

COMENTARIOS DE LA ASOCIACIÓN DE LA INDUSTRIA DEL RETAIL FINANCIERO A.G. A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY No. 27.719

1. Introducción

Agradecemos la invitación a participar en este proceso de diálogo regulatorio.

Para nuestra Asociación Gremial, este proceso es fundamental para ayudar a la correcta implementación de la Ley No. 21.719.

En los últimos treinta años, hemos sido un actor fundamental en la promoción y perfeccionamiento de la normativa de protección de datos personales en Chile contribuyendo a la dictación, actualización y mejora de las normas que rigen el tratamiento y resguardo de la información de las personas; aportando desde nuestra experiencia técnica, operativa y sectorial. Esta trayectoria nos posiciona como una industria protagonista en el desarrollo del derecho a la protección de datos personales.

Es importante destacar que nuestros asociados administran más de **9,7 millones de tarjetas de crédito vigentes**, procesan más de **400 millones de transacciones al año**, emiten créditos por más de **USD\$8.000 millones** y aseguramos más **9 millones de riesgos**

Esta dimensión operativa refleja la magnitud y relevancia que tiene el tratamiento de datos para el funcionamiento de la industria del retail financiero en general y la evaluación del riesgo de crédito en particular.

Este documento se estructura sobre 5 principios que guían nuestra opinión sobre esta importante regulación.

2. Principios

Los siguientes principios orientan nuestra posición y permiten evaluar adecuadamente los impactos operativos, regulatorios y de protección al usuario:

a. Coordinación y colaboración.

La implementación de la ley requiere mecanismos formales y continuos de cooperación entre los reguladores sectoriales y los actores obligados. Creemos que la coordinación temprana entre reguladores y regulados reduce fricciones, permite conocer el funcionamiento del ecosistema y con ello lograr interpretaciones coherentes que contribuyen a fortalecer la adhesión de los estándares de cumplimiento.

b. Coherencia regulatoria

El retail financiero desarrolla su actividad bajo múltiples cuerpos normativos y regulatorios: Finanzas Abiertas, Ley del Consumidor, Ley de Ciberseguridad, Ley de Deuda Consolidada, estándares regulatorios dictados por la CMF, obligaciones UAF y ahora la nueva Ley 21.719. La armonización entre estas normas es de la mayor importancia para evitar duplicidades, vacíos y obligaciones duplicadas.

c. Innovación y desarrollo competitivo

La regulación debe permitir la adopción de nuevas tecnologías y modelos operativos sin generar cargas desproporcionadas. Hoy en día existen numerosos procesos regulatorios en paralelo que generan una sobre carga regulatoria e importantes esfuerzos para su cumplimiento, sobre todo cuando entre ellos no se advierte consistencia entre las diferencias agencias que concurren a la supervisión.

d. Protección del cliente financiero

El resguardo efectivo de los datos personales y financieros del titular, la transparencia y la seguridad de los procesos son elementos centrales para la confianza en el sistema.

e. Proporcionalidad en la fiscalización

La fiscalización debe ser rigurosa, aplicar criterios claros de gradualidad y proporcionalidad, donde se fomente la prevención, la mejora continua y el acompañamiento técnico. La sanción debe ser la última ratio.

3. El gran desafío es como avanzar hacia una correcta Convergencia Regulatoria

El verdadero desafío radica en asegurar que la Ley No. 21.719 pueda integrarse de manera efectiva y funcional en un ecosistema donde ya conviven múltiples marcos normativos aplicables al sistema financiero, como ya se ha señalado.

Así las cosas, la implementación debe evitar o eliminar superposiciones, cargas duplicadas o criterios divergentes que generen fricciones operativas y puedan afectar la continuidad de los servicios del ecosistema financiero.

4. Ejes de implementación

EJE 1: Articulación y adecuación con cuerpos normativos vigentes.

a. Ley Fintec y Finanzas Abiertas

La implementación simultánea del régimen de Finanzas Abiertas (Ley No. 21.521) y de la nueva normativa de protección de datos personales (Ley No. 21.719) puede generar tensiones regulatorias que deben ser abordadas para evitar contradicciones operativas y riesgos de incumplimiento involuntario, toda vez que ambos cuerpos normativos tienen en común, el tratamiento y uso de datos personales, pero lo hacen desde lógicas y finalidades diferentes, y con autoridades que ejercen supervisión desde ópticas distintas.

