


CD-24/2012	NT-01/2012		
Aprobación: 13/06/2012	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS		
Vigencia: 01/07/2012			

EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 5 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas, establece que la Superintendencia del Sistema Financiero deberá dictar las normas técnicas para la organización, funcionamiento, control y demás aspectos relacionados con las agencias de información de datos sobre el historial de crédito.
- II. Que el inciso tercero del artículo 7 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que a la Superintendencia del Sistema Financiero le corresponde la supervisión de las sociedades especializadas en la prestación de servicios de información de créditos que operen en El Salvador.
- III. Que el artículo 78 literal 1) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que la Superintendencia del Sistema Financiero organizará y mantendrá actualizados los registros de las sociedades y personas que presten servicios relacionados con información del historial crediticio.
- IV. Que en consecuencia es necesario emitir las normas técnicas que regulen los requisitos de autorización para ejercer la actividad de agencia de información de datos sobre el historial de crédito y mantener un registro de estas, así como otros aspectos señalados en la Ley de Regulación de los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas.

POR TANTO,


En virtud de la facultad especial otorgada en el artículo 5 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, **ACUERDA**, emitir las:

NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS

CAPITULO I OBJETO, SUJETOS Y DEFINICIONES

Objeto

Art. 1.- El objeto de estas Normas es establecer los requisitos de autorización, organización, registro, funcionamiento, proceso de cierre de operaciones, control y trámites que deben cumplir las personas jurídicas, públicas o privadas que estén interesadas en obtener autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero para operar como agencias de información de datos (en adelante AID), así como establecer el tiempo

CD-24/2012	NT-01/2012	
Aprobación: 13/06/2012	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Vigencia: 01/07/2012		

máximo de permanencia en las bases de datos de las AID de la información negativa de los consumidores o clientes y determinar los datos personales que los mismos deberán proporcionar a los agentes económicos (en adelante AE) y estos a las AID para elaborar el historial de crédito.

Sujetos


Art.2.- Los sujetos obligados al cumplimiento de las presentes Normas son:

- a) Las personas jurídicas, públicas o privadas, que hayan manifestado su interés a la Superintendencia del Sistema Financiero, en obtener autorización para operar como AID;
- b) Las AID autorizadas; y
- c) Los AE, personas naturales o jurídicas, públicos o privados que se dediquen a cualquier actividad económica, financiera, bancaria, comercial, industrial o de servicios, que mantengan, manejen o accedan a datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, por sí mismos, por intermediarios o por un servicio arrendado, dentro del contexto del objeto de las presentes Normas.

Definiciones

Art. 3.- Para efecto de las presentes Normas, se han considerado las definiciones establecidas en el artículo 3 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Créditos de las Personas y, adicionalmente, los términos que se definen a continuación:

- a) **Actualización de datos:** Proceso en el que los AE envían de forma mensual, en los primeros quince días calendario a las AID información actualizada, verdadera y confiable sobre el historial crediticio de sus consumidores o clientes referente a dicho período y por medio del cual las AID actualizan sus bases de datos, que luego ponen a disposición de sus clientes por medio de los diferentes productos y servicios que ofrecen.
- b) **Copia certificada del historial de crédito:** Certificación emitida por una AID para un consumidor o cliente, previa solicitud y pago de una tarifa, la cual deberá ser entregada en un plazo que no exceda de tres días hábiles contados a partir de la fecha de su solicitud.
- c) **Datos negativos:** Es la información relativa a la morosidad o el retraso en el cumplimiento de las obligaciones crediticias de los consumidores o clientes que constan en una base de datos.
- d) **Ley:** Ley de Regulación de los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas.

CD-24/2012	NT-01/2012	
Aprobación: 13/06/2012	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Vigencia: 01/07/2012		

- e) **Orden de rectificación o Actualización de datos:** Orden emitida por un AE para una AID, en el que da fe que los datos del historial de crédito de un cliente o consumidor han sido rectificadas o actualizados a una fecha determinada, con el objeto de que la AID los rectifique o actualice en su base de datos correspondiente. Esta orden se refiere a los casos de rectificación o actualización establecidos en el Art. 14 literal e) de la Ley, y
- f) **Superintendencia:** Superintendencia del Sistema Financiero.

