

DECRETO Nº 695

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

- I.- Que el Artículo 2, inciso segundo de la Constitución señala que "Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen".
- II.- Que existe una manifestación del derecho a la intimidad, que es precisamente el derecho a la protección de los datos y consiste en que el individuo pueda controlar el uso o tratamiento de los mismos, a fin de impedir una lesión a su esfera jurídica.
- III.- Que en nuestro país funcionan empresas que a través del tratamiento automatizado de datos hacen referencia exclusiva al comportamiento crediticio de las personas y en muchas ocasiones, dichas empresas manejan de forma indebida los datos de las personas generando perjuicios para las mismas por razones de falsedad o discriminación respecto de la información o por la falta de actualización de dicha información.
- IV.- Que es fundamental proteger el derecho de los ciudadanos respecto a la información de sus créditos para que ésta sea correcta y veraz y evitar lesionar su Derecho Constitucional al Honor y a la Intimidad.
- V.- Que por las razones expuestas es de vital importancia el establecimiento de una ley general que regule los servicios de información sobre el historial de crédito de las personas.

POR TANTO,

en uso de sus facultades constitucionales y a iniciativa del Diputado Douglas Leonardo Mejía Avilés y con el Apoyo de los Diputados Antonio Echeverría Veliz, Blanca Noemí Coto Estrada, Misael Mejía Mejía, Rafael Eduardo Paz Velis, Inmar Rolando Reyes, Francisco José Zablah Safie, Othon Sigfrido Reyes Morales, Guillermo Antonio Gallegos Navarrete, Francisco Roberto Lorenzana Durán, Lorena Guadalupe Peña Mendoza, Cesar Humberto García Aguilera, Irma Lourdes Palacios Vásquez, Mario Alberto Tenorio Guerrero, Yohalmo Edmundo Cabrera Chacón, José Álvaro Cornejo Mena, Norma Cristina Cornejo Amaya, Carlos Cortez Hernández, Luis Alberto Corvera Rivas, Darío Alejandro Chicas Argueta, Nery Arely Díaz de Rivera, Emma Julia Fabián Hernández, Santiago Flores Alfaro, José Rinaldo Garzona Villeda, Gloria Elizabeth Gómez de Salgado, Medardo González Trejo, Ricardo Bladimir González, José Nelson Guardado Menjívar, Norma Fidelia Guevara de Ramirios, Jorge Schafik Handal Vega Silva, Benito Antonio Lara Fernández, Hortensia Margarita López Quintana, Guillermo Francisco Mata Bennett, Erik Mira Bonilla, Guillermo Antonio Olivo Méndez, Orestes Fredesman Ortez Andrade, Zoila Beatriz Quijada Solís, Dolores Alberto Rivas Echeverría, Jackeline Noemí Rivera Ávalos, Abilio Orestes Rodríguez Menjívar, Sonia Margarita Rodríguez Sigüenza, Luis Enrique Salamanca Martínez, Rodrigo Samayoa Rivas, Karina Ivette Sosa de Lara, Jaime Gilberto Valdez Hernández, Ramón Arístides Valencia Arana, María Margarita Velado Puentes y Ana Daysi Villalobos de Cruz.

DECRETA la siguiente:

LEY DE REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS

Capítulo I Disposiciones Generales

Objeto

Artículo 1.- La presente Ley tiene por objeto garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen en el tema de la confiabilidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito, incorporados o susceptibles de ser incorporados a una agencia de información de datos administrada por una persona jurídica, debidamente autorizada conforme a la presente Ley.

Asimismo, tiene por objeto regular la actividad de las personas jurídicas públicas o privadas, que tengan autorización para operar como agencias de información de datos y a los agentes económicos que mantengan o manejen datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes.

Ámbito de Aplicación

Artículo 2.- La presente Ley será aplicable a los agentes económicos, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que realicen cualquier actividad económica, financiera, bancaria, comercial, industrial o de servicios, que manejen o tengan acceso a datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, por sí mismo, por medio de intermediarios o por un servicio arrendado.

También será aplicable a las agencias de información de datos, personas jurídicas, públicas o privadas, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que tengan autorización para brindar el servicio de almacenamiento, transmisión e información, por cualquier medio tecnológico o manual, de los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes.

