiciones y nomenclatura.

- **API:** En español, “Interfaz de Programación de Aplicaciones”. Mecanismo tecnológico por medio del cual dos o más programas o sistemas computacionales pueden comunicarse entre sí. Parte fundamental de dicha comunicación depende de las características de la documentación técnica que describe los métodos de conexión disponibles, y los elementos y atributos del intercambio de información que se detallan en la especificación de la API.
- **Auditoría:** Revisión del cumplimiento de las normas del REDEC.
- **Ciberseguridad:** acciones para la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de una entidad reportante.
- **Consentimiento:** aprobación expresa, previa e inequívoca del deudor entregada a los reportantes para el acceso a su información de deuda en el REDEC, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el numeral 7.
- **Comisión:** Comisión para el Mercado Financiero.
- **Deuda suspendida:** obligación reportable que se encuentra temporalmente excluida de los registros del REDEC. Lo anterior es producto de una solicitud del deudor, generada con ocasión del inicio de un procedimiento ante la Comisión especificado en el numeral 9 de esta normativa.
- **Deudor:** Persona natural o jurídica que mantiene una o más obligaciones reportables en el REDEC de acuerdo con el literal b) del artículo 2 de la Ley.
- **Día hábil bancario:** día de lunes a viernes que no es feriado.
- **Información Anonimizada:** Conjunto de datos resultantes de un procedimiento irreversible, en virtud del cual, un dato personal no puede vincularse o asociarse a una persona determinada, ni permitir su identificación, por haberse destruido o eliminado el nexo con la información que vincula, asocia o identifica a esa persona.
- **Ley N° 21.680:** Ley que crea el Registro de Deuda Consolidada.
- **Mandatarios:** personas naturales o jurídicas designadas por los reportantes para actuar en su nombre.

- **Obligaciones Reportables:** operaciones de crédito de dinero y otras de carácter financiero que deben ser informadas al REDEC en consideración a las disposiciones del numeral 4 de esta norma.
- **REDEC:** Registro de Deuda Consolidada.
- **Reportantes:** entidades que deben reportar información al REDEC de acuerdo con lo establecido en el numeral 3 de esta norma.
- **Reporte de Incidentes Operacionales:** reporte obligatorio a la Comisión sobre incidentes operacionales atinentes al reportante, referido en el contexto de la seguridad y privacidad del REDEC y detallado en el numeral 6 de esta norma.
- **Servicio de consultas:** API para que reportantes y mandatarios realicen las consultas al REDEC sujeta a consentimiento.
- **Suspensión del reportante:** interrupción del acceso al Sistema de Consultas del REDEC por deficiencias en la información u otro incumplimiento normativo acorde con el Artículo 19 de la Ley.
- **Terceros Autorizados:** personas naturales o jurídicas distintas a los reportantes, autorizadas para acceder a la información de deuda en nombre del deudor, de acuerdo con las disposiciones establecidas del numeral 3 de esta norma.

## 2. Sobre el Registro de Deuda Consolidada

El Registro de Deuda Consolidada es un sistema administrado por la Comisión en virtud de un mandato legal, que centraliza información de deudas de personas naturales y jurídicas con información de entidades reportantes, es de carácter reservado y permite el acceso a datos actualizados del nivel de endeudamiento de deudores.

Para su conformación, las instituciones reportantes deben enviar información a la Comisión a través del Sistema de Reportantes, de acuerdo con los requerimientos de información que se señalan en el Manual de Sistema de Información REDEC (MSI REDEC). La información enviada a la Comisión no requiere consentimiento del deudor.

Tras recibir la información de las entidades reportantes, la Comisión consolidará la información individual de deuda en diferentes archivos de acuerdo con la estructura establecida en el Sistema de Consulta del MSI REDEC. La consolidación de información no permite a los reportantes, identificar a los acreedores y se actualiza con una frecuencia consistente con la de los archivos que lo conforman en el Sistema de Reportantes.

Para la validación y gestión del proceso de generación del REDEC, los reportantes deben informar también los archivos normativos estructurados en el Sistema de Validaciones y Gestión del MSI REDEC.

### **3. Sobre los reportantes y deudores**

#### **3.1 De los reportantes**

Para efectos del REDEC son consideradas reportantes las siguientes instituciones en calidad de acreedoras:

- a) Bancos y cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por la Comisión (en adelante “Cooperativas”), compañías de seguro, agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables y emisores de tarjetas de crédito no bancarias, todas fiscalizadas por la Comisión.
- b) Cajas de compensación de asignación familiar fiscalizadas por la Superintendencia de Seguridad Social.
- c) Sociedades securitizadoras respecto de las obligaciones reportables en que el acreedor sea un patrimonio separado constituido por éstas y fiscalizadas por la Comisión.
- d) Filiales nacionales y sociedades de apoyo al giro de bancos y Cooperativas fiscalizadas por la Comisión que pertenezcan a la nómina de entidades a la que se refiere el Artículo 31 de la Ley N° 18.010 y que publica la Comisión anualmente.
- e) Otras entidades que realicen operaciones de crédito en dinero que iguallen o superen las 100.000 unidades de fomento, 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. Para la conformación de entidades reportantes de este literal, se considerará la nómina de entidades a la que se refiere el Artículo 31 de la Ley N° 18.010 y que publica la Comisión.

Todas estas entidades están obligadas a enviar información a la Comisión en su calidad de reportante del REDEC.

El proceso de identificación de estas entidades reportantes se lleva a cabo anualmente por la Comisión emitiendo una Resolución con la nómina de reportantes para el periodo siguiente. Las entidades son notificadas antes del 30 de julio de cada año y serán reportantes a contar del año siguiente de la notificación.

Las entidades del literal e) de este numeral serán consideradas reportantes solo en el caso de acreditarse su inclusión en la nómina de entidades que refiere el Artículo 31 de la Ley N° 18.010 y que publica la Comisión por los últimos tres años consecutivos. Sin perjuicio de lo anterior, la Comisión puede vía Resolución excluirlas en caso de que no hayan cumplido sus obligaciones como reportante en tiempo, forma y calidad durante el periodo anterior o en curso o que, cumpliéndolas, hayan dejado de ser acreedores de acuerdo con la información de los archivos remitidos en el Sistema de Reportantes del MSI REDEC.

Habiendo sido una entidad identificada como reportante por la Comisión, ésta queda sometida a su fiscalización en lo que se refiere al cumplimiento de la Ley N° 21.680 y la presente norma. Además, tiene los derechos, gratuitos e irrenunciables; y deberes que la ley establece para efectos del REDEC.

Aquellas entidades que dejan de ser calificadas como reportantes, según la resolución anual que emitirá la Comisión para estos efectos, pierden sus derechos de acceso al REDEC, así

como sus mandatarios. Sin perjuicio de lo anterior, con el fin de mantener la integridad del REDEC, se mantienen todos sus deberes por un plazo de cinco años contados desde la última pérdida de tal calificación, respecto de las obligaciones reportables que hubiesen sido informadas con antelación a la resolución anterior.