CAPÍTULO II DE LA AUTORIZACIÓN Y REGISTRO DE UNA AID

Autorización de una AID

Art. 4.- La prestación del servicio de información sobre el historial de crédito de las personas será realizada únicamente por las AID, las que deberán ser previamente autorizadas para operar por el Consejo Directivo de la Superintendencia.

Las AID que decidan fusionarse, transformarse, cambiar de denominación o cualquier otro hecho relevante, deberán notificarlo a la Superintendencia con una antelación de sesenta días hábiles.

Objeto social

Art. 5.- Las AID se constituirán como personas jurídicas, las cuales pueden ser públicas o privadas, debiendo contemplar dentro de su objeto social la prestación de servicios de recopilación, almacenamiento, conservación, organización, comunicación y transmisión de información, por cualquier medio tecnológico o manual, de los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes.


Solicitud de autorización para operar

Art. 6.- Toda persona jurídica pública o privada, interesada en operar una AID para la prestación del servicio de información del historial de crédito de las personas, deberá presentar solicitud de autorización firmada por el representante legal a la Superintendencia, adjuntando a la misma y en lo que corresponda, la información y documentación requerida en el artículo 10 de la Ley, y adicionalmente, la siguiente:

- a) Número y ubicación de los centros de atención;
- b) Procedimiento o sistema establecido para la atención del cliente;
- c) Procedimiento para la rectificación y actualización de datos; y
- d) Nombre del auditor externo.

Procedimiento y resolución de autorización

Art. 7.- Una vez recibida la solicitud y comprobado que reúne los requisitos establecidos en la Ley y en las presentes Normas, la Superintendencia mediante resolución motivada, extenderá a la AID en un plazo no mayor de sesenta días calendario, la autorización correspondiente; de igual manera y en el mismo plazo rechazará, mediante resolución motivada, la solicitud que no cumpla con los requisitos mencionados, de acuerdo

CD-24/2012	NT-01/2012	
Aprobación: 13/06/2012	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Vigencia: 01/07/2012		

a lo establecido en el artículo 11 de la Ley; los interesados podrán presentar nuevamente la solicitud, una vez subsanados los requisitos no cumplidos o superadas las observaciones.

Registro

Art. 8.- La autorización expedida a la AID por la Superintendencia, se inscribirá en un registro especial denominado Registro de Agencias de Información de Datos Sobre Historial de Crédito de las Personas y contendrá lo establecido en el artículo 12 de la Ley, el que será de carácter público y además se publicará en el sitio web de la Superintendencia.

Modificación del registro

Art. 9.- Todo cambio o modificación que afecte los datos de la respectiva inscripción, de acuerdo al artículo 13 de la Ley, deberá ser comunicado por el representante legal de la AID a la Superintendencia, dentro de los diez días hábiles posteriores a la fecha en que se produjo, a fin de que se realice la habilitación correspondiente, la cual se anotará en la marginal de inscripción respectiva en el Registro, sin perjuicio de lo que establezcan otras leyes.

Deberes y obligaciones de las AID

Art. 10.- Una vez inicie operaciones la AID deberá cumplir con los deberes y obligaciones de la Ley; asimismo, para los efectos del literal h) del artículo 17 de la Ley, se entenderá por cada región del país a las tres zonas geográficas en que se divide territorialmente El Salvador: occidente, centro y oriente.


Así mismo, y con el objeto de brindar un servicio más eficiente al consumidor, las AID podrán poner a disposición de este, canales alternos de atención, tales como, sitios de internet, centros de atención telefónica, correo electrónico, correo físico certificado, y otros que estén disponibles, siempre y cuando se establezcan las medidas de seguridad para determinar la identidad del consumidor o cliente al momento de su atención y mantener la confidencialidad de los datos a proveer.