Artículo 2-A.- LOS AGENTES ECONÓMICOS INTEGRANTES DEL SISTEMA FINANCIERO, PODRÁN CONSULTAR LOS DATOS NEGATIVOS DE LOS CONSUMIDORES O CLIENTES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CRÉDITOS QUE MANEJA LA CENTRAL DE RIESGOS DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO, CORRESPONDIENTE A LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS, CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE LA CONSULTA. (3)

Definiciones

Artículo 3.- Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

Agencia de información de datos: Toda persona jurídica, pública o privada, exceptuando a la Superintendencia del Sistema Financiero, que se dedica a recopilar, almacenar, conservar, organizar, comunicar, transferir o transmitir los datos sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, a través de procedimientos técnicos, automatizados o no.

Agentes económicos: Son las personas naturales o jurídicas, proveedoras de bienes y servicios, que registran, suministran y obtienen información de una base de datos.

Base de datos: Conjunto organizado de datos sobre el historial de créditos vigentes o activos, cancelados o inactivos que el consumidor o cliente tenga o haya tenido, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

Consumidor o cliente: Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute de un agente económico bienes o servicios, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan.

DATO: INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LOS CONSUMIDORES O CLIENTES, QUE ES PROPIEDAD DE ÉSTOS Y QUE CONSTE EN UNA BASE DE DATOS. (1)

Historial de Crédito: Datos de los consumidores o clientes, debidamente incorporados en una base de datos, que reflejen las transacciones económicas, mercantiles, financieras o bancarias pagaderas a plazo.

Tratamiento de Datos: Cualquier operación o conjunto de operaciones o procedimientos técnicos automatizados o no que, dentro de una base de datos, permiten recopilar, almacenar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, compartir, comunicar, transmitir o cancelar datos de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito.

PUNTOS DE CONSULTA: PEQUEÑOS KIOSCOS U OFICINAS QUE SE HABILITARÁN EN LOS SITIOS ESCOGIDOS POR LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS, LOS CUALES DEBERÁN CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS QUE DETERMINE LA NORMATIVA TÉCNICA DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA, Y QUE TENDRÁN COMO OBJETO LA CONSULTA DE DATOS DEL HISTORIAL CREDITICIO POR PARTE DE LOS CIUDADANOS INTERESADOS EN ELLO. (3)

CENTROS DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS: OFICINAS ADMINISTRATIVAS HABILITADAS POR LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS, LOS CUALES DEBERÁN CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS QUE DETERMINE LA NORMATIVA TÉCNICA DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA, EN LAS CUALES SE LES DARÁ SOLUCIÓN A LAS INQUIETUDES, QUEJAS Y DEMÁS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN ESTA LEY AL CIUDADANO SOBRE SU HISTORIAL CREDITICIO. (3)

Principios Generales

Artículo 4.- Lo regulado en la presente Ley se regirá con arreglo a los siguientes principios:

- a) **Acceso de la Persona Interesada:** Todo consumidor o cliente que demuestre su identidad tiene derecho a saber si se está procesando información sobre su historial crediticio, obtener una copia, en el momento que el consumidor o cliente lo solicite.

Y también tiene derecho a obtener las rectificaciones o supresiones de acuerdo a esta Ley, cuando los registros sean ilícitos, erróneos, injustificados o inexactos.

