

POLÍTICA INTERNA DE SEGURIDAD Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE DEUDORES PARA BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

OBJETIVO
ALCANCE
MARCO LEGAL
SANCIONES
DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA
APETITO Y TOLERANCIA
DIRECTRICES
CRITERIOS DE OTORGAMIENTO
ROLES Y RESPONSABILIDADES
DIRECTORIO
COMITÉ DE RIESGO Y ÉTICA
ENCARGADO DE PREVENCIÓN DE DELITOS
BITÁCORA DE ACTUALIZACIONES

POLÍTICA INTERNA DE SEGURIDAD Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE DEUDORES PARA BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

OBJETIVO

Establecer el marco de acción, directriz y alcance, que el manejo de la información de deudores del sistema financiero tendrá en BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. (BEC24H o filial), basado en:

- Establecer un marco de gestión que asegure el correcto, tratamiento y uso por parte de la filial de los datos de la Nómina de Deudores, siguiendo estándares de protección, para que quienes accedan a dichos datos sean particularmente sensibles en cuanto a los controles sobre la reserva bancaria de la información.
- Instaurar directrices que respondan a las mejores prácticas para la gestión de seguridad y manejo de la información de deudores.
- Fomentar una cultura respecto al manejo de la información de deudores al interior la filial.
- Establecer un mecanismo de control para otorgar accesos a funcionarios de la filial que requieran acceder a consultar información de deuda de los clientes.
- Dar cumplimiento con lo establecido en el Título VI del Capítulo 18-5 de la Recopilación Actualizada de Normas (RAN) de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

ALCANCE

La presente Política es aplicable a BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. en el uso dentro de sus operaciones ordinarias de la información fuente (contenida en los archivos R04 y R05) sobre deudores del sistema financiero, y a los proveedores de servicios en el caso que la entidad externalice servicios de procesamiento de datos que utilicen esta información, según el Capítulo 20-7 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Esta Política debe ser revisada en forma anual por el Comité de Riesgo y Ética de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A., para su modificación o ratificación, circunstancia que requerirá la aprobación del Directorio.

MARCO LEGAL

- Ley General de Bancos.
- Ley N°20.720, sobre Insolvencia y Reemprendimiento.
- RAN – Capítulo 1-10 – “Conservación y eliminación de archivos”.
- RAN – Capítulo 18-5 - “Información sobre deudores de las instituciones financieras”.
- RAN – Capítulo 20-7 – “Externalización de servicios”.
- RAN – Capítulo 20-10 - “Gestión de seguridad de la información y ciberseguridad”.
- Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

SANCIONES

El Título XVI de la Ley General de Bancos, establece la reserva bancaria en relación con la información de deuda de las personas en el sistema bancario, la cual es de uso estrictamente confidencial y exclusivo del Banco y alguna de sus filiales. En ese sentido, la información fuente y sus vistas asociadas deben ser consideradas como activos de la información.

Los funcionarios a quienes se les otorgue acceso a la información de deudores deben tener claridad del cuidado y reserva que deben mantener respecto de ella y de la responsabilidad que afectará al Banco- y alguna de sus filiales en caso de que ella se proporcione a terceras personas, distintas de los propios deudores. Esta acción será considerada como una infracción grave.

El incumplimiento de esta Política será sancionado de acuerdo al “Reglamento Interno de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.” y al artículo 14 de la Ley General de Bancos, que establece penas corporales para las personas que revelen y/o divulguen información sobre deudores.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

Información de deudores: concepto utilizado en la presente Política para referirse a la información de deuda de las personas en el sistema bancario. La Nómina de Deudores de cada institución es refundida por la CMF, generando los archivos R04 y R05.

En este sentido se adoptan las siguientes definiciones:

- **Archivo R04:** este archivo contiene información del endeudamiento consolidado de cada uno de los deudores en el Sistema Financiero y lo genera la CMF en forma semanal y mensual, para uso de las instituciones financieras.
- **Archivo R05:** este archivo contiene las rectificaciones a deudas consolidadas de cada uno de los deudores en el sistema financiero. Este archivo lo genera la CMF y se comparte para uso de las instituciones financieras.

APETITO Y TOLERANCIA

La definición de apetito y tolerancia que gobierna esta Política establece que toda persona ajena al desarrollo de vistas específicas para las áreas de negocio o al otorgamiento de créditos, no debe tener acceso a la información fuente, obtenida a partir de la nómina de deudores.

DIRECTRICES

- BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. debe contar con un proceso para el tratamiento de la información que comprende la asociada a la nómina de deudores que refunde la CMF (archivos R04 y R05), y la justificación del cumplimiento de los principios que señala la regulación establecida en el Capítulo 18-5 de la RAN de la CMF.
- El acceso a la información fuente obtenida a partir de la Nómina de Deudores debe encontrarse habilitada para el personal relacionado a tecnologías de la información que desarrolle vistas específicas para las áreas de negocios.
- El acceso a datos nominados asociados a la información fuente del R04 y R05, podrá estar disponible para los funcionarios vinculados al otorgamiento de crédito.