Entre los derechos del reportante se tienen:

- **Acceder a la Información:** los reportantes tienen derecho a acceder al REDEC a través del Servicio de Consultas dispuesto por la Comisión para llevar a cabo las solicitudes de información de deuda de personas específicas, siempre que tengan el consentimiento expreso del deudor o cuenten con otra fuente de licitud de acuerdo con lo definido en la Ley. El acceso a la información debe ser con la exclusiva finalidad de evaluar el riesgo crediticio de los deudores, realizar el cálculo de sus provisiones o capital, y/o análisis financieros necesarios para la gestión de sus actividades crediticias. Si el reportante otorga o mantiene un crédito con ese deudor, se entiende que el consentimiento fue extendido por toda la vigencia del crédito, o hasta que se ejecute la cláusula de aceleración.
- **Delegar el ejercicio de derechos y actividades operativas específicos:** el reportante puede delegar actividades u obligaciones de reporte al REDEC, acceso al REDEC y evaluación de riesgo comercial utilizando información del REDEC a una persona natural o jurídica que lo represente legalmente en aquellas tareas establecidas en el mandato. Para efectos de esta norma, dicha entidad es denominada mandatario.

Los mandatarios, al actuar a nombre del reportante, pueden ejercer los derechos del párrafo anterior en el marco del REDEC, en estricta observancia de las obligaciones que este mismo exige, particularmente la reserva de la información consultada. Los mandatarios deberán ser informados a la CMF en los términos y canales que este Organismo disponga, no pueden delegar sus funciones a terceros y pueden ser revocados por el reportante una vez sea comunicado lo anterior a la Comisión.

El incumplimiento de los deberes en el manejo del REDEC por parte del mandatario es imputable al reportante, quien siempre es considerado como responsable para los efectos de esta norma. Por consecuencia natural, los mandatarios deben ajustarse a los mismos estándares y exigencias a que están obligados sus mandantes.

Los términos establecidos en este derecho del reportante deben constar en un contrato o mandato entre el mandatario y el reportante.

Entre los deberes del reportante se tienen los siguientes;

- **Calidad de la información:** los reportantes tienen el deber de enviar al REDEC información precisa, actualizada y completa sobre las obligaciones de sus deudores. El reporte de información falsa, incompleta o desactualizada será sancionado conforme a la Ley y normativa vigente.

- **Rectificación de información:** los reportantes deben corregir, una vez detectada, la información desactualizada, inexacta, incompleta o incorrecta tras aceptar una solicitud del deudor o si es instruido por la Comisión, dentro de los plazos que establece la normativa.
- **Seguridad y confidencialidad:** los reportantes están obligados a resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información obtenida desde el REDEC. Asimismo, deben mantener la reserva de la información consultada.
- **Gestión de consentimientos:** los reportantes deben mantener registros actualizados con los consentimientos recibidos de los deudores para acceder a su información. Los procedimientos asociados a este deber se detallan en el numeral 7.
- **Cumplimiento de los plazos para reporte:** los reportantes deben cumplir con los plazos establecidos para el reporte de información y su actualización, los que son especificados en el Manual de Sistema de Información del REDEC (MSI REDEC).
- **Eliminación de información una vez cumplido su uso:** debe eliminarse de forma física y lógica la información proveniente del Sistema de Consultas, de los sistemas del reportante y/o su respectivo mandatario, cuando se haya cumplido la finalidad de la consulta o haya expirado el plazo del consentimiento del deudor para el acceso de la entidad reportante.
- **Gestión de solicitudes:** los reportantes deben implementar canales accesibles para que los deudores puedan ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y complementación. Lo anterior incluye etapas posteriores a la resolución de la solicitud del deudor por parte del reportante. El proceso relacionado con las solicitudes está detallado en el numeral 9 de esta Norma. Este deber no puede ser delegado.
- **Supervisión de mandatarios:** los reportantes deben supervisar que sus mandatarios ejerzan los derechos y actividades operativas mandatadas en estricto cumplimiento de las disposiciones establecidas por esta norma y acotado a las funciones, es decir, fines y medios que establezca el mandato.
- **Nominación de la contraparte responsable del REDEC:** el reportante, al momento de ser identificado como tal, y a través del mecanismo en línea que disponga la CMF, deberá designar un funcionario titular y uno subrogante, que serán responsables del REDEC ante el órgano supervisor. La comunicación que se remita deberá indicar, al menos, sus nombres, cargos, correos electrónico y teléfonos. En caso de tener que cambiar a alguna de las contrapartes responsables, el reportante deberá notificar a la Comisión con similar información mediante el mismo mecanismo formal.
- **Elaboración de procedimientos:** los reportantes deben desarrollar y formalizar los procedimientos necesarios para cumplir con sus obligaciones de manera efectiva y en los términos establecidos en los numerales 4 al 9 de esta Norma.
- **Auditoría y vigilancia a sus procesos:** los reportantes deben establecer procesos de auditoría externa para verificar el cumplimiento estricto de las obligaciones anteriores y demás instrucciones impartidas en el numeral 10 de esta Norma.

### 3.2 De los deudores

Los deudores, en su calidad de titulares de sus datos, tienen distintos derechos que son gratuitos e irrenunciables, pudiendo ser ejercidos de manera presencial o a través de sistemas y medios digitales. Los derechos contenidos en la Ley N° 21.680, son excluyentes respecto de aquellos que otorga la Ley N° 19.628. Entre los derechos del deudor se tienen los siguientes:

- **Acceso a la información:** los deudores tienen derecho a acceder a su información personal de deuda que haya sido enviada por los reportantes a la Comisión en el marco de aplicación del REDEC. Los canales de acceso serán informados en el sitio web de la CMF.
- **Notificación de acceso:** los deudores inscritos en la Comisión, mediante el mecanismo habilitado por ésta, tienen el derecho a ser notificados cuando un tercero acceda a su información personal sujeta a consentimiento.
- **Obtención de Resumen de accesos:** los deudores pueden acceder a un resumen de los reportantes que accedieron, a su nombre o mediante un mandatario, a su información personal de deuda en los últimos doce meses.
- **Suscripción de reportes de accesos a la información:** los deudores pueden solicitar a la Comisión que les remita periódicamente la información de Resumen de accesos del párrafo anterior, conforme con los medios que ponga a disposición la Comisión para tal efecto.
- **Ejercicio de derecho de actualización, rectificación, complementación o cancelación:** los deudores pueden solicitar a la entidad reportante y a la Comisión, cuando corresponda, la actualización, rectificación, complementación o cancelación de datos acorde con el numeral 9 de esta Norma.
- **Delegación del ejercicio de determinados derechos:** los deudores también pueden habilitar a terceros autorizados para que los representen en el ejercicio de sus derechos de acceso a la información y de obtención de resumen de accesos. Los terceros autorizados están sujetos al cumplimiento de la debida diligencia de la información a la que accedan.

