

## Consentimiento para el uso de datos personales en la industria financiera. Desafíos y oportunidades

Alice Giacomini Vainer<sup>1</sup>

La protección de datos personales es un tema que ha ganado relevancia significativa en los últimos años, especialmente con la implementación de nuevas leyes como la europea RGPD<sup>2</sup>, los proyectos de ley similares en otros países como Brasil, y el actual proyecto de ley en Chile<sup>3</sup>. Esta evolución normativa refleja la importancia cada vez mayor que se le da a la privacidad de las personas en un mundo donde los datos se han convertido en un activo valioso y las empresas están cada vez más orientadas a éstos (data driven). En ese contexto, si por un lado la ampliación de capacidades tecnológicas ha impulsado la acumulación y explotación de los datos, eso ha generado también crecientes riesgos de privacidad asociados al almacenaje, procesamiento y protección de esos datos, en particular a los datos personales.

La nueva regulación de Chile establecerá una serie de requisitos y derechos para garantizar el control de los datos personales por parte de los individuos, así como medidas para que los responsables gestionen los riesgos asociados con el tratamiento de estos datos. Estos requisitos incluyen el consentimiento válido, los derechos de acceso, rectificación, eliminación, oposición y portabilidad, y principios como la responsabilidad proactiva, la proporcionalidad y la finalidad del tratamiento de datos, además de obligaciones específicas que los responsables de tratamiento deberán adoptar.

La normativa, además de establecer nuevas reglas determina un gran cambio cultural, que implicará necesariamente comprender que el titular de datos debe estar en el centro, como dueño y tomador de decisiones respecto a los datos que le conciernen y sus usos. En ese escenario el consentimiento, entendido como la autorización obtenida directamente del titular para el uso de sus datos, se

---

<sup>1</sup> Experta Legal de Datos en Consorcio.

<sup>2</sup> Parlamento y Consejo Europeo. Reglamento General de Protección de Datos de Europa.

<sup>3</sup> Boletín n. 11144-7, que actualiza la Ley n. 19.628, estableciendo el nuevo marco normativo de protección de datos personales en Chile.

consagra como la regla general de legitimidad para el tratamiento de datos personales. Para ser válido, sin embargo, debe atender a algunos requisitos fundamentales: ser libre, informado, específico e inequívoco.

En sectores específicos como el financiero, el tema es aún más complejo en la medida que se deben considerar normativas y directrices adicionales. En ese escenario el SERNAC ha elaborado Circular Interpretativa<sup>4</sup> que establece criterios para la evaluación de los consentimientos obtenidos en el contexto de contratos de adhesión en relaciones de consumo, en el cual refuerza la necesidad de cumplir con los requisitos establecidos para que el consentimiento sea válido.

La CMF también ha regulado el tema, que ganó especial relevancia con la Ley Fintech una vez que el consentimiento es considerado la puerta de entrada para el sistema de finanzas abiertas y el habilitador del intercambio de datos fundamental para su funcionamiento. Evidencia de la centralidad y relevancia que gana el consentimiento y la normativa de protección de datos personales es la reciente publicación de la CMF “Propuesta conceptual: Consentimiento en el Sistema de Finanzas Abiertas”<sup>5</sup>, en que, en el cumplimiento de las atribuciones que la Ley Fintech le confiere, dicta lineamientos regulatorios respecto del consentimiento que deben ser observados por los distintos actores y usuarios del mercado financiero. El documento fija recomendaciones como la de presentar el consentimiento separado de otras manifestaciones de voluntad del cliente, como términos y condiciones o contratos; utilizar lenguaje claro y sencillo; establecer la duración determinada para el consentimiento; mantener habilitado un canal de revocación tan sencillo como el entregado para el otorgamiento; implementar paneles de controles que permitan al titular gestionar directamente y de forma simple, remota y gratuita los consentimientos otorgados, entre otras.

En ese contexto cumplir con todo lo que pide el nuevo marco normativo no es tarea fácil. Es necesario establecer una estructura de gobierno y gestión de los datos y de la privacidad al interior de las organizaciones que conozca y controle la forma como los datos se están recolectando,

---

<sup>4</sup> SERNAC. Circular Interpretativa sobre criterios de equidad en las estipulaciones contenidas en contratos de adhesión referidas a la recolección y tratamiento de datos personales de consumidores. Feb. 2022

<sup>5</sup> Ley N°21.521, Promueve la competencia e inclusión financiera a través de la innovación y tecnología en la prestación de servicios financieros, Ley Fintec. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago de Chile, enero del 2023.

procesando, almacenando y compartiendo, las finalidades para las cuales los están ocupando, los tiempos de retención de los datos y otras informaciones esenciales para la definición de las bases legales que autorizan los tratamientos, la identificación de riesgos y la garantía de los derechos de los titulares de datos.

Obtener un consentimiento adecuado implica tener un conocimiento previo de las finalidades de uso de los datos y establecer consentimientos específicos. Es fundamental informar y comunicar de manera que los titulares de los datos puedan comprender y decidir de forma informada sobre el uso de sus datos. Además, se deben instaurar procesos de captura, gestión y revocación de consentimiento que sean sencillos, gratuitos, independientes de otras manifestaciones de voluntad y que representen acciones afirmativas de consentimiento. También es necesario contar con la capacidad de administrar y gestionar de forma centralizada y actualizada todo el ciclo de vida de los consentimientos. Finalmente, se debe asegurar que el uso de los datos se realice únicamente de acuerdo con los consentimientos otorgados.

Aunque se trata de una implementación bastante compleja, que involucra un trabajo multidisciplinario y transversal de adecuación con costos y necesidad de inversión a veces en montos relevantes, también puede proporcionar oportunidades interesantes que no deben ser descartadas. De pronto ofrece una oportunidad de conocer mejor a la propia organización, ordenar los datos y registrar los procesos, lo que habilita una mayor y mejor explotación de los datos. También contribuye para generar relaciones de confianza y seguridad con los clientes, en la medida que se establece una comunicación más clara y transparente respecto de los usos de los datos, se asegura el poder decisorio del titular y se demuestra que se respetan derechos y libertades individuales.

Adicionalmente, como se ha señalado anteriormente, en el contexto de la Ley Fintech, el consentimiento puede posibilitar la participación y desarrollo en nuevos productos y servicios en el sistema de finanzas abiertas. También viabiliza y legitima el desarrollo de actividades y necesidades del negocio, como compartir datos personales entre empresas, enviar campañas de marketing, o incluso usar datos sensibles.

En definitiva, es fundamental estar atento a los cambios culturales, organizacionales y técnicos impuestos por el nuevo marco normativo de protección de datos y buscar comprender los nuevos estándares como oportunidades de mejorar las operaciones internas y la relación con clientes y otros titulares de datos.