- El otorgamiento de los accesos a las visualizaciones de la información fuente debe ser justificada y estar relacionada con la función que realiza el trabajador.
- BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. debe instruir a quienes les gestiona el acceso a las visualizaciones de la información proveniente del archivo R04 y R05, acerca del cuidado y reserva que deben mantener respecto de ella y de la responsabilidad que afectará a la filial en el caso que ésta se proporcione a tercero, distintos de los propios deudores.
- La información fuente proveniente del archivo R04 y R05, así como también, las vistas asociadas son consideradas activos de información y disponen de mecanismos de protección de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Capítulo 20-10 de la RAN de la CMF.
- Las restricciones anteriores no aplican cuando estén sujetas a un proceso de disociación, en términos tales que la persona a que se refiere la información no podría ser identificada o identificable. La información que resulte de dicho procedimiento de disociación se podrá utilizar para fines estadísticos o modelos de riesgo, de manera de cautelar que no se haga mal uso de la información.
- El proceso de tratamiento de información de deudores debe incorporar el derecho de acceso, el derecho de rectificación o modificación en caso que se acredite por parte del titular que los datos personales son erróneos, inexactos o desactualizados; y el derecho de cancelación en caso de que proceda.
- El ejercicio de los derechos señalados anteriormente, pueden ser exigidos por el titular o en representación por mandato otorgado de acuerdo con las normas y principios generales sobre representación que existen en nuestro ordenamiento.
- El ejercicio de tales derechos será gratuito y podrá ser exigido de manera presencial o mediante medios digitales, y que estén especialmente dedicados a recibir y resolver los reclamos que se susciten a propósito de la información de deudores, en línea con lo dispuesto en el *Manual de Atención y Gestión de Reclamos* de BancoEstado, aplicable a sus empresas filiales.
- Se debe mantener permanentemente a disposición del público, para que el solicitante o su representante pueda ejercer los derechos de acceso, modificación y cancelación de sus datos.
- Se debe contar con al menos un canal presencial de comunicación propio, disponibles durante el horario de funcionamiento.

- Se debe contar con sistemas que permitan el registro y seguimiento íntegro de los reclamos, relacionados con el acceso a información de deudas, debiendo generar archivos de respaldo para efectuar cualquier examen posterior conforme a lo estipulado en el Capítulo 18-5 de la RAN de la CMF. El tratamiento de los registros debe ser conforme al *Manual de Atención y Gestión de Reclamos* de BancoEstado, aplicable a la filial.

CRITERIOS DE OTORGAMIENTO

Tendrán acceso a la información fuente, obtenida a través de la nómina de deudores (archivos R04 y R05), el personal relacionado a tecnologías de la información que tenga como función el desarrollo de vistas específicas para cada área de negocio, así como, los funcionarios que realicen gestiones asociadas al proceso de otorgamiento de créditos.

Las distintas visualizaciones de la información tendrán relación exclusiva entre el rol del funcionario y el propósito de sus funciones, en ese sentido, los cargos solicitantes, flujos de otorgamiento y roles operativos del proceso se encuentran definidos en el documento normativo “Normativa actualización RAN 18-5 de la CMF sobre el manejo de accesos a sistemas e información de deudores de las instituciones financieras”.

De existir nuevos escenarios o cargos que no se encuentren en la normativa vinculante a la presente Política, se podrá solicitar una excepción debidamente justificada, la que será evaluada por la Gerencia de Riesgos no Financieros de BancoEstado.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

La Política de Tratamiento de Información de Deudores de BancoEstado resultará aplicable a esta Política respecto a aquellas áreas involucradas transversalmente en su cumplimiento, correspondientes a: Gerencia de Riesgo No Financieros, Gerencia de Atención y Soluciones al Cliente, Contraloría - División de Auditoría Interna y Fiscalía.

Directorio de BEC24H

- Aprobar en forma anual la política interna de seguridad y manejo de la información de deudores de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A.
- Aprobar la nómina de personal externo de la filial, autorizado a visualizar deuda de clientes en el sistema financiero.

- Tomar conocimiento y aprobar compromisos generados en el Comité de Riesgo y Ética de la filial, relativo al manejo de información de deudores.

Comité de Riesgo y Ética de BEC24H

- Proponer al Directorio de la filial la política interna de seguridad y manejo de la información de deudores de la filial.
- Tomar conocimiento de cambios regulatorios y proponer planes de acción en caso de requerirlo.

Encargado de Prevención de Delitos de BEC24H

- Revisar la presente Política en forma anual y ratificar o proponer nuevos contenidos para someter a evaluación del Comité de Riesgo y Ética de la filial.
- Gestionar las solicitudes de acceso a la deuda de clientes en el sistema financiero a través de los sistemas, así como también, gestionar las solicitudes de acceso a datos fuentes del archivo R04.
- Mantener un registro actualizado de las solicitudes de acceso a la deuda de clientes en el sistema financiero a través de los sistemas, así como también, de las solicitudes de acceso a datos fuentes del archivo R04.
- Dar visibilidad al Comité de Riesgo y Ética de la filial respecto al nivel de cumplimiento e implementación de la presente Política.
- Velar por que, en forma anual a los funcionarios con acceso a visualizar información de deudores, se les instruya acerca del cuidado y reserva que deben mantener respecto de ella.

BITÁCORA DE ACTUALIZACIONES

Fecha	Versión	Generador	Gerencia o Subgerencia del Generador	Responsable de Publicación	Tipo de Modificación	Proceso Relacionado	Responsable
25.05.2023	1.0	Daniel Bustos Bart	Gerencia General	Daniel Bustos Bart	Creación de la Política	Gestionar Gobierno de Datos Generación de Informes Normativos	Rodrigo Montaner Carlos Hermosilla Hurtado