Entre las buenas prácticas de los deudores se encuentran las siguientes:

- **Probidad:** se espera que el deudor actúe bajo principios de probidad considerando en el ejercicio de sus derechos información precisa, actualizada y completa.
- **Autenticación:** para permitir la autenticación de la identidad del deudor en los accesos a sus registros del REDEC y preservar la confidencialidad y seguridad de la información de éste, el deudor debe cumplir con los requisitos para el ingreso a los mecanismos de acceso que define la Comisión y se publican en su sitio web.
- **Debida diligencia de su información:** toda forma de autenticación e información que acceda el deudor proveniente del REDEC se espera que sea resguardada y protegida de modo de contribuir a la seguridad y confidencialidad de su propia información.

- **Fundamentar el ejercicio de derechos de actualización, rectificación, complementación y cancelación:** los deudores deben presentar una solicitud fundamentada para ejercer sus derechos de actualización, rectificación, complementación o cancelación.

#### **4. Sobre las Obligaciones Reportables**

Una obligación reportable se define como aquella operación de crédito de dinero acorde con la Ley 18.010, donde la entidad reportante al REDEC entrega o se obliga a entregar una cantidad de dinero, o documentos representativos de obligaciones de dinero, y la otra a pagarla en un momento distinto de aquel en que se celebra. En atención a lo anterior, se consideran como obligaciones reportables las operaciones de crédito, ya sean efectivas o contingentes, o que hayan sido securitizadas. Además, y aun cuando no necesariamente constituyen operaciones de crédito de dinero, conforme con las facultades que la Ley entrega esta Comisión, se consideran también como obligaciones reportables, las operaciones de leasing, operaciones financieras (pactos) e instrumentos de deuda adquiridos.

Las obligaciones reportables deben informarse 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, emitidas para determinadas entidades reportantes, en ningún caso se aplican ni tienen efecto alguno en la información de deudas a que se refiere esta Norma de Carácter General.

Las entidades reportantes deben enviar, a través del Sistema de Reportantes del MSI REDEC, información actualizada, exacta y completa sobre las obligaciones financieras que gestionan, además de información complementaria, tal como la identidad del deudor, su naturaleza, principales términos y condiciones, plazos, garantías constituidas, entre otros campos que determine la Comisión. La información debe reflejar, a la fecha del reporte, la situación de la obligación siempre que no se considere como deuda prescrita acorde con la categoría de este numeral 4.

Las obligaciones reportables pueden ser calificadas como siguen:

- **Monto al día:** montos de deudas vigentes que aún no han sido extinguidas y se encuentran en cumplimiento de los pagos pactados.

- **Monto en mora:** montos que han alcanzado la fecha de pago o vencimiento y que a la fecha del reporte no han sido extinguidas, por lo que existe morosidad.

En caso de aceleración de créditos, se deberá reportar el monto agregado de las obligaciones en dicha condición. Además, la morosidad de la parte 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.

Las obligaciones extintas, si bien no son parte de las obligaciones reportables, son parte de la información que la Comisión reportará en REDEC para la información histórica del comportamiento del deudor. Asimismo, obligaciones extintas son incluidas en el REDEC en la medida que tengan hasta cinco años de antigüedad.

La información reportada a la Comisión debe ser actualizada, considerando los montos amortizados o capitalizados hasta la fecha del reporte, reflejando fielmente el estado de la obligación en cada momento.

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.

En caso de que se detecte un error en la información ya reportada, exista una modificación por procedimientos de acuerdo con el numeral 9, o sea instruido por resolución de la Comisión, los reportantes deben corregir y actualizar los datos a través del Sistema de Reportantes del MSI REDEC. Habiéndose recibido las rectificaciones por parte de la Comisión, ésta las considerará en el siguiente ciclo de consolidación del REDEC sin perjuicio que sus reportes siguientes deben ser consistentes con las rectificaciones informadas.

## **5. Sobre el Acceso a la Información**

La información a que acceden los reportantes y mandatarios, es consolidada de tal manera que no permite identificar a los acreedores de las obligaciones reportables, tanto de manera directa como indirecta.

El acceso a la información está sujeto a consentimiento para los fines específicos establecidos en la Ley, los que se refieren a la evaluación del riesgo comercial y/o crediticio del deudor.

Se exceptúa del requerimiento de consentimiento a los reportantes que accedan a la información de sus propios deudores, con el fin de permitir una adecuada gestión del riesgo de sus acreencias. También quedan exceptuados de consentimiento los accesos a la información que cuenten con una justificación de licitud, en los términos del Título III de la Ley 19.628 que faculta a las entidades de crédito a reportar obligaciones crediticias al día o en mora al Boletín Comercial.

Adicionalmente, el REDEC considera una base de datos anonimizada a las que pueden acceder solo los reportantes y sus mandatarios, y que no está sujeta a consentimiento, ni las restricciones aplicables a la información de operaciones de un deudor particular.

En el caso de deudores y terceros autorizados, la información del REDEC a que accedan, es a nivel de registro para obligaciones reportables vigentes, y al detalle del REDEC que responde al RUT del deudor.

Por su parte, el acceso a la información considera los siguientes tres procedimientos adicionales:

**Notificación al deudor y gestión de accesos:** cuando se acceda a la información sujeta a consentimiento, y en la medida que el deudor se haya registrado previamente en la plataforma dispuesta para ello, la Comisión le notificará por vía electrónica, indicando el nombre de la entidad reportante que ha accedido a su información, ya sea directamente o a través de un mandatario, su fecha y hora, con una notificación por consentimiento. Para recibir dicha notificación, la persona debe estar previamente registrada en un sitio web de la Comisión.

De manera complementaria, la Comisión entregará a los deudores que lo soliciten y, al menos trimestralmente, a través de un sitio web habilitado con ese fin, un informe con los reportantes que han accedido a su información sujeta a consentimiento en los últimos doce meses.

**Seguridad en el acceso.** El acceso a la información sujeta a consentimiento es a través del Servicio de Consulta de la Comisión, el cual proporciona una Interfaz de Programación de Aplicaciones (API, por sus siglas en inglés), la que requiere la identificación y autenticación de los reportantes. El personal de la entidad reportante que haga uso de la información del REDEC debe identificarse y sus accesos deben quedar anotados en registros electrónicos, los que serán trazables y disponibles para la revisión de la función de auditoría y de la Comisión en caso de que ésta así lo disponga. Una vez consultada la información sujeta a consentimiento y cumplida la finalidad de la consulta, la información debe ser completamente eliminada de los sistemas de información del reportante o sus mandatarios, en conformidad con los procedimientos que haya establecido el reportante para estos efectos.

La información exceptuada de consentimiento, como es el caso de aquella cuyo acceso se justifique en causales de licitud, es distribuida a los reportantes a través de un canal de comunicación seguro, habilitado por la Comisión, con las entidades fiscalizadas en el marco del REDEC.

Los deudores pueden acceder a su información a través de un sitio web habilitado por la Comisión, utilizando para ello la Clave Única, en el caso de ser persona natural, o la clave tributaria en caso de ser persona jurídica, por medio de su respectivo representante legal.

