



ESTADO DE
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

000530

Banco Central de Reserva de El Salvador

OFICINA DEL PRESIDENTE

23 de octubre de 2015

Asunto: Respuesta a Nota 00001173 proveniente de la Comisión Financiera de la Asamblea Legislativa de El Salvador.

Señores Diputados
Comisión Financiera
Asamblea Legislativa de El Salvador
Presente

Atención: Lic. Hortensia Margarita López Quintana
Secretaria, Comisión Financiera

Estimados Señores Diputados:

Me refiero a nota 00001372 de fecha 14 de octubre de 2015, en la que manifiestan que la Comisión Financiera continua con el estudio de propuestas de reformas a la **Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial del Crédito de las Personas**; y por medio de la cual requieren que el Banco Central de Reserva de El Salvador emita opinión a la versión de la reforma remitida en dicha nota.

Atendiendo a la solicitud, expongo lo siguiente:

- Respecto a la reforma del Art. 5, nos parece adecuado sea reformado acorde al espíritu de lo establecido en la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, en la cual está regulado que es el Banco Central de Reserva de El Salvador la institución facultada para emitir la normativa técnica, y además mantener los tres años de permanencia de la información negativa, como un estándar para mantener la consistencia de que sea un historial crediticio de las personas; por lo que se recomienda que el Art. 5 sea reformado en su inciso tercero de la forma siguiente:**

El Banco Central de Reserva de El Salvador, en adelante, Banco Central, por medio de su Comité de Normas, dictará las normas técnicas para la organización, funcionamiento, control y demás aspectos relacionados con las agencias de información de datos sobre historial de crédito; determinará el tiempo concreto de permanencia de los datos sobre historial de crédito en las bases de datos de las referidas agencias de información; y establecerá clara y detalladamente cuales son aquellos datos personales que deberán ser proporcionados por los consumidores a los agentes económicos, los cuales

c.c. DDSF, Depto. Jurídico y Lic. V. de Mendoza

deberán tener relación con la información que se necesita para la elaboración del historial de crédito.

Sin embargo, aún cuando es importante que la Ley tenga consistencia con la protección al consumidor financiero, nos parece que los incisos agregados en la propuesta de reforma deben ser incorporados en el Art. 17, es decir, como parte de los deberes de las Agencias de Información de Datos.

2. Respecto a la reforma del Art. 6, nos parece adecuado que se amplíe el rol de la Defensoría para el caso de intereses colectivos; para lo cual se sugiere adicionar a continuación del tercer inciso, el contenido siguiente:

Quando existan intereses colectivos o difusos, la Defensoría del Consumidor, en el ejercicio de sus competencias, tendrá las facultades para verificar e investigar de oficio, las prácticas de los agentes económicos y las agencias de información de datos, de conformidad a las atribuciones establecidas en la Ley de Protección al Consumidor.

3. Respecto a la reforma del Art. 8, es adecuado que se definan los requisitos que deben cumplir las empresas dedicadas a la prestación de servicio de información sobre el historial del crédito de las personas, por lo que estamos de acuerdo en incorporar (entre el primero y segundo inciso de la Ley vigente) tres incisos en el Art. 8, de la forma siguiente:

El servicio de información sobre el historial del crédito de las personas podrá ser prestado por personas jurídicas, públicas o privadas, que serán conocidas como Agencias de Información o Agencias de Información Crediticia.

Quando se trate de Agencias de Información privadas, deberán constituirse con la única finalidad de recopilar información de datos sobre historial de crédito de las personas; y deberán contar con un capital social mínimo de doscientos cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América, totalmente suscrito y pagado en efectivo. El capital será ajustado por la Superintendencia, cada dos años, tomando en consideración la variación del Índice de Precios al Consumidor, previa opinión del Banco Central; además, contribuirán al financiamiento del presupuesto de la Superintendencia y Comité de Apelaciones, hasta un cero punto setenta y cinco por ciento de sus ingresos anuales.