La Ley Fintec entrega a la CMF un conjunto amplio de facultades normativas para implementar el sistema de Finanzas Abiertas, incluyendo la definición de estándares de acceso, tipos de datos a compartir, protocolos de interoperabilidad, obligaciones de seguridad y reglas de consentimiento, entre otros. Como se aprecia, una parte de esa delegación incide directamente en el núcleo del derecho fundamental a la protección de datos personales, reconocido en el artículo 19 No. 4 de la Carta Fundamental. Es la propia norma constitucional la que señala que: "El tratamiento y protección de estos datos se efectuará en la forma y condiciones que determine la ley".

La delegación que hace el legislador, mediante la Ley Fintec a la CMF, parece no satisfacer el estándar constitucional del artículo 19 No. 4, porque entrega a la autoridad administrativa la regulación de aspectos esenciales del derecho fundamental a la protección de datos personales que deben ser determinados directamente por una ley. Si el Estado ha establecido dos órganos con potestades normativas y fiscalizadoras que inciden sobre el mismo objeto regulado, esto es,

el tratamiento de datos personales, corresponde al propio Estado resolver la delimitación de competencia y la coordinación regulatoria entre ellos.

Creemos que no resultaría sostenible que la CMF, por un lado, y la futura Agencia de Protección de Datos, por otro, puedan terminar generando estándares paralelos o incluso contradictorios sobre consentimiento, portabilidad, seguridad o responsabilidad, especialmente en un entorno como las Finanzas Abiertas, donde la confianza y claridad normativa son esenciales. Para evitar esto, proponemos crear una mesa técnica permanente entre esta Comisión, la CMF y la futura Agencia. Su propósito sería ayudar a una implementación coherente, sin duplicidades, sin fricciones operativas y con reglas claras para todos los actores.

Propuesta: Conformación de una mesa técnica interinstitucional permanente entre, la CMF y la futura Agencia, con mandato de armonización normativa ex ante.

b. Prevención del Fraude

La regulación vigente (Ley No. 19.628) establece obligaciones estrictas en materia de datos en los que respecta a su resguardo, finalidad, consentimiento entre otros, sin embargo no contempla una habilitación explícita que permita a las entidades financieras intercambiar datos de manera oportuna y segura para identificar patrones de fraude, suplantaciones o amenazas emergentes. Esto genera un escenario en el que cada institución actúa con información parcial, enfrentando riesgos que podrían mitigarse si existiera un marco expreso para el intercambio controlado de datos. La ausencia de una base de licitud específica dificulta la cooperación efectiva entre actores de la industria financiera, lo que limita la capacidad del sistema para anticipar y contener conductas fraudulentas que evolucionan con rapidez.

Por lo dicho en el párrafo anterior, se vuelve necesario contar con una habilitación legal clara que permita el intercambio de información necesario para la prevención y control del fraude, bajo condiciones de seguridad y resguardo. La experiencia comparada demuestra que los ecosistemas financieros operan con modelos de colaboración que permiten a los distintos actores financieros identificar comportamientos anómalos, patrones reiterados y amenazas que no pueden ser detectadas de manera aislada por cada institución. La idea es incorporar esta facultad de manera expresa para hacer más robusta la capacidad del sistema para enfrentar el fenómeno creciente del fraude.

Propuesta: Habilitar legalmente el tratamiento de datos personales necesario para la prevención y mitigación del fraude y otros ilícitos financieros.

c. KYC y Obligaciones UAF.

La misma lógica aplica a las obligaciones de KYC. Un entendimiento excesivamente rígido del principio de finalidad podría llevar a cuestionar tratamientos que hoy son obligatorios por razones de seguridad y estabilidad del sistema. Es fundamental que los reglamentos aclaren que cumplir con las obligaciones de la UAF es una finalidad plenamente válida y compatible con los principios de la Ley No. 21.719.

Propuesta: Habilitar legalmente el tratamiento de datos personales necesario el cumplimiento de las obligaciones asociadas a la normativa UAF.

d. Riesgo de Perforación del Estándar de Protección de Datos Financieros (Artículo 17).

Nos referimos especialmente al artículo 17 de la Ley No. 21.719. Incorpora la expresión “cumplimiento y” altera lo dispuesto por la Ley No. 21.680.