- b) **CALIDAD DE DATOS:** LOS DATOS SOBRE HISTORIAL DE CRÉDITO BRINDADOS POR LOS CONSUMIDORES O CLIENTES O POR LOS AGENTES ECONÓMICOS, LOS MANEJADOS POR LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS Y LOS GENERADOS POR TRANSACCIONES DE CARÁCTER CREDITICIO, FINANCIERO, BANCARIO, COMERCIAL O INDUSTRIAL, DEBERÁN SER EXACTOS Y ACTUALIZADOS DE FORMA PERIÓDICA, CADA QUINCE DÍAS, PARA QUE RESPONDAN CON VERACIDAD A LA SITUACIÓN REAL DEL CONSUMIDOR O CLIENTE. (3)
- c) **Reserva:** Todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan acceso a cualquier información relacionada con el historial de crédito de conformidad con esta Ley, deberán guardar la debida reserva sobre dicha información y, en consecuencia, no podrán revelarla a terceras personas, salvo que se trate de autoridad competente o información comprendida en las operaciones ordinarias dentro del giro de las agencias de información.
- Las autoridades competentes para solicitar la información a que se refiere el párrafo anterior son, la Superintendencia del Sistema Financiero, Defensoría del Consumidor, Fiscalía General de la República y los tribunales judiciales.
- Los funcionarios públicos o privados que, con motivo de los cargos que desempeñen, tengan acceso a la información de que trata esta Ley, quedarán obligados a guardar la debida reserva, aun cuando cesen en sus funciones.
- d) **Seguridad de los datos:** Los agentes económicos y las agencias de información de datos sobre historial de crédito, deberán adoptar las medidas o controles técnicos necesarios para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado de los datos sobre historial de crédito que manejen o mantengan en sus respectivas bases de datos.

Autoridad Competente

Artículo 5.- La Superintendencia del Sistema Financiero será la encargada de autorizar y revocar la autorización a las personas jurídicas, para ejercer la actividad de agencia de información de datos sobre historial de crédito, y mantener un registro de éstas.

LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO TENDRÁ FACULTAD PARA FISCALIZAR QUE LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS CUMPLAN CON LOS REQUISITOS DE SEGURIDAD, CONFIABILIDAD Y ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DE LOS CONSUMIDORES Y CLIENTES, ASÍ COMO CUALQUIER OTRA QUE LE ESTABLEZCA LA PRESENTE LEY. PARA ESTOS EFECTOS, SE FACULTA A LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO PARA REALIZAR VISITAS A LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS AL MENOS TRIMESTRALMENTE, QUEDANDO A OPCIÓN DEL SUPERVISOR CUANDO LO ESTIME PERTINENTE, DICHAS VISITAS DEBERÁN SER REALIZADAS SIN AVISO PREVIO. (3)

EL BANCO CENTRAL DE RESERVA DEBERÁ DICTAR LAS NORMAS TÉCNICAS PARA LA ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO, CONTROL Y DEMÁS ASPECTOS RELACIONADOS CON LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS SOBRE HISTORIAL DE CRÉDITO; ASÍ COMO DETERMINAR EL TIEMPO CONCRETO DE PERMANENCIA DE LOS DATOS SOBRE HISTORIAL DE CRÉDITO EN LAS BASES DE DATOS

DE LAS REFERIDAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN, Y ESTABLECER CLARA Y DETALLADAMENTE CUÁLES SON AQUELLOS DATOS PERSONALES QUE DEBERÁN SER PROPORCIONADOS POR LOS CONSUMIDORES A LOS AGENTES ECONÓMICOS, LOS QUE DEBERÁN TENER RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN QUE SE NECESITA PARA LA ELABORACIÓN DEL HISTORIAL DE CRÉDITO. (1)

CON EL OBJETO DE REALIZAR UNA ADECUADA FUNCIÓN DE REGULACIÓN, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS DEL SISTEMA FINANCIERO; Y CONTAR CON INFORMACIÓN FUNDAMENTAL PARA EVALUAR IMPACTOS DE LAS DISPOSICIONES CONTEMPLADAS EN LA EMISIÓN O REFORMAS DE NORMAS TÉCNICAS, EL BANCO CENTRAL DE RESERVA, TENDRÁ ACCESO IRRESTRICTO A LAS BASES DE DATOS DE LAS INSTITUCIONES DE DERECHO PÚBLICO O ENTIDADES PRIVADAS QUE CONTENGAN INFORMACIÓN DE DATOS DEL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS EN TIEMPO REAL; ASIMISMO, EL BANCO CENTRAL DE RESERVA DEBERÁ NOTIFICAR A LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO CUALQUIER IRREGULARIDAD OBSERVADA EN LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS BASES DE DATOS, PARA QUE PROCEDA DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA PRESENTE LEY. (1) (3)

La Superintendencia, dentro del ámbito de sus competencias, sancionará a las agencias de información de datos que infrinjan lo establecido en la presente Ley, como resultado de sus funciones de monitoreo e inspección de éstas.