Las agencias de información deberán contar con un cuerpo de dirección profesional, personal capacitado, equipos y plataforma tecnológica para administrar la información, sistemas de control administrativo, aplicaciones de seguridad, manuales, procedimientos, políticas, controles internos y planes de continuidad del negocio que garanticen el adecuado funcionamiento para ofrecer los servicios regulados en esta Ley, todo de conformidad al

ordenamiento jurídico vigente y a las Normas Técnicas que el Banco Central dicte para tal efecto.

- 4. Respecto a las reformas al Art. 14, con la finalidad de la constatación del perfil crediticio no tenga costos materiales para las personas, nos parece adecuado adicionar dos inciso finales al a), de la forma siguiente:**

Cuando el cliente o consumidor lo solicite y previa verificación de la titularidad del derecho de solicitar la información, la agencia de información de datos proporcionará la información relativa al historial crediticio del solicitante, en forma impresa o por medios digitales.

Las agencias de información de datos expedirán copias certificadas del historial de crédito que les fueren solicitadas. Dicha consulta no deberá generar costo alguno para el cliente, hasta en un máximo de una consulta cada tres meses. Será sujeto al pago de una tarifa cuando se requiera más de una certificación durante un período de tres meses; dicho pago será fijado por la Superintendencia del Sistema Financiero. La referida certificación deberá ser entregada en un plazo máximo de tres días hábiles a partir de la fecha de la solicitud.

Consideramos adecuado que se procure la menor distorsión del historial crediticio, de forma que se logre un mejor trato sobre la condición real de los Deudores, por lo que recomendamos adicionar un literal h) al Artículo 14 de la siguiente manera:

- h) **Evidencia de la Condición del deudor:** Todo consumidor o cliente tiene derecho a que se especifique, cuando sea el caso, que la situación de insolvencia está asociada o se derivada únicamente de su condición de fiador.

- 5. Respecto a la reforma del Art. 15, no tenemos objeciones con la modificación planteada por la Comisión Financiera.**
- 6. Respecto a las reformas al Art. 17, que persigue una menor distorsión que lleve a un mejor trato sobre la condición real de los Deudores, consideramos que se adicionen los contenidos de la propuesta de reforma, para lo cual recomendamos reformar el literal h) y adicionar los literales j), k), l) y m), de la manera siguiente:**

- h) Contar al menos con un centro de atención de llamadas para las consultas que los clientes hagan a nivel nacional y en horarios extendidos, que faciliten realizar gestiones sobre su historial de crédito; además, deberán establecer oficinas de atención al cliente en las principales ciudades del

país, para que las personas realicen sus solicitudes y trámites, las cuales deberán ser atendidos en un plazo no mayor a 3 días hábiles. Los datos de ubicación y contacto de los centros de atención, deberán publicarse cada tres meses para el conocimiento de los consumidores o clientes, a través de dos periódicos de circulación nacional y de forma permanente en sus páginas electrónicas u otros medios tecnológicos.

- j) Eliminar e inutilizar de manera permanente los datos negativos del historial de crédito del consumidor o cliente, una vez transcurrido un período no mayor de tres años a partir de la incorporación de dicho dato a la base, cuando haya sido subsanado el dato negativo.

En consideración a lo anterior, las agencias de información deberán remitir mensualmente a la Superintendencia un reporte sobre las personas a las cuales se les ha eliminado de forma permanente los datos que afecten su historial crediticio.

- k) Especificar, cuando sea el caso, que la situación de insolvencia de un deudor, está asociada o se deriva únicamente de su condición de fiador.
- l) Proveer al consumidor o cliente, por escrito o a través de cualquier otro medio de innovación tecnológica, la información en el momento en que se le solicita, previo requerimiento realizado de forma verbal o escrita. Dicha información deberá incluir el nombre de las entidades acreedoras que tuvieron acceso a su historial de crédito en los últimos dos años, el medio por el cual fue solicitada y el uso para el que fue requerida.
- m) Entregar a la Superintendencia del Sistema Financiero, en el plazo establecido en esta Ley, y bajo cualquier circunstancia que implique el término de sus operaciones, la base de datos que contiene el Historial de Crédito de las Personas.