CAPÍTULO III INFORMACIÓN PARA EL HISTORIAL DE CRÉDITO

Datos personales para el historial crediticio

Art. 11.- Los datos personales que podrán ser solicitados por un AE a sus consumidores o clientes, para efectos de elaborar el historial de crédito, son los siguientes:

- a) Nombres o razón social,
- b) Primer apellido,
- c) Segundo apellido,
- d) Apellido de casada,
- e) Sexo,
- f) Número de Documento Único de Identidad (DUI), o documento válido en caso de ser extranjero (Pasaporte o carnet de residente),
- g) Número de Identificación Tributaria (NIT),

CD-24/2012	NT-01/2012	
Aprobación: 13/06/2012	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Vigencia: 01/07/2012		


- h) Fecha de nacimiento o de constitución de la sociedad,
- i) Tipo de persona, natural o jurídica,
- j) Tipo de deudor (Ejemplo: principal, codeudor, fiador o avalista), y
- k) Giro o actividad económica.

Lo anterior sin perjuicio de la información que los AE, deben solicitar a efectos de sus respectivos análisis de riesgos, estudios y conocimiento del cliente para el otorgamiento del crédito; así como los requerimientos de información que dispongan otras normas o leyes.

Datos que pueden compartir los AE con las AID

Art. 12.- En armonía con lo expresado en el artículo anterior, los datos personales de consumidores o clientes que los AE con previa autorización de éstos pueden compartir con las AID y éstas con aquéllos, para efectos de conformar el historial crediticio de los consumidores o clientes, serán los detallados en los literales del artículo anterior; asimismo, podrán compartir los datos de las obligaciones de los consumidores o clientes que los AE posean, siguientes:


- a) Tipo de crédito u obligación que reporta:
 - ✓ Tarjeta de crédito comercial,
 - ✓ Tarjeta de crédito bancaria,
 - ✓ Crédito comercial,
 - ✓ Crédito a plazo, contado 30 días,
 - ✓ Crédito bancario decreciente,
 - ✓ Crédito bancario rotativo,
 - ✓ Crédito hipotecario,
 - ✓ Crédito personal,
 - ✓ Crédito de consumo, y
 - ✓ Otros (Especificar)
- b) Tipo de moneda del crédito,
- c) Monto o límite del crédito,
- d) Fecha de otorgamiento,
- e) Plazo,
- f) Fecha de cancelación,
- g) Saldo total,
- h) Número de referencia,
- i) Fecha de vencimiento,
- j) Forma de pago (mensual, catorcenal, semanal, otras),
- k) Valor de la cuota,
- l) Número de cuotas,
- m) Días mora del cliente (antigüedad de la mora),
- n) Fecha inicio mora,
- o) Calificación del deudor o categoría de riesgo (calificaciones objetivas o técnicas),
- p) Saldo en mora,
- q) Saldo mora capital,
- r) Saldo mora interés,

CD-24/2012	NT-01/2012	
Aprobación: 13/06/2012	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Vigencia: 01/07/2012		

- s) Saldo vencido,
- t) Saldo vencido capital,
- u) Saldo vencido interés,
- v) Fecha de último pago
- w) Fecha de dato negativo,
- x) Tipo de garantía (Ejemplo: hipotecaria, prendaria o personal),
- y) Nombre de la entidad que otorga el crédito,
- z) Adelanto de capital,
- aa) Porción de cuota en mora interés,
- bb) Porción de cuota en mora capital,
- cc) Destino del crédito,
- dd) Día de pago interés,
- ee) Día de pago capital,
- ff) Estado de la garantía (presentada o inscrita),
- gg) Estado del crédito (vigente, vencido, saneado, etc.),
- hh) Etapa judicial (indica que el crédito se encuentra en esa etapa),
- ii) Última fecha de pago capital,
- jj) Última fecha de pago interés,
- kk) Monto desembolsado,
- ll) Ocupación persona natural,
- mm) Periodo de gracia interés,
- nn) Período de gracia capital,
- oo) Reserva de saneamiento constituida (total al deudor o por referencia),
- pp) Total riesgo deudor,
- qq) Tamaño de empresa,
- rr) Saldo vigente interés,
- ss) Saldo vigente capital,
- tt) Agente económico consultante,
- uu) Fecha consulta,
- vv) Motivo de consulta,
- ww) Tipo de consulta,
- xx) Nombre comercial persona jurídica,
- yy) Fecha de creación persona jurídica,
- zz) Fecha de cambio de estado del crédito,
- aaa) Grado de hipoteca (primera, segunda, etc.),
- bbb) Monto pago capital,
- ccc) Monto pago interés,
- ddd) Estado del plazo (vigente o vencido),
- eee) Estado del saldo (vigente o vencido), y
- fff) Estado línea de crédito (vigente o vencida). (1)

Tiempo de permanencia de los datos negativos

Art. 13.- Los datos negativos serán eliminados del historial crediticio después de tres años de haber sido reflejados en la base de datos de las AID, en virtud de los datos mensuales enviados por el AE.