Competencia de la Defensoría del Consumidor

Artículo 6.- La Defensoría del Consumidor, conocerá y atenderá las denuncias o quejas de los consumidores o clientes, y supervisará e investigará las prácticas de los agentes económicos y las agencias de información de datos, de acuerdo con el ámbito de aplicación de la presente Ley.

LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, POR MEDIO DEL TRIBUNAL SANCIONADOR, ESTARÁ FACULTADA PARA SANCIONAR A LOS AGENTES ECONÓMICOS SUPERVISADOS Y NO SUPERVISADOS Y A LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS QUE, COMO RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN INICIADA DE OFICIO, POR DENUNCIAS O QUEJAS PRESENTADAS POR LOS CONSUMIDORES O CLIENTES, SE LES COMPRUEBE QUE HAN INFRINGIDO LOS DERECHOS DE ESTOS EN LOS SUPUESTOS SEÑALADOS EN ESTA LEY. (3)

LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR TENDRÁ FACULTAD PARA SOLICITAR LA INFORMACIÓN NECESARIA Y EFECTUAR VERIFICACIONES, A FIN DE REALIZAR LAS INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS QUE CORRESPONDAN SIN IMPORTAR LA FORMA DE INICIACIÓN, YA SEA DE OFICIO, POR DENUNCIA O QUEJA. CUANDO 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. TAMBIÉN, CUANDO EXISTAN LOS INTERESES ANTES MENCIONADOS, TENDRÁ FACULTADES PARA SOLICITAR INFORMES E INVESTIGAR LAS PRÁCTICAS DE LOS AGENTES ECONÓMICOS NO SUPERVISADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO. (1) (3)

La Defensoría remitirá mensualmente a la Superintendencia del Sistema Financiero copia de todas las resoluciones debidamente ejecutoriadas, en las que se impongan sanciones a las agencias de información de datos, originadas por las infracciones a la presente Ley en perjuicio de un consumidor o cliente en particular.

ASIMISMO, A EFECTO DE CUMPLIR CON LO ESTABLECIDO EN ESTA LEY, SE FACULTA A LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR A REALIZAR INSPECCIONES A LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS, AL MENOS TRIMESTRALMENTE, QUEDANDO A OPCIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR CUANDO LO ESTIME PERTINENTE CON EL FIN DE VERIFICAR QUE LAS MISMAS CUMPLAN CON LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN ESTA LEY. DICHAS VISITAS DEBERÁN SER REALIZADAS SIN AVISO PREVIO. (3)

Prescripción

Artículo 7.- Los Tribunales Civiles y Mercantiles conocerán de la acción por daños y perjuicios que se presenten en contra de los agentes económicos y/o agencias de información de datos.

Para los efectos de esta Ley, el término de prescripción para recurrir ante los tribunales de justicia correspondientes y solicitar indemnización por daños y perjuicios es de tres años, contado a partir del momento en que el consumidor o cliente tuvo conocimiento de la afectación.

El término de prescripción de la acción por daños y perjuicios se interrumpe por la presentación de reclamo formal ante la Superintendencia del Sistema Financiero o Defensoría del Consumidor.

Capítulo II

Requisitos para Operar una Agencia de Información de Datos

Autorización

Artículo 8.- Toda persona jurídica pública o privada que desee operar una agencia de información de datos sobre historial de crédito de las personas, deberá solicitar autorización a la Superintendencia del Sistema Financiero para ejercer dicha actividad.

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 DE DATOS. (1)

