

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DERECHOS DE DEUDORES LEY 21.680

I. OBJETIVO GENERAL

Establecer un proceso para la gestión de las solicitudes de derechos deudores de obligaciones reportables de conformidad con la Ley 21.680 asegurando su adecuada atención asegurando el cumplimiento de la legislación chilena y normativas sectoriales que apliquen al desarrollo de la actividad de la Compañía.

II. ALCANCE

Este Procedimiento aplica a las solicitudes que se reciban por parte los deudores, o sus representantes o mandatarios, para el ejercicio los derechos establecidos en la Ley 21.680.

III. DEFINICIONES

En el presente Procedimiento aplican las definiciones establecidas en la Política de Tratamiento de Datos Personales y las que a continuación se señalan:

- **Clasificación de Solicitud.** Categoría que se asigna a una solicitud según el derecho que se pretende ejercer: Actualización, Rectificación, Cancelación y Complementación.
- **Evento o Estado de la Solicitud.** Estado en el que se encuentra una solicitud: Ingreso, Inicio Análisis o Cierre.
- **Respuesta Solicitud.** Resultado del análisis de una solicitud ejercida por un titular, que podrá ser acogida totalmente cuando se aplican todos los términos de la solicitud, acogida parcialmente cuando se aplican solo algunos de los aspectos solicitados, o rechazada cuando no se aplica la solicitud.
- **SGR.** Sistema de Gestión de Requerimientos.

IV. POLÍTICAS Y NORMAS

- El Procedimiento da cumplimiento a:
 - Ley 19.628 sobre protección de la vida privada.
 - Ley 21.680 que crea el registro de deuda consolidada.
 - Política de Tratamiento de Datos Personales.
- Las solicitudes deberán ser presentadas por alguno de los siguientes canales (Ref.: Tabla 75 del Manual del Sistema de Información de Bancos, NCG N° 540 / 14.07.2025 por Resolución N° 7.045):
 - ✓ Portal público <https://www.pentavida.cl/>
 - ✓ Portal privado cliente persona <https://clientes.pentavida.cl/login>

- ✓ Portal privado cliente empresa <https://empresas.pentavida.cl/login>
 - ✓ Servicio de atención presencial en Oficina 702 en Hendaya 60, Las Condes, Santiago de Chile.
 - ✓ Comisión para el Mercado Financiero: Sin perjuicio de los canales de ingreso señalados precedentemente, las solicitudes de ejercicio de derechos de deudores podrán ser presentadas directamente ante la Comisión para el Mercado Financiero. En dichos casos, una vez derivada la solicitud a la Compañía, esta será gestionada conforme al presente Procedimiento, debiendo ser registrada en el Sistema de Gestión de Requerimientos (SGR) bajo las mismas condiciones aplicables a las solicitudes ingresadas directamente por el deudor.
-
- Los representantes o mandatarios que presenten solicitudes en nombre de un deudor deberán acreditar su atribución de representación a través de un documento legalizado, tal como una escritura pública o poder ante notario. En cualquier caso, en el documento presentado debe especificarse explícitamente la atribución para ejercer uno o más de los derechos, y Rut y nombre de mandante y de los representantes o mandatarios.
 - En el caso de deudores personas naturales el mandatario deberá presentar copia de su documento de identidad por ambos lados, cédula de identidad o pasaporte vigente (aquél indicado en el poder) y del titular, en formato JPG, JPEG, PNG o PDF.
 - En ese caso el mandato deberá constar con firma autorizada ante Notario o suscrito con firma electrónica avanzada otorgado por un proveedor certificado y, en su caso, escritura pública que acredite fehacientemente la representación invocada (aplicable, por ejemplo, para representantes legales o para aquellos designados por sentencia judicial), en formato PDF.
 - El Mandato debe ser específico e indicar de forma expresa que el titular delega en el Mandatario la facultad para ejercer específicamente sus derechos ante el REDEC.
 - En caso de que se presente una escritura pública se debe adjuntar un certificado que acredite su vigencia, el cual debe tener una antigüedad no mayor a 90 días desde la fecha de la presentación de la solicitud.
 - En caso de que se presenta un poder notarial, éste no podrá tener una antigüedad mayor a 90 días desde la fecha de la presentación de la solicitud.
 - En caso de que un tercero presente una solicitud respecto a datos personales de una persona fallecida debe acreditar su condición de heredero legal.
 - Toda documentación presentada debe permitir la legibilidad de la información contenida en ésta.
 - Toda solicitud generará automáticamente un Número de Caso Único para su seguimiento.
 - Se entregará al titular un comprobante de recepción indicando: Número de caso, fecha de recepción y plazo estimado de respuesta.