En consonancia con lo expuesto al final del numeral 1 de esta nota, consideramos adecuado, que establezcan parámetros para la permanencia de la información negativa en el historial del crédito; por lo que recomendamos incorporar tres incisos finales al Art. 17, de la forma siguiente:

Las agencias de información de datos deberán considerar en el perfil crediticio de la persona, su nivel de endeudamiento, con la finalidad de que esta información sea utilizada para prevenir potenciales situaciones de insolvencia. El Banco Central deberá definir en normas técnicas la metodología para medir o evaluar el nivel de endeudamiento de las personas.

En caso que el deudor no cumpla en un periodo igual o mayor a dos meses consecutivos con las obligaciones y pactos contenidos en el

contrato de crédito, el tiempo de permanencia de la información que afecta negativamente el historial crediticio, no podrá ser mayor a tres años. Además, cuando la información negativa esté relacionada a insolvencia por montos menores a la mitad de un salario mínimo urbano del sector comercio y servicios, esta información no será considerada con una connotación de insolvencia.

En el caso de las personas jurídicas, no se considerará como información negativa, la variación en la condición económica o financiera que en un momento determinado pudieren reflejar los Estados Financieros, siempre y cuando se encuentre solvente de pago de las obligaciones crediticias adquiridas, salvo que de la lectura de los mismos se advierta un riesgo inminente que genere la imposibilidad de continuar operando.

7. Respecto a la reforma del Art. 18, consideramos adecuada la modificación planteada en el borrador del proyecto, dado que aclara la potestad de los agentes económicos para proporcionar la información de los clientes a las Agencias de Información, por lo que estamos de acuerdo en agregar un literal g) y un inciso final, de la forma siguiente:

- g) Proporcionar a las respectivas agencias de información de datos, la información sobre las autorizaciones emitidas de forma individual y expresa por el consumidor o cliente, dentro de los tres días siguientes a dicha autorización, con la finalidad de que cualquiera de ellas que se encuentre debidamente autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero, pueda utilizarla en las condiciones establecidas en esta ley.

Los agentes económicos podrán contratar los servicios de una Agencia de Información de Datos sobre el riesgo crediticio de una persona, consumidor o cliente, siempre y cuando se garantice que dicho servicio no vulnere los derechos de las personas.

8. Respecto a las modificaciones al Art. 19, relacionado con las prohibiciones, vemos adecuado la adición del literal h), ya que con esto se trata de evitar efectos negativos sobre las personas, más allá del ámbito financiero, se recomienda adicionar un literal (h) al Artículo 19 de la siguiente forma:

- h) Utilizar, transferir, compartir y comercializar a cualquier título y destino, la información de las personas que conste en su base de datos, sin el consentimiento expreso de sus titulares para realizar dichas actividades.

Adicionalmente, se recomienda considerar que la no atención de sus obligaciones, por parte de las Agencias de Información, sea incorporada de forma explícita como prohibiciones en el Art. 19.

9. **especto a las modificaciones al Art. 20, relacionado con el ejercicio de los derechos, consideramos adecuado adicionar el contenido al primer inciso, por lo que la redacción es la siguiente:**

Los derechos de acceso, rectificación, modificación y cancelación de los datos almacenados para prestar los servicios de información de datos sobre historial de crédito, podrán ser ejercidos por el consumidor o cliente ante el agente económico, agencia de información de datos, la Superintendencia del Sistema Financiero o la Defensoría del Consumidor, **puediendo el consumidor o cliente, realizar el reclamo correspondiente para rectificar o corregir sus datos por los medios establecidos en la presente ley, incluyendo los medios digitales, para lo cual deberá proporcionar a la Agencia de Información de Datos la documentación probatoria al respecto.**

10. **Respecto a la modificación del Art. 21, consideramos adecuado abrir la posibilidad a que las gestiones de los clientes puedan realizarse por medio digitales, por lo que recomendamos modificar el inciso primero de la forma siguiente:**