CD-24/2012	NT-01/2012	
Aprobación: 13/06/2012	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Vigencia: 01/07/2012		

Autorización del consumidor o cliente

Art. 14.- Para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 14 literal d) y 15 de la Ley, los AE deberán obtener la autorización expresa y por escrito de los consumidores o clientes para efectos de poder transmitir o consultar a las AID los datos relacionados con su historial crediticio, el cual deberá constar en un documento especial extendido al efecto y no podrá ser parte de cláusulas generales de los contratos.

Quedan excluidas de la obligación de contar con autorización de los consumidores o clientes, la información solicitada por la Superintendencia, Defensoría del Consumidor, Fiscalía General de la República y los tribunales judiciales, así como en los casos de cheques que hayan sido legalmente protestados por falta de fondos o por haber sido girados contra cuentas de depósitos en cuenta corriente cerrada o por orden de suspensión de pagos.

CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE DATOS

Controles de calidad

Art. 15.- Las AID deberán adoptar adecuados controles de seguridad y calidad de la información crediticia que manejen; sin embargo, la legalidad, la veracidad, la exactitud, la integridad y la vigencia de la información, son de responsabilidad de los AE.

Es responsabilidad legal de las AID reportar la información sin alteración o modificación alguna en relación a la información recibida de los AE.


Acceso al historial crediticio

Art. 16.- Los consumidores o clientes podrán acceder gratuitamente a la información que sobre sí mismos esté registrada en las bases de datos administradas por las AID, quienes deberán proveer el historial crediticio en forma escrita, en el momento en el que se les solicita, previo requerimiento realizado en forma verbal o escrita, asimismo se les dará a conocer qué entidades acreedoras tuvieron acceso a sus historiales de crédito, de conformidad con el inciso tercero del literal a) del artículo 14 de la Ley.

Para el efecto anterior, las AID deberán llevar control y registro de los nombres de los AE y de los empleados de estos que tienen acceso a los historiales de crédito de los consumidores o clientes.

Copia certificada del historial crediticio

Art. 17.- Los consumidores o clientes también podrán solicitar a la AID en forma escrita copias certificadas del historial de crédito, previo pago de una tarifa, la cual deberá tener un costo que no será mayor al establecido por el Consejo Directivo de la Superintendencia. Dicha información deberá ser entregada en un plazo no mayor de tres días hábiles.

CD-24/2012	NT-01/2012	
Aprobación: 13/06/2012	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Vigencia: 01/07/2012		

Rectificación de datos

Art. 18.- Los derechos de rectificación, modificación y cancelación de los datos que establece el artículo 20 de la Ley, cuando se refiere a la Superintendencia, deberá entenderse de aquellos consumidores o clientes de los AE sujetos a la supervisión de dicha Superintendencia.

Cuando el consumidor o cliente sea de un AE que no se encuentre bajo la supervisión de la Superintendencia, el consumidor o cliente reclamante podrá ejercer sus derechos ante el AE, la AID o ante la Defensoría del Consumidor.

Reporte actualizado

Art. 19.- En caso de que se registre una actualización, rectificación o eliminación de información que hubiese sido considerada como errónea, inexacta, equívoca, incompleta, atrasada o falsa, en virtud de los supuestos establecidos en el artículo 14 literal e) de la Ley, la AID deberá poner a disposición del titular un nuevo historial crediticio actualizado, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 de las presentes Normas.

Para llevar a término lo anterior, será responsabilidad de los AE, crear los procesos de rectificación de la información para que sea suministrada en forma eficiente a las AID, y cumplir con la corrección de datos en un término no mayor de tres días hábiles después de la fecha de solicitud del consumidor o cliente.