Los terceros autorizados pueden acceder a la información personal del deudor. Para ello, el deudor deberá autorizarlo mediante un procedimiento dispuesto en un portal seguro habilitado por la Comisión, bajo su exclusiva responsabilidad, en el cual deberá indicar el nombre completo, RUT y el correo electrónico del tercero autorizado. Una vez que el deudor haya confirmado a la persona a autorizar y los términos de su autorización, el tercero autorizado será notificado por la Comisión de tal situación, lo cual da derecho de acceso a la

información del deudor por un periodo de 15 días hábiles bancarios. Habiéndose cumplido el plazo, caducará el permiso de acceso.

**Plazo para acceder a la información:** Conforme con lo mandatado 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 tenga 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 puede acceder a la información de deuda sujeta a consentimiento, salvo que obtenga un nuevo consentimiento del deudor.

## **6. Sobre seguridad y privacidad de la información**

Sin perjuicio de las normativas y leyes vigentes sobre seguridad de la información que los reportantes deben cumplir, y en virtud de lo establecido en el artículo 13 de la Ley, los reportantes deben contar con una política y procedimientos con la finalidad de cautelar la privacidad en el manejo de la información relacionada con el REDEC; el envío de información de deudores a la Comisión en tiempo y forma; su control de acceso; uso de información según finalidad; destrucción de los datos una vez utilizados; y confidencialidad de la información.

Las entidades reportantes deben proteger la información del REDEC a la que hayan tenido acceso contra su pérdida, tratamiento ilegítimo, filtración, daño o destrucción. En tanto, los reportantes deben velar por que sus mandatarios incorporen mecanismos para resguardar la seguridad y privacidad de la información que establece este numeral.

Adicionalmente, los reportantes identificados en las letras a), b), c) y d) en el numeral 3 de esta norma deben incorporar en sus políticas, una específica para la gestión y controles sobre los principales riesgos asociados al REDEC. La revisión de dicha política deberá realizarse, como mínimo, una vez al año por el Directorio u órgano equivalente.

Tanto las políticas, procedimientos y revisiones de este numeral deben estar documentadas y disponibles para la revisión y supervisión de esta Comisión.

A su turno, todas las entidades reportantes deben considerar en sus funciones de gestión de riesgo elementos que atiendan lo siguiente:

**Externalización a través de mandatarios:** Tal como indica el numeral 3 de esta Norma, los reportantes son responsables del cumplimiento de estas disposiciones por parte de los mandatarios. En este sentido, la participación de los mandatarios en el REDEC deberá incluirse en los procesos de gestión de riesgo operacional de la entidad, debiendo el mandatario hacer propias las disposiciones que esta norma establece para los reportantes.

**Seguridad de la información, ciberseguridad y continuidad del negocio:** en el ámbito de seguridad de la información y ciberseguridad, la gestión de riesgo debe incluir los siguientes elementos, aplicables a todas las entidades reportantes, adaptados a su modelo de negocios, volumen de operaciones, y número y tipo de clientes:

- Contar con una política y procedimientos de seguridad de la información y ciberseguridad.
- Contar con una política y procedimientos de tecnologías de información y comunicación (TIC).
- Establecer en los procedimientos los roles y responsabilidades en la administración del riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad del personal de la entidad, incluido el Directorio u órgano equivalente.
- Considerar en los mandatos cláusulas contractuales que permitan la revocación expedita de derechos de acceso a información del REDEC.
- Realizar auditoría externa, al menos anualmente, de los procesos de gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad, con la profundidad y alcance necesario. La auditoría por realizarse debe seguir estándares reconocidos internacionalmente y considerar el apetito por riesgo operacional de la entidad reportante.
- Disponer de procedimientos que le permitan al Directorio u órgano equivalente mantenerse informado, en forma oportuna y periódica, sobre el sistema de gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad. Deberá dejarse constancia del reporte de la información en estas materias en las respectivas actas del directorio u órgano equivalente y en los Comités que se conformen para revisar estas materias. Con todo, estos procedimientos pueden ser incorporados en alguna política relativa a la gestión de seguridad de la información y ciberseguridad en caso de que la entidad reportante tuviera alguna.

**Gestión de seguridad de la información y ciberseguridad:** la entidad reportante deberá considerar los siguientes procedimientos adaptados a su modelo de negocios, a su volumen de operaciones, el número y tipo de clientes:

- Establecer controles de acceso al REDEC, de manera de mitigar los riesgos de suplantación o uso indebido del registro por parte de funcionarios o de terceros no autorizados.
- Implementar herramientas de registro, control y monitoreo de las actividades de acceso de los funcionarios y administradores de sistemas a los activos de información del REDEC, incluidos usuarios de alto privilegio, para identificar patrones de uso no habituales que permitan la identificación oportuna de un uso inadecuado y la mitigación del riesgo de fuga de la información.
- Elaborar procedimientos para otorgar, revocar o modificar los privilegios de acceso otorgados a funcionarios que puedan acceder al REDEC, resguardando entregar los accesos estrictamente necesarios para que estos cumplan sus funciones.
- Establecer controles que permitan mitigar los riesgos derivados del acceso remoto realizado por personal interno o externo.
- Establecer controles que permitan mitigar los riesgos derivados del uso indebido de documentación descargada del REDEC.

- Elaborar procedimientos de seguridad de las operaciones y comunicación entre la entidad reportante y la Comisión.

**Reporte de incidentes operacionales (RIO):** los reportantes deberán comunicar a la Comisión los incidentes operacionales relacionados con la seguridad de la información y el normal funcionamiento del REDEC en el RIO disponible en el sitio web que la Comisión habilite para estos efectos. Sin perjuicio de la obligación de reportar estos términos, cuando la Comisión así lo estime, puede requerir a la entidad un informe interno con: análisis de las causas del incidente; generación de documentación e informes de investigación; análisis del impacto; procedimiento para evitar que el incidente se repita; y otras materias adicionales que estime pertinentes.

La comunicación de los incidentes operacionales debe realizarse a través de un RIO en un plazo de 30 minutos una vez el reportante haya tomado conocimiento del hecho. La comunicación de incidentes, para efectos de esta norma, aplica cuando entre los canales afectados esté el REDEC, esto sin perjuicio de que la entidad reportante tiene la obligación de informar este reporte sobre eventos atinentes a otro tipo de normativa vigente.

Cuando corresponda, este informe se debe complementar con nuevas comunicaciones para el seguimiento del incidente indicando: las causas del incidente, las acciones a tomar y la resolución del problema. Para estos efectos, la entidad debe enviar, a través de su funcionario responsable, la información según lo indicado en este numeral, y su designación y/o reemplazo debe ser comunicada a la Comisión mediante su sitio web habilitado. No contar con toda la información de los campos mencionados no debe ser impedimento para enviar el RIO en el plazo definido en este numeral.

Una vez superado el incidente, el reportante debe informar esta situación en el mismo sitio web de la Comisión donde se dispone el RIO. Dicho informe debe indicar al menos la fecha y hora de cierre del incidente, las causas identificadas, las medidas adoptadas y detalle de las entidades involucradas (por ejemplo, proveedores) y afectados (por ejemplo, clientes).

Finalmente, con el fin de garantizar que el REDEC tenga información íntegra y disponible, la seguridad de la información tiene que sustentarse adicionalmente en la calidad de la información del reportante, especificada en el numeral 8 de esta norma; así como en la auditoría de procedimientos, los que están definidos en el numeral 10 de esta norma.