- Las respuestas a las solicitudes y sus respaldos se almacenarán por un plazo de 5 años a contar de la fecha de su emisión.
- El plazo de respuesta a solicitudes es de 15 días hábiles desde la fecha de su registro.
- El solicitante puede presentar una reclamación ante la Comisión para el Mercado Financiero en caso de que su solicitud sea rechazada o si el plazo de respuesta establecido no es cumplido.
- El plazo para cumplir con el derecho acogido, desde la fecha de emisión de la respuesta a la solicitud, es de 5 días hábiles.
- La rectificación o cancelación de los datos en el REDEC se verá reflejada en el Certificado de Deuda disponible en el Portal Conoce Tu Deuda de la Comisión para el Mercado Financiero a contar del jueves siguiente o subsiguiente a la fecha de resolución del caso, dependiendo de los plazos de actualización en su plataforma que defina la Comisión.

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Validación de identidad.

Se verificará la identidad del solicitante de acuerdo con el canal de ingreso que utilice:

Canal de Ingreso	Acreditación
Portal público	Copia Cédula de Identidad o de Pasaporte
Portal privado cliente persona	Autenticación en portal
Portal privado cliente empresa	Autenticación en portal
Presencial	Copia Cédula de Identidad o de Pasaporte

La documentación presentada debe cumplir con los estándares establecidos en el Capítulo IV Políticas y Normas.

En cualquier caso, salvo en los portales privados, si la solicitud es presentada por un tercero, además, éste deberá acreditar la representación del titular mediante los documentos establecidos en el Capítulo IV Políticas y Normas. De no cumplirse esta última condición, la solicitud será rechazada.

2. Registro de la solicitud.

Independiente del canal de ingreso, el solicitante debe suministrar la siguiente información para el registro de su requerimiento. De no cumplirse esta condición, la solicitud no podrá ser registrada.

- Rut del titular de datos o deudor.
- Nombre completo del titular de datos o deudor.

- Documentos de identidad y, en el caso que corresponda, de representación o mandato. Esto de acuerdo con lo establecido en el numeral anterior.
- Domicilio o correo electrónico para la comunicación de la respuesta. Esto no aplica en el caso de titulares y deudores que tengan un contrato vigente, caso en el que la respuesta se enviará al dato de contacto definido previamente por éste.
- Tipo de solicitud (derecho a ejercer): Actualización y Rectificación (de acuerdo con la definición en Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en <https://www.pentavida.cl/>).
- Detalle de la solicitud. Debe identificar los datos personales, el tratamiento determinado y/o el número identificador de la operación, y la obligación reportable respecto de los cuales se ejerce el derecho correspondiente.
- Fundamento de la solicitud: El solicitante deberá indicar las modificaciones o actualizaciones precisas a realizar y adjuntar los antecedentes que las sustenten, según corresponda. En el caso de solicitudes de cancelación, el solicitante deberá indicar la causal invocada y adjuntar los antecedentes que la sustenten.

El solicitante debe señalar uno de los siguientes fundamentos, sin desmedro que deba remitir los antecedentes que lo respalden en caso de que corresponda:

Código	Fundamento
01	Diferencias en el monto informado de la deuda objetada
02	Diferencias en la morosidad informada de la deuda objetada
03	Deuda no reportada
04	Otros fundamentos para solicitar actualización, rectificación o complementación
05	Desconocimiento de la deuda informada
06	Prepago total de la deuda objetada
07	Abandono del procedimiento judicial por parte del reportante
08	Término del procedimiento de liquidación concursal voluntaria
09	Deuda informada fue declarada prescrita
10	Fraude Ley N°20.009

Fuente: Tabla 127 del Manual del Sistema de Información de Bancos.
NCG N° 540 / 14.07.2025 por Resolución N° 7.045

En el caso de solicitudes derivadas por la Comisión para el Mercado Financiero, la información recibida será registrada por la Compañía en el Sistema de Gestión de Requerimientos (SGR), asignándose un Número de Caso Único para su seguimiento.

3. Validación de admisibilidad.

3.1 Validación de cumplimiento de condiciones previas.

Se validará que la solicitud cumpla con los requisitos establecidos en las etapas 1 y 2. En el caso que alguna de estas no se cumpla, la solicitud será rechazada.

3.2 Análisis de fondo.

- Se recopilarán los antecedentes operacionales relacionados con la operación reportable objeto de la solicitud.
- Se analizarán los antecedentes conforme a la información reportada al REDEC.
- Se evaluará si la información en el REDEC se encuentra efectivamente desactualizada, inexacta, incompleta o no corresponde ser almacenada, según el tipo de derecho ejercido.
- Se evaluará la factibilidad de la solicitud de acuerdo con lo establecido en el apartado V.3 de la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en <https://www.pentavida.cl/> y considerando los criterios establecidos en la Ley 21.680 y NCG 540.