Para que tenga validez la orden de rectificación, esta debe enviarse por los medios y personas que los AE y las AID hayan establecido y además, acordes con la legislación aplicable y documentada como parte de sus procesos.

Atención al consumidor o cliente


Art. 20.- Las AID deberán establecer los procedimientos internos necesarios para brindar una eficiente, efectiva y oportuna atención a las solicitudes de actualización, rectificación o eliminación que presenten los clientes; así como determinar claramente los mecanismos de comunicación y coordinación adecuados con las AE de las que se recolecta la información.

Fijación de tarifa

Art.21.- La tarifa máxima para el cobro de copias certificadas de historiales de crédito de consumidores o clientes que se menciona en el inciso cuarto del artículo 14 de la Ley, será fijada y actualizada cada dos años por el Consejo Directivo de la Superintendencia, tomando como base los costos que presenten de manera justificada las AID.

Control de rectificaciones

Art. 22.- Las AID deberán establecer un registro para el control estadístico de las reclamaciones encaminadas a actualizar, rectificar o eliminar información contenida en sus bases de datos, detallando el número de casos y el tipo de reclamaciones recibidas, los casos resueltos y los pendientes de resolución, conforme el formato descrito en el Anexo

CD-24/2012	NT-01/2012	
Aprobación: 13/06/2012	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Vigencia: 01/07/2012		

No. 1 de las presentes Normas, el que deberá ser remitido mensualmente a la Superintendencia en un plazo de siete días hábiles siguientes al mes en referencia.

CAPÍTULO V OTRAS DISPOSICIONES Y VIGENCIA

Término de operaciones

Art. 23.- Cuando una AID acuerde terminar con sus operaciones en el país, con el objeto de verificar el proceso de cierre ordenado y cancelar su correspondiente registro, deberá comunicarlo con una antelación de sesenta días hábiles a la Superintendencia a fin de que la AID se ajuste a lo que ésta le señale en relación con el manejo y control de su base de datos.

Transitorio

Art. 24.- Las AID que a la entrada en vigencia de la Ley se encuentren operando, deberán adecuar su actividad, así como sus bases de datos y solicitar la respectiva autorización a la Superintendencia, en el termino de hasta seis meses, contados a partir de la vigencia de la misma.

Aspectos no previstos


Art. 25.- Los aspectos no previstos en las presentes Normas, serán resueltos por Consejo Directivo de la Superintendencia.

Vigencia

Art. 26.- Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir del uno de julio de dos mil doce.

(Normas aprobadas por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, en sesión No. CD-24/2012, de fecha trece de junio de dos mil doce)

- (1) Reformas aprobadas por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, en sesión No. CD-45/2015, de fecha dieciséis de diciembre de dos mil quince, con vigencia a partir de la fecha de su aprobación

CD-24/2012	NT-01/2012	NORMAS TÉCNICAS PARA LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS	
Aprobación: 13/06/2012			
Vigencia: 01/07/2012			

ANEXO No. 1

CONTROL DE RECLAMOS POR ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE INFORMACIÓN

No.	Tipo de Reclamo	Fecha de Presentación	Nombre del consumidor o cliente	Referencia del Reclamo	Descripción del Reclamo	Fecha de Resolución	Tipo de Resolución		Oficina que atendió el Reclamo
							Favorable	Desfavorable	

Instrucciones

No. Correlativo	Número de reclamos en este Reporte
Tipo de Reclamo	Clasificación del reclamo: rectificación, modificación, cancelación.
Fecha de presentación.	Fecha en la que el consumidor o cliente presentó el reclamo a la entidad
Nombre del usuario	Nombre del Titular que hace el reclamo.
No. Referencia del Reclamo	Número de control y seguimiento asignado por la entidad
Breve descripción del Reclamo	Descripción de la inconformidad del usuario que motiva el reclamo
Fecha de Resolución	Fecha en que la entidad dio respuesta al consumidor o cliente
Tipo de Resolución	Favorable: Cuando se haya reconocido a favor del consumidor o cliente; Negativa: Cuando se haya resuelto que el reclamo es infundado y por consiguiente en contra de los intereses del consumidor o cliente.
Oficina que atendió el Reclamo	Nombre de la unidad de la entidad responsable de atender el reclamo