## **7. Sobre la Administración del Consentimiento**

**Consentimiento y otorgamiento:** el acceso a la información del deudor sujeta a consentimiento debe seguir una adecuada administración de éste, con el fin de garantizar el acceso lícito a la información financiera del registro. Los reportantes deben contar con el consentimiento previo, expreso y específico del deudor antes de acceder y/o utilizar sus datos sujetos a consentimiento del REDEC. La voluntad del deudor debe constar de manera expresa e inequívoca, en los siguientes términos:

i. En el caso de persona natural: por el respectivo deudor o su representante legal que cuente con un mandato idóneo.

ii. En el caso de persona jurídica: por el o los representantes legales o apoderados.

El consentimiento del deudor debe ser obtenido por escrito, por medio verbal o por medios electrónicos, y, cualquiera sea el caso, almacenado en un soporte digital duradero, que sea apto para resguardar su seguridad, integridad y acceso por parte del reportante, deudor, auditoría o la Comisión, si esta así lo solicita. El consentimiento almacenado debe permitir la verificación de que fue manifestado de manera libre, informada, expresa y específica en cuanto al tipo de información requerida y la finalidad. El consentimiento debe estar debidamente otorgado por el deudor y es responsabilidad del reportante tomar todas las medidas y resguardos necesarios para garantizar su autenticidad.

La persona o sistema informático que interactúe con el deudor no debe ejercer ninguna influencia indebida sobre éste para inducirlo a manifestar su voluntad. Por ejemplo, debe evitarse el uso de interfaces que induzcan a los usuarios a tomar decisiones no intencionadas, involuntarias o potencialmente contraproducentes para sus intereses; exigir que el consentimiento sea otorgado para la aplicación de un descuento u obtención de beneficios; o que las opciones empleadas para que éste se otorgue estén marcadas por defecto, estén con colores, tamaños o estilos de fuentes que las destaquen por sobre aquellas opciones que se refieran a no otorgar el consentimiento.

Al momento de solicitar el consentimiento para acceder a los datos del REDEC del deudor, se debe poner en conocimiento de éste, de manera clara, el tipo de información a la que accederá el reportante, la finalidad del acceso, incluyendo la evaluación del riesgo comercial, el riesgo crediticio y la gestión de riesgos para operaciones específicas. Dicha solicitud no puede contener otra información o requerir el consentimiento del deudor para actos o fines distintos a los establecidos en esta norma, además de mantenerse disponible para la supervisión de esta Comisión.

Asimismo, se debe procurar que la información que se pone en conocimiento del deudor para obtener el consentimiento esté expresada en un lenguaje sencillo, claro, preciso y evitando tecnicismos, salvo en los casos en que resulte estrictamente necesario, debiendo explicarlos claramente. Además, debe disponer de mecanismos que permitan a personas en situación de discapacidad acceder a esta información.

El consentimiento no puede utilizarse para fines distintos a los indicados explícitamente en este numeral.

**Revocación del consentimiento:** los deudores pueden revocar su consentimiento en cualquier momento y al menos mediante canales homólogos a los que fue otorgado. El reportante debe asegurar que el proceso de revocación sea accesible, claro y sin obstáculos injustificados para el deudor. Asimismo, debe generar internamente registros o respaldos de esta acción, disponibles para el deudor o la Comisión.

**Mecanismos de revocación:** los reportantes deben habilitar medios digitales y físicos para la presentación de solicitudes de revocación de consentimiento. En el caso de solicitudes

físicas, estas deben ser atendidas en un plazo no superior a 1 día hábil; en el caso de solicitudes electrónicas, estas deben aplicar la revocación de manera inmediata. Tras la revocación del consentimiento, el reportante debe cesar el acceso y eliminar la información proveniente del REDEC de los deudores referidos de manera inmediata, a menos que se encuentre habilitado para continuar accediendo conforme a la Ley.

**Sistema de gestión del consentimiento para el deudor:** una vez que el deudor haya otorgado el consentimiento, los reportantes deben mantener individualmente un sistema de gestión del consentimiento con una funcionalidad de acceso al deudor donde pueda conocer, verificar y revocar los consentimientos otorgados. Los sistemas del reportante deben eliminar los datos del deudor cuando este haya revocado el consentimiento, o pierda licitud. Para ello, el sistema de gestión de consentimientos debe estar conectado en línea con los sistemas de acceso al REDEC.

Sobre lo anterior, el sistema de gestión de consentimiento debe cumplir con las siguientes características de cara al deudor:

- Debe ser de acceso gratuito.
- Debe tener mecanismos de accesibilidad, seguridad y claridad con interfaces intuitivas y centradas en el deudor.
- Debe contar con mecanismos de acreditación de identidad robustos y auditables.
- Debe permitir obtener el detalle de cada consentimiento otorgado o revocado por el deudor. El detalle del consentimiento debe incluir, a lo menos, la fecha de otorgamiento del consentimiento, el método de recolección (presencial o digital) y copia o evidencia del consentimiento otorgado o revocado.
- Debe contar con una interfaz fácil de utilizar, esto es, que permita al deudor conocer y revocar los consentimientos de manera simple e intuitiva.

**Sistema de administración de consentimientos:** los reportantes deben implementar individualmente un sistema digital o de gestión documental que permita almacenar y gestionar los consentimientos de manera segura, garantizando su trazabilidad y la facilidad de consulta. El sistema debe permitir la generación de informes sobre la vigencia y estatus de los consentimientos, así como el historial de su administración. El sistema debe cumplir las siguientes condiciones, pero no limitarse a:

- Contar con un mecanismo de registro que permita preservar, de manera íntegra y por al menos cinco años, contados desde la extinción de la obligación o la revocación del consentimiento, según corresponda, los consentimientos otorgados y revocaciones solicitadas por los deudores.
- Permitir la visualización de todos los consentimientos que han sido otorgados, revocados o caducados durante los últimos cinco años.
- Permitir examinar los documentos o respaldos de revocación del consentimiento y el mecanismo de revocación utilizado.

## 8. Calidad de la información

Los reportantes deben proporcionar información actualizada, exacta y completa a la Comisión. Para cumplir con este propósito, deben realizar pruebas periódicas y aleatorias de calidad de los datos puestos a disposición de la Comisión. Las pruebas deben realizarse al menos con periodicidad semestral y sus resultados deben ser informados al Directorio de la entidad reportante, o a quien haga sus veces, y quedarán disponibles para la revisión de la Comisión, en caso de que esta así lo requiera. En caso de detectarse deficiencias, las entidades deben informar la situación a la Comisión en el menor tiempo posible, a través de los canales establecidos para esto y presentar un plan de acción que les permita resolver estas deficiencias; sin perjuicio de los reportes de incidentes operacionales y/o las suspensiones que la Comisión pueda mandar junto con otras acciones de supervisión o el establecimiento de sanciones que esta imponga.