3.3 Resolución.

- Se resolverá la admisibilidad de la solicitud de acuerdo con la siguiente definición:

Código	Tipo de Respuesta	Fundamento
1	Acoge totalmente solicitud	- La información del REDEC efectivamente requiere la actualización, rectificación, complementación o cancelación solicitada.
2	Acoge parcialmente solicitud	- Solo es posible acceder parcialmente a lo requerido. Se debe indicar qué parte se acoge y qué parte se rechaza, con fundamentos específicos para cada una
3	No acoge solicitud	- No fue posible validar la identidad del solicitante. - El detalle y/o los fundamentos de la solicitud son inexactos y/o incompletos. - La información en el REDEC es correcta, actualizada y completa. - No corresponde la cancelación solicitada conforme a la Ley.

4. Ejecución de resolución.

4.1 Comunicación de Resolución.

- Las respuestas a las solicitudes serán remitidas por escrito al correo electrónico o por correo certificado al domicilio que se informe en la solicitud.
- Las respuestas a las solicitudes deben ser enviadas en un plazo máximo de quince (15) días hábiles bancarios desde la recepción de la solicitud.
- Forma de respuesta: Las respuestas serán remitidas por escrito:
 - Al correo electrónico indicado en la solicitud, o
 - Por correo certificado al domicilio informado en la solicitud, o
 - Al medio de contacto registrado previamente por el cliente con contrato vigente
- Contenido mínimo de la respuesta

- Número de caso único asignado a la solicitud
- Identificación del solicitante
- Número identificador de la operación analizada (obligación reportable en REDEC)
- Tipo de resolución (acoge totalmente, acoge parcialmente o no acoge)
- En caso de acogerse parcialmente o no acoger la solicitud: argumentos y antecedentes específicos que fundamentan la decisión
- Información sobre el derecho a recurrir ante la Comisión para el Mercado Financiero en caso de rechazo

4.2 Aplicación del derecho.

La aplicación se efectuará de acuerdo con el derecho ejercido si y sólo si la solicitud es acogida total o parcialmente.

- a) Derecho de Actualización, Rectificación o Complementación. Se aplicarán las modificaciones de datos en los sistemas operacionales que correspondan.

Plazo para aplicar correcciones: Dentro de los cinco (5) días hábiles bancarios contados desde la respuesta favorable:

- Se aplicarán las modificaciones correspondientes en los sistemas operacionales internos
- Se enviará la información rectificadora a la Comisión mediante archivo de rectificaciones a través del Sistema de Reportantes del MSI REDEC
- Se notificará al deudor de la corrección efectuada

- b) Derecho de Cancelación

Plazo para aplicar cancelación: Dentro de los cinco (5) días hábiles bancarios contados desde la respuesta favorable:

- Se eliminará la información de las bases de datos internas, si corresponde
- Se comunicará la solicitud de eliminación acogida a la Comisión
- Se suspenderá el uso del dato cancelado en todos los procesos y sistemas

5. Ejercicio de reclamación ante fiscalizadores.

- a) En el ámbito de la Ley 21.680 y la NCG 540, en el caso de rechazo de la solicitud por parte de Penta Vida, el deudor puede recurrir a la Comisión para el Mercado Financiero a través de los canales habilitados por la ésta. Para que lo anterior sea admisible, son condiciones necesarias:

(1) que la solicitud ya haya sido previa y completamente tramitada ante Penta Vida o que haya transcurrido el plazo legal de ésta de quince días hábiles bancarios.

(2) que el deudor presente antecedentes sobre su caso ante la Comisión.

(3) Que el deudor indique un medio de contacto (correo electrónico o domicilio) para informarle la respuesta de su tramitación.

- b) Una vez que la solicitud es admitida por la Comisión, ésta iniciará su tramitación administrativa ante Penta Vida. 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.
- c) Para el análisis, la Comisión podrá solicitar antecedentes al Penta Vida 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.
- d) La Comisión revisará los fundamentos y antecedentes proporcionados por las partes. Con ellos determinará, fundadamente, si amerita la modificación del registro, notificándole dicha decisión a las partes. De corresponder, la Comisión ordenará al Penta Vida las actualizaciones, rectificaciones, complementaciones o cancelaciones resueltas, las que deberán practicarse por este, dentro del plazo de cinco (5) 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 a Penta Vida 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, Penta Vida deberá rectificar la información del deudor en los términos que se resuelva.

6. Consecuencias de la inobservancia

El incumplimiento del presente procedimiento facultará a la Compañía para iniciar los procedimientos disciplinarios y aplicar las sanciones que correspondan, de conformidad con lo establecido en su Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Sin perjuicio de ello, la inobservancia por parte de la Compañía 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 en contra de Penta Vida acorde con el numeral 11 de la NCG 540 de la Comisión para el Mercado Financiero Norma, sin perjuicio del ejercicio de otras facultades fiscalizadoras que correspondan.

7. Vigencia y Actualización

Este procedimiento fue aprobado en sesión de Directorio del 25 de marzo de 2026 y será revisado anualmente o cuando existan cambios legislativos o regulatorios significativos. La versión vigente estará disponible en <https://www.pentavida.cl/>