CUANDO SE TRATE DE AGENCIAS PRIVADAS DE INFORMACIÓN DE DATOS, DEBERÁN CONSTITUIRSE, TENIENDO COMO FINALIDAD PRINCIPAL, LA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN DE DATOS SOBRE HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS. NO OBSTANTE, QUEDA EXPRESAMENTE PROHIBIDO, A ESTAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS, UTILIZAR LA INFORMACIÓN RECOPIADA DEL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LOS CLIENTES O CONSUMIDORES PARA OTROS FINES DISTINTOS A LOS ESTABLECIDOS EN LA PRESENTE LEY. ESTAS DEBERÁN CONTAR CON UN CAPITAL SOCIAL MÍNIMO DE QUINIENTOS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, TOTALMENTE SUSCRITO Y PAGADO EN EFECTIVO. EL CAPITAL DE ESTAS AGENCIAS SERÁ AJUSTADO POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO CADA DOS AÑOS, TOMANDO EN CONSIDERACIÓN LA VARIACIÓN DEL ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR, PREVIA OPINIÓN DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA; ADEMÁS, CONTRIBUIRÁN AL FINANCIAMIENTO DEL PRESUPUESTO DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO Y COMITÉ DE APELACIONES, HASTA UN CERO PUNTO SETENTA Y CINCO POR CIENTO DE SUS INGRESOS ANUALES. (1) (3)

LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS 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 DE RESERVA DICTE PARA TAL EFECTO. (1)

La Superintendencia estará facultada para realizar las investigaciones que sean necesarias, con el objeto de verificar la información suministrada en la solicitud.

LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFREZCAN LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS Y LOS COBROS REALIZADOS POR LOS MISMOS, DEBERÁN SER AUTORIZADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO DE CONFORMIDAD A LAS NORMAS TÉCNICAS QUE EL COMITÉ DE NORMAS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA EMITA AL EFECTO. (3)

Domicilio

Artículo 9.- Las personas jurídicas autorizadas para operar como una agencia de información de datos sobre historial de crédito, deberán estar domiciliadas en el país.

Solicitud para Personas Jurídicas

Artículo 10.- La solicitud para personas jurídicas será presentada por el representante legal, en papel simple o en formulario que se proporcionará para tal fin, y deberá contener la siguiente información:

- a) Nombre o razón social de la persona solicitante.
- b) Clase de sociedad o asociación de que se trate.
- c) Fecha de su inscripción en el Registro Público correspondiente, con indicaciones del tomo, folio y asiento respectivos.
- d) Nombre de sus directores, representante legal y apoderado general, si lo hubiere.
- e) Domicilio legal de la persona solicitante.
- f) Nombre comercial de la agencia de información de datos sobre historial de crédito.
- g) Dirección exacta del establecimiento comercial, números telefónicos, postal y correo electrónico, si lo tuviere.
- h) Número de Identificación Tributaria.

Esta solicitud deberá acompañarse con la siguiente documentación:

- a) Copia de la escritura pública de Constitución de la Sociedad y de las reformas, si las hubiere, debidamente inscritos en el Registro correspondiente.
- b) Certificación del Registro respectivo, donde conste la vigencia y datos de inscripción de la persona jurídica, así como el nombre de los directores, representante legal y apoderado general, si lo hubiere.
- c) Fotocopia certificada del Documento Único de Identidad, Pasaporte vigente o carnet de residente según sea el caso y del Número de Identificación Tributaria de sus directores, representante legal y apoderado general, si lo hubiere.
- d) Solvencia de Antecedentes Policiales, extendida por la Policía Nacional Civil, de los directores, representante legal y apoderado general, si lo hubiere.
- e) Solvencia de Antecedentes Penales, extendida por la Dirección General de Centros Penales del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, de los directores, representante legal y apoderado general, si lo hubiere.
- f) DEPÓSITOS DE FORMATO DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO CON LA REVISIÓN REALIZADA POR LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, ASÍ COMO CUALQUIER MODIFICACIÓN A LOS MISMOS.
(3)
- g) Solvencia financiera fiscal y municipal de la sociedad.
- h) Programa general de funcionamiento, que comprenda por lo menos:
 - 1º. La descripción de los sistemas de cómputo y procesos de recopilación y procesamiento de información.
 - 2º. Las características de los productos y servicios que prestarán.
 - 3º. Las políticas de prestación de servicios con que pretenden operar.
 - 4º. Las medidas de seguridad y control, a fin de evitar el manejo indebido de la información.
 - 5º. Las bases de organización.
 - 6º. El plan de contingencia en caso de desastre.

Términos para Resolver sobre la Solicitud

Artículo 11.- Recibida la solicitud y una vez se compruebe que reúne los requisitos establecidos en esta Ley, la Superintendencia del Sistema Financiero, mediante resolución motivada, expedirá la autorización correspondiente, en un plazo no mayor de sesenta días calendario.