Las pruebas de calidad que realicen los reportantes, sin perjuicio de las exigidas en otras regulaciones, para el REDEC deben contener al menos los siguientes elementos:

**Análisis de comparabilidad:** la información de la nómina enviada a la Comisión, así como la información complementaria, debe cumplir con criterios de comparabilidad. Esto implica que la entidad reportante debe verificar que la información enviada a la Comisión es coherente con los registros vigentes en sus otras fuentes de almacenamiento y consulta.

**Análisis de origen de errores:** para aquellos casos en que se encuentren diferencias en la información respecto de otras fuentes de almacenamiento, la institución deberá identificar su origen. Sin perjuicio de lo anterior, en cualquier momento la Comisión puede efectuar pruebas de calidad de la información, para cuya realización las entidades deben poner a disposición de este Organismo los respaldos solicitados para estos efectos, si es que la información periódica solicitada a través del Sistema de Validaciones y Gestión del MSI REDEC no fuera suficiente.

Sin perjuicio de la exigencia de pruebas periódicas de calidad de la información que trata este numeral, los reportantes deben informar a la Comisión tan pronto tomen conocimiento de su existencia, toda deficiencia en la calidad de la información que se envíe a la Comisión, mediante comunicación conducida a través de los canales de atención a fiscalizados.

**Mecanismos de comunicación ante contingencias:** el funcionario responsable o quien le reemplace es el encargado para los efectos del REDEC de la comunicación entre el reportante y la Comisión. En su labor, la persona responsable debe considerar los plazos de respuesta acorde con la criticidad de la consulta o requerimiento.

**Plazo de rectificación:** Los hallazgos identificados por la Comisión sobre deficiencias en la calidad de la información reportada deben ser resueltos en un plazo no mayor a quince días hábiles bancarios desde la fecha de notificación de la resolución; a excepción de los relacionados con la resolución de reclamos del numeral 9 que tienen un plazo de cinco días hábiles bancarios.

## 9. Sobre el proceso de solicitudes y reclamación

Los reportantes deben disponer de forma permanente para los deudores, y considerando las condiciones de estos, canales accesibles para la recepción de solicitudes de actualización, rectificación, complementación o cancelación de la información de deuda almacenada en el REDEC, así como los fundamentos que sustentan su solicitud. Estos pueden ser:

- **Canales digitales:** plataformas web o aplicaciones móviles que permitan al deudor presentar y gestionar sus solicitudes.
- **Canales presenciales:** oficinas de atención al cliente donde los deudores puedan presentar solicitudes físicas.
- **Canales de comunicación indirecta:** línea telefónica y/o correo electrónico habilitados para la presentación de solicitudes.

El ejercicio de los derechos de actualización, rectificación, complementación o cancelación está conformado por los siguientes hitos o etapas:

- **Reportante recibe la solicitud por parte del deudor:** el reportante debe registrar cada solicitud asignando un número de caso único para su seguimiento. Se debe confirmar la recepción de la solicitud al deudor, indicándole el número de su caso, la fecha de presentación y el plazo estimado para la resolución.

El deudor que intente ingresar una solicitud directamente en la Comisión, sin que haya sido previamente ingresada y resuelta por parte del reportante, será derivado al correspondiente reportante, sin mediar ningún tipo de revisión, para que éste inicie el proceso de análisis y resolución del párrafo siguiente. Lo anterior con el propósito de que los deudores utilicen los canales dispuestos por el reportante para resolver solicitudes.

- **Reportante analiza y resuelve la solicitud:** acorde con la tramitación de la solicitud, el reportante debe realizar el análisis de la información enviada al registro para verificar si es incorrecta, incompleta o desactualizada. Si se verifica que la información es incorrecta, incompleta o desactualizada, el reportante debe corregir los datos enviando un archivo de rectificaciones a la Comisión dentro de cinco días hábiles bancarios, además de notificar al deudor de dicha corrección. La Comisión rectificará los registros en el siguiente periodo de consolidación.

Si el reportante considera que la solicitud es improcedente, debe informar al deudor, indicando las razones por las cuales no procederá a modificar o eliminar los datos del deudor y proporcionando los argumentos y antecedentes que fundamentan el rechazo. Lo anterior también aplica para casos de aceptación parcial de la solicitud, en los cuales el reportante debe remitir la rectificación respectiva del registro del deudor.

Los reportantes deben resolver las solicitudes de los deudores y enviarle su respuesta en un plazo máximo de quince días hábiles bancarios desde la recepción de la solicitud e indicando el número de solicitud y el código de la operación analizada.

- **Deudor recurre ante la Comisión:** En el caso de rechazo de la solicitud por parte del reportante, el deudor puede recurrir a la Comisión. Para que lo anterior sea admisible, son condiciones necesarias que (1) la solicitud ya haya sido previa y completamente tramitada ante la entidad reportante o que haya transcurrido el plazo legal de ésta de quince días hábiles bancarios, que (2) el deudor presente antecedentes sobre su caso, que (3) el deudor indique un medio de contacto (correo electrónico o domicilio) para informarle la respuesta de su tramitación. El procedimiento se podrá iniciar a través de los canales habilitados por la CMF.

Una vez que la solicitud es admitida por la Comisión, se inicia su tramitación administrativa. El deudor puede solicitar a la Comisión que, mientras no se emita una resolución de su caso, la obligación reportable objetada quede suspendida de los registros del REDEC. En tal caso, y habiéndose cumplido las condiciones necesarias establecidas en el párrafo anterior, la Comisión podrá suspender la obligación reportable en los registros del REDEC. Esta suspensión será informada a las partes.

- **Comisión analiza y resuelve la solicitud del deudor:** Para el análisis de la Comisión, se solicitarán antecedentes al reportante respecto de la solicitud. En el caso de que los antecedentes proporcionados no sean suficientes para analizar la solicitud del deudor o no permitan resolver la solicitud la Comisión podrá aperturar un término probatorio.

La Comisión revisará los fundamentos y antecedentes proporcionados por las partes. Con ellos determinará, fundadamente, si amerita la modificación del registro para la entidad reportante, notificándole dicha decisión a las partes. De corresponder, la Comisión ordenará al reportante las actualizaciones, rectificaciones, complementaciones o cancelaciones resueltas, las que deberán practicarse por este, dentro del plazo de cinco días hábiles bancarios contado desde la notificación del acto administrativo que contiene la instrucción respectiva. En caso de que la Comisión considere en su decisión que no amerita modificación, de igual manera notificará al reportante e informará al deudor a través del medio de contacto indicado en la réplica de la solicitud.

Si la decisión de la Comisión es desfavorable al deudor, quedará sin efecto la suspensión de la obligación reportable, de forma inmediata. En caso contrario, el reportante deberá rectificar la información del deudor en los términos que se resuelva.

- **Inobservancia del reportante:** La inobservancia por parte del reportante de su deber de comunicar al deudor y si procediera actualizar, rectificar, complementar o cancelar la información del deudor en el plazo indicado, ya sea por resolución propia o por resolución de la Comisión, facultará el inicio de un proceso sancionatorio por parte de la Comisión acorde con el numeral 11 de esta Norma, sin perjuicio del ejercicio de otras facultades fiscalizadoras que correspondan.