El artículo 5 de la Ley No. 21.680 parte de un modelo basado en el consentimiento del titular para acceder a la información crediticia consolidada (incluida la información positiva), mientras que el artículo 17 de la Ley No. 21.719 permite el tratamiento y comunicación de información positiva sin necesidad de consentimiento de su titular, lo que abre la puerta a la existencia de otro sistema paralelo de información financiera por fuera del sistema creado por la ley No. 21.680. Ambos marcos no pueden coexistir sin generar incertidumbre, riesgos y sobreexposición del titular de los datos.

La modificación realizada abre la puerta a un régimen paralelo de publicidad financiera positiva, reinstala riesgos que el legislador buscó cerrar expresamente en la ley que crea el nuevo registro de deuda consolidada. Se debilitan derechos exclusivos del titular sobre la circulación de su información. Desde la perspectiva de coherencia regulatoria, de proporcionalidad y de resguardo de la privacidad financiera, nuestra posición es que esta modificación es necesaria.

Propuesta: Homologar el artículo 17 a lo dispuesto por la ley que crea el nuevo registro de deuda consolidada. Eliminar la palabra Cumplimiento.

EJE 2: Proporcionalidad y Aplicabilidad del Régimen Sancionatorio.

La Ley No. 21.719 contempla multas muy altas, especialmente para infracciones gravísimas. No nos oponemos a la existencia de sanciones relevantes, pero sí creemos que su aplicación debe estar estrictamente guiada por los principios de

proporcionalidad, tal como lo ha exigido reiteradamente la Corte Suprema y el Tribunal Constitucional. Un régimen sancionatorio que pueda comprometer la viabilidad económica de empresas no fortalece la protección de datos: genera inhibición, efectos anticompetitivos y desincentiva la innovación.

Por eso proponemos reexaminar los montos, retomando los rangos aprobados originalmente por el Senado, y asegurar que las atenuantes, los criterios de graduación y las amonestaciones escritas tengan un rol efectivo y predecible.

Propuesta:

- a. Revisar legislativamente los rangos de multas, retomando los montos aprobados inicialmente por el Senado.
- b. Reglamentar criterios de graduación con foco en capacidad económica y daño efectivo.
- c. Asegurar aplicación efectiva de atenuantes y uso preferente de la amonestación escrita para primeras infracciones.
- d.

EJE 3: Prevención y Educación

Finalmente, queremos insistir en una convicción central para nuestra industria, esto es, que la sanción debe ser la última ratio. La verdadera fortaleza del sistema vendrá de la prevención, de la educación y de un acompañamiento activo por parte de la futura Agencia. La jurisprudencia lo confirma, al señalar que las sanciones pierden legitimidad cuando no cumplen un rol preventivo o cuando el procedimiento carece de razonabilidad.

Campaña Nacional de Educación.

En esa línea, proponemos desarrollar una campaña nacional de educación en protección de datos personales y ciberseguridad, dirigida a consumidores, PYMES y colaboradores del sistema financiero. La ARF está disponible para poner a disposición su experiencia y su infraestructura comunicacional para asegurar su alcance.

Propuesta: Implementar una campaña nacional de educación en datos personales y ciberseguridad, coordinada con la autoridad , con apoyo comunicacional y operativo de la ARF.

5. Conclusión y Propuestas ARF

La implementación de la Ley No. 21.719 resulta fundamental para que el sistema financiero funcione bajo un esquema normativo coherente.

La propuesta son:

a. Coherencia Regulatoria

- Mesa técnica permanente CMF - UAF - Agencia.
- Fraude: compartir datos y Bases de licitud explícita (KYC, antifraude, LA/FT, ciberseguridad).
- Alineación Ley Fintec: Ley No. 21.719 (consentimiento, trazabilidad, etc.).
- Revisar la perforación del Art. 17 para evitar mercados paralelos de información financiera.

b. Régimen Sancionatorio Proporcional

- La sanción como última ratio.
- Graduación por capacidad económica, dolo/negligencia, daño y colaboración.
- Gradualidad en la aplicación de multas altas.

c. Prevención y Educación Primero

- Guías técnicas y asistencia regulatoria.
- Incentivos a la autorregulación.
- Sanciones solo para casos graves o reiterados.
- Apoyo a campañas de educación y ciberseguridad.

Alejandro Arriagada Ríos
Secretario General
Asociación Retail Financiero A.G.