La Superintendencia del Sistema Financiero rechazará, mediante resolución motivada, toda solicitud que no cumpla los requisitos previstos en esta Ley, o que no se acompañe de los documentos a que se refiere el artículo 10, en un plazo no mayor de sesenta días calendario.

Registro

Artículo 12.- La autorización expedida por la Superintendencia del Sistema Financiero, se inscribirá en un registro especial denominado Registro de Agencias de Información de Datos Sobre Historial de Crédito de las Personas, que para tal efecto creará dicha Superintendencia.

La inscripción en este Registro contendrá la siguiente información:

- a) Número de la resolución y su fecha de expedición.
- b) Nombre o razón social, dirección física y electrónica, números telefónicos de la persona jurídica a quien se dio la autorización y, además, el de su representante legal.
- c) Nombre comercial y dirección exacta del establecimiento donde operará la empresa.
- d) Fecha de inicio de operaciones.

Este registro será público y podrá ser consultado por cualquier persona o institución.

Modificación del Registro

Artículo 13.- Todo cambio o modificación que afecte los datos de la respectiva inscripción, deberá ser comunicado por el representante legal de la agencia de información de datos sobre historial de crédito a la Superintendencia del Sistema Financiero, 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.

Capítulo III

Derechos y Deberes de los Consumidores o Clientes

Derechos de los Consumidores o Clientes

Artículo 14.- Los consumidores o clientes tendrán los siguientes derechos:

- a) **ACCESO A LA INFORMACIÓN:** LOS CONSUMIDORES O CLIENTES TIENEN DERECHO A CONOCER TODA LA INFORMACIÓN QUE DE ELLOS MANTENGAN O MANEJEN LOS AGENTES ECONÓMICOS Y LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS. PARA ELLO, LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS DEBERÁN CONTAR CON UN PUNTO DE CONSULTA EN CADA DEPARTAMENTO DEL PAÍS, EN LUGARES CÉNTRICOS Y DE FÁCIL ACCESO CON ATENCIÓN LOS SIETE DÍAS DE LA SEMANA, PARA QUE LAS PERSONAS INTERESADAS PUEDAN CONSULTAR SU INFORMACIÓN. ASIMISMO, DEBERÁN CONTAR CON CENTROS DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS, EN TRES ZONAS O REGIONES DEL PAÍS,

LAS CUALES SERÁN ATENDIDAS EFECTIVAMENTE EN UN TIEMPO NO MAYOR DE TRES DÍAS HÁBILES; ADEMÁS, DEBERÁN IMPLEMENTAR OTROS MECANISMOS O DESARROLLOS TECNOLÓGICOS QUE CONTRIBUYAN A FACILITAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y QUE SEAN AMIGABLES CON EL USUARIO A EFECTO DE QUE PUEDA TENER ACCESO EN TIEMPO REAL A CONSULTAS DE SU HISTORIAL CREDITICIO, ASÍ COMO TAMBIÉN RECIBIR ALERTAS MEDIANTE SERVICIO DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA O POR CORREO ELECTRÓNICO CUANDO EL MISMO LE ESTÁ SIENDO REVISADO POR UN AGENTE ECONÓMICO DE CUALQUIER ÍNDOLE CON EL OBJETO DE QUE SU HISTORIAL ÚNICAMENTE SEA COMPARTIDO CON PREVIO CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y SIN NINGÚN COSTO. (1) (3) (4)

ADICIONALMENTE, LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DEBERÁN PROVEER UNA CLAVE DE ACCESO A LOS CONSUMIDORES O CLIENTES, A FIN QUE PUEDAN CONSULTAR EN EL SITIO WEB LA INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DEL CRÉDITO, POR LO QUE EL REFERIDO SITIO DEBERÁ FUNCIONAR DE MANERA PERMANENTE. (1) (3)

LA APERTURA DE LOS PUNTOS DE CONSULTA Y LOS CENTROS DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS DEBERÁ SER AUTORIZADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO, DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LAS NORMAS TÉCNICAS QUE EL COMITÉ DE NORMAS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA EMITA PARA TAL EFECTO. (1) (3