Sin perjuicio de lo anterior, el derecho de cancelación podrá ejercerse directamente ante la Comisión en el único caso de que no sea posible determinar al reportante que hubiera entregado la información almacenada en el REDEC, y que fundadamente a juicio del deudor haya antecedentes suficientes para indicar que la deuda no corresponda ser almacenada. La Comisión analizará la solicitud, pudiendo requerir más antecedentes. La Comisión comunicará si acoge o deniega la solicitud con los argumentos a la vista, e informará tal

decisión al solicitante. De proceder la eliminación de esa deuda en el REDEC, tal hecho será llevado a cabo por la Comisión en el próximo periodo de actualización del registro.

Para una adecuada gestión de las solicitudes realizadas a los reportantes, éstos deberán mantener un registro actualizado de las solicitudes que incluya al menos: fecha de recepción de la solicitud, número de caso, descripción, estado, resultado del análisis, fecha de resolución y notificación al deudor y medidas correctivas adoptadas, en caso de existir. Las solicitudes deberán tener un comprobante y/o identificador de respaldo para el deudor que la realiza.

Este registro debe estar disponible para la revisión de auditoría y supervisión por parte de la Comisión cuando esta así lo disponga.

Los reportantes deben remitir a la Comisión un informe sobre las solicitudes recibidas y su estado tal como lo dispone el Manual del Sistema de Información REDEC.

## **10. Sobre auditorías y revisión de procedimientos**

Los reportantes deben realizar auditorías externas al menos anualmente a los procedimientos que se establezcan en el marco de aplicación del REDEC. Los resultados de estas, así como el plan para cerrar las brechas detectadas, deben ser puestos a disposición del Directorio, o quien haga su función, para su aprobación. El informe de auditoría, el plan de cierre de brechas y las actas que den cuenta de la aprobación del informe, deben quedar a disposición de la Comisión para su revisión, cuando esta así lo disponga.

La Comisión puede exigir, en los casos que observe problemas con la información reportada, accesos a la información, seguridad de la información, administración del consentimiento, calidad de la información y resolución de solicitudes, la realización de auditorías externas adicionales, específicas e independientes a costo del reportante para revisar el cumplimiento de los procesos críticos.

Las auditorías externas deben ser realizadas por empresas auditoras externas fiscalizadas por la Comisión.

Adicionalmente, los reportantes deben desarrollar procedimientos internos que permitan cumplir las disposiciones contenidas en esta norma. Los procedimientos deben ser revisados anualmente y aprobados por el Directorio de la entidad o quien haga sus veces. Entre los procedimientos se debe incluir, a lo menos:

**Obligaciones reportables:** corresponde a procedimientos para verificar que las obligaciones reportadas cumplan con los criterios de exigibilidad, naturaleza jurídica, y condiciones de extinción o aceleración; para confirmar que solo se reporten las operaciones de crédito, y otros establecidos en los requerimientos de información; auditar la frecuencia y precisión de las actualizaciones de información, asegurando que reflejen la situación real de las obligaciones; para revisar que la información reportada considere montos amortizados o capitalizados hasta la fecha del reporte; comprobar que las obligaciones se clasifiquen correctamente según su estado; verificar que en caso de aceleración de una obligación, esta

se encuentre informada en su respectivo tramo de mora acorde con la fecha de la ejecución de tal cláusula de aceleración; revisar que existan procedimientos para corregir errores en la información reportada y que los datos se actualicen en el menor tiempo posible una vez detectados; y para asegurar que las rectificaciones se envíen oportunamente a la Comisión y se integren en el siguiente ciclo de consolidación.

**Acceso a la información:** corresponde a procedimientos para verificar que el acceso esté limitado a funcionarios específicos y autorizados a consultar el REDEC; revisar los mecanismos de autenticación e identificación, y además que los registros de accesos sean trazables; comprobar que el acceso a la información cumpla con el consentimiento previo del deudor o tenga una base de licitud; y revisar la existencia de documentación de consentimientos, detallando el propósito y el periodo de validez, y verificar que se elimine la información una vez cumplida la finalidad.

**Seguridad de la información:** corresponde a procedimientos para verificar el rol del Directorio en la gestión de riesgos asociados al REDEC; revisar el plan de gestión de riesgos, asegurando la inclusión de estrategias de mitigación y planes de contingencia; revisar la aprobación anual del plan por parte del Directorio; verificar las políticas de riesgo operacional, que incluyan control de acceso, uso adecuado de la información, y niveles de apetito por riesgo; y revisar los contratos con mandatarios.

**Administración del consentimiento:** corresponde a procedimientos para verificar la obtención del consentimiento; auditar la seguridad, integridad y accesibilidad del consentimiento; revisar que el consentimiento esté registrado considerando al menos la información establecida en esta norma; evaluar que las solicitudes de consentimiento sean claras y precisas sobre el tipo de información a acceder, finalidad del acceso, entre otros; comprobar que la información al público esté presentada en lenguaje sencillo; revisar que el consentimiento no sea utilizado para fines diferentes a los autorizados; asegurar que no se ejerza ninguna influencia indebida en el momento de la recolección del consentimiento; verificar que existan medios accesibles y claros para que los deudores puedan revocar el consentimiento; comprobar que las solicitudes físicas de revocación se atiendan en un plazo máximo de un día hábil y que las electrónicas se apliquen de forma inmediata; auditar el sistema de gestión del consentimiento; evaluar la conexión del sistema de gestión de consentimientos con los sistemas de acceso al REDEC para evitar accesos tras la revocación; comprobar que el sistema preserve de manera íntegra y trazable los consentimientos y revocaciones por un periodo de al menos cinco años; y revisar que el sistema permita visualizar el historial completo de consentimientos otorgados, revocados o caducados durante los últimos cinco años.

**Calidad de la información.** corresponde a procedimientos para verificar que se realicen pruebas de calidad de los datos y que sus resultados estén documentados y disponibles para revisión de la Comisión. Estos incluyen evaluar los informes de pruebas de calidad para asegurar que incluyen los elementos requeridos; realizar cruces con otros reportes internos o que se remite a la Comisión por algún otro requerimiento normativo; comprobar que se informe a la Comisión sobre cualquier deficiencia de calidad detectada; revisar la existencia y aplicación de planes de acción correctiva, incluyendo la documentación de las acciones

tomadas; auditar los procedimientos de comparación de la información enviada a la Comisión con la información interna de la entidad; verificar que la entidad realice análisis detallados sobre las causas de errores cuando existan diferencias en los datos provenientes de distintas fuentes; revisar la designación de un funcionario responsable, o quien lo reemplace, de la comunicación con la Comisión, asegurándose de que se cuente con la información de contacto actualizada; considerar las rectificaciones realizadas por los reportantes; y evaluar el cumplimiento de los plazos de respuesta según la criticidad de los requerimientos de la Comisión.