La presentación de una queja o denuncia ante el agente económico, agencia de información de datos, la Superintendencia del Sistema Financiero o la Defensoría del Consumidor, deberá efectuarse mediante una solicitud **impresa, por correo electrónico u otros medios digitales que las Agencias de Información pongan a disposición del cliente.** Dicha solicitud, para ser atendida, deberá contener lo siguiente:

- a) Generales completas del consumidor o cliente afectado, con especial indicación de su domicilio, teléfono y cualquier dato que permita localizarlo.
- b) Petición en la que se concrete el propósito de la solicitud.
- c) Fotocopia del Documento Único de Identidad o, en su defecto, de la documentación que acredite su identidad.
- d) Cualquier documento que el interesado considere demostrativo de la queja que formula.
- e) La identificación y datos generales del proveedor **de información, en caso que el cliente la conociere.**

11. **En relación al Art. 22 sobre la presentación de la solicitud ante el Agente, se considera adecuado que éste guarde consonancia con el Art. 21, en el sentido que puedan utilizarse medios digitales, de la forma siguiente:**

En caso de que el consumidor o cliente decida actuar ante el agente económico o la agencia de información de datos, tal solicitud será presentada

al agente económico por los medios que éste ponga a disposición o a la agencia de información de datos, quien deberá recibirla, **evidenciando** o expresando el día y la hora en la que lo haga.

El agente económico o la agencia de información de datos, deberá responder la solicitud que le dirija el interesado, **por los medios que el cliente haya utilizado o que haya señalado para escuchar notificaciones**, en un plazo no mayor de cinco días hábiles.

12. En relación a las modificaciones al Art. 28, referidas a las Infracciones Graves, se considera pertinente agregar el literal m) planteado en el proyecto, de la forma siguiente:

m) Utilizar, transferir, compartir y comercializar, **en términos diferentes a los** establecidos en esta ley, la información de los consumidores o clientes, a menos que en cada caso individual se cuente con el consentimiento expreso de estos para realizar dichas actividades.

13. Finalmente, con relación a la incorporación de un Art. 32-A, que permitiría ampliar el proceso de suspensión o cancelación de operaciones de las Agencias de Información, se recomienda una redacción de la siguiente forma:

En los casos de suspensión o cancelación de operaciones relacionada con la autorización para funcionar como Agencia de Información de Datos sobre el Historial de Crédito de las personas, la agencia a la que se le suspenda o cancele la facultad para operar como Agencia de Información de Datos, las operaciones deberá entregar su base de datos para su resguardo a la Superintendencia en un plazo de diez días hábiles, contados a partir de la notificación de suspensión o cancelación de operaciones. **Dicho procedimiento se hará con la finalidad de custodiar la información que es propiedad de los clientes o consumidores.**

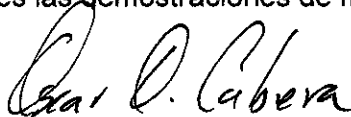
En caso que las Agencias de Información de Datos no cumplan con el plazo establecido en el inciso anterior, la Superintendencia con el auxilio de la fuerza pública, procederá, sin mayor trámite, a la incautación de las referidas bases de datos. En el caso de suspensión de operaciones, si la Agencia de Información de Datos supera las causas que motivaron la suspensión, la Superintendencia del Sistema Financiero procederá a la devolución de la base de datos en un plazo no mayor de cinco días hábiles, contados a la partir de la fecha que se hayan superado las causales de suspensión.

La Superintendencia deberá garantizar el resguardo, custodia y adecuado almacenamiento de las bases de datos, en el lugar, y la forma que esta crea conveniente, según sus medidas internas de seguridad de información. La Superintendencia no podrá, bajo ninguna circunstancia, acceder, hacer uso o

reproducción de la información contenida en las bases de datos que resguarde o custodie.- El Banco Central deberá establecer, mediante norma técnica, el procedimiento a seguir para tales efectos.

El resguardo y custodia de las bases de datos por parte de la Superintendencia, será por un periodo de hasta doce meses; una vez terminado este plazo, deberá proceder a la eliminación permanente de la información contenida en las bases de datos.

Aprovecho la ocasión para expresarles las demostraciones de mi consideración y estima.


Oscar Cabrera Melgar
Presidente