**Resolución de solicitudes:** corresponde a procedimientos para comprobar que la entidad cuenta con canales accesibles (digitales, presenciales y/o de comunicación indirecta) para la recepción de solicitudes; verificar el funcionamiento de cada canal y la disponibilidad de opciones para que los deudores presenten sus solicitudes; revisar que cada solicitud recibida esté registrada con un número de caso único; auditar el sistema de seguimiento para asegurar que se realice un control adecuado del estado de cada solicitud; verificar que las solicitudes se resuelvan en un plazo máximo de 15 días hábiles bancarios; comprobar que se realiza un análisis de la información reportada para verificar su precisión; y revisar los procedimientos para corregir datos incorrectos y notificar tanto al deudor como a la Comisión cuando corresponda, así como los casos en los que la solicitud se considere improcedente.

## **11. Sobre sanciones por infracciones**

En el caso de que un reportante o mandatario incumpla las disposiciones establecidas en la Ley y en esta Norma, la Comisión estará facultada para iniciar procesos sancionatorios contra las entidades reportantes infractoras. Este procedimiento se llevará a cabo de acuerdo con el Título IV del D.L. N° 3.538.

Las sanciones dependerán de lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley, las cuales se indican de manera referencial a continuación:

### **11.1 Constituyen infracciones leves:**

- Omitir el envío de la información a la Comisión, según lo dispuesto en la Ley.
- Incumplir las instrucciones generales impartidas por la Comisión.
- Cualquier otra infracción a los derechos y obligaciones establecidas en la Ley que no esté calificada como grave o gravísima.

### **11.2 Constituyen infracciones graves:**

- Tratar información sin el consentimiento del deudor o sin licitud legal.
- Utilizar la información con fines distintos de los autorizados.
- Impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, actualización o cancelación del deudor.

- Incumplir una resolución o requerimiento de la Comisión.
- Omitir la respuesta, responder tardíamente o denegar la petición sin causa justificada, en los casos de solicitudes fundadas de actualización, rectificación o cancelación de información por parte del deudor.

### **11.3 Constituyen infracciones gravísimas:**

- Destinar información maliciosamente a una finalidad distinta de la consentida por el deudor o autorizada por la Ley.
- Reportar, comunicar o ceder información falsa, incompleta, inexacta o desactualizada, a sabiendas.
- Incumplir una resolución de la Comisión sobre una reclamación de un deudor.

Se considerarán circunstancias atenuantes la colaboración en la investigación, la ausencia de sanciones previas, o la autodenuncia junto con la adopción de medidas correctivas y de mitigación. En contrapartida, se considerarán agravantes la reincidencia y el carácter continuado de la infracción.

No obstante, la Comisión podrá indicar al reportante la adopción de medidas tendientes a subsanar las infracciones que dieron motivo a la sanción, las que deberán ser adoptadas en el plazo no mayor a treinta días, según dispone la Ley.

## **12. Suspensiones de reportantes**

La Comisión, en conformidad con el buen funcionamiento del Sistema, y lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley N° 21.680, puede suspender, de forma parcial o total, la participación de las entidades reportantes en caso de no cumplir con las disposiciones establecidas en la Ley o esta norma. La suspensión de acceso al REDEC puede ser de hasta un año. Sin embargo, esta suspensión no exime al reportante de seguir cumpliendo con las obligaciones establecidas en el numeral 3 de esta norma.

La Comisión puede aplicar la suspensión de reportantes cuando se verifiquen incumplimientos a las disposiciones legales o normativas.

En línea con lo anterior, en ninguna circunstancia los reportantes deben afectar los activos de información del REDEC. Luego, en caso de que un reportante estime que existe un riesgo relevante de afectación de tales activos que requiera acciones urgentes, debe tomar medidas preventivas inmediatas, tales como la desconexión de sus sistemas. Junto con ello, debe enviar de inmediato, de acuerdo con lo establecido en el numeral 6 de esta norma, un RIO a la Comisión informando las medidas adoptadas con los fundamentos explicativos pertinentes, así como adoptar a la brevedad las acciones correctivas para solucionar la situación que la motivó. Una vez solucionada la situación que motivó las medidas, el reportante podrá dejar sin efecto las medidas adoptadas e informar a la Comisión esta situación.

Respecto de las medidas preventivas adoptadas y sus acciones correctivas, el reportante debe mantener a disposición de la Comisión todos los antecedentes que fundamenten tales decisiones, a fin de que ésta pueda evaluar su pertinencia, oportunidad e idoneidad y, si corresponde, ejercer las acciones necesarias según sus facultades legales.

### **13. Base de datos anonimizada**

Como indica el artículo 5 de la Ley, los reportantes pueden acceder a información anonimizada de grupos de deudores, sin necesidad de consentimiento de éstos, sólo para efectos de realizar análisis de datos financieros, de riesgo crediticio u otros.

Se entiende por información anonimizada aquella que es el resultado de un procedimiento irreversible, en virtud del cual, un dato personal no puede vincularse o asociarse a una persona determinada, ni permitir su identificación, por haberse destruido o eliminado el nexo con la información que vincula, asocia o identifica a esa persona.

Como indica la Ley, la anonimización de datos es un proceso mediante el cual se transforma la información personal con el fin de minimizar la posibilidad de identificar a un individuo. Este proceso incluye la eliminación de datos directos e indirectos que puedan ser utilizados para la reidentificación, garantizando así la protección de la privacidad de las personas. La anonimización debe realizarse de manera que los datos puedan ser utilizados para fines analíticos, de investigación o estadísticos, sin comprometer la privacidad de los deudores. En este contexto, se debe mantener un equilibrio entre la utilidad de los datos y el riesgo de reidentificación, aplicando un enfoque iterativo para seleccionar las técnicas más adecuadas y ajustarlas conforme a los niveles de riesgo tolerables.

La Comisión utiliza diversas técnicas de anonimización para la creación de la base de datos de este Numeral, proceso que dependerá de los atributos de los datos y el riesgo de reidentificación que ésta estime.

---

### **Implementación de la normativa**

Para dar cumplimiento a las disposiciones legales, la Comisión creará y habilitará el REDEC antes del primer día del mes de noviembre de 2025. El registro quedará habilitado para que las instituciones identificadas como reportantes para el año 2026 y que son fiscalizadas por la Comisión, informen desde el primer viernes a partir de su creación.

El resto de las instituciones obligadas a reportar para el año 2026 identificadas en la nómina de reportantes del numeral 3.1 de esta norma, deben reportar a contar de enero de 2026 o marzo de 2026 según consigna el Artículo Segundo Transitorio de la Ley. Sin perjuicio de lo anterior, estas instituciones pueden remitir archivos normativos desde noviembre de 2025. Los reportes remitidos antes de la fecha obligatoria contarán con la revisión de la Comisión en su calidad de administrador del REDEC.

Así, para efectos de la primera nómina de reportantes, se incluirán todas las entidades indicadas en la letra e) del numeral 3.1 que estuvieron continuamente en las nóminas de las ICCM de los años 2023, 2024 y 2025.

Con todo, para lo no contemplado en los dos párrafos anteriores, la Ley comenzará a regir a contar del 1° de abril de 2026. Mismo plazo se considerará para la aplicación de las Normas de Funcionamiento Operativo del Registro de Deuda Consolidada que se introducen en la presente Norma de Carácter General.

---

**AUGUSTO IGLESIAS PALAU**

**PRESIDENTE (S)**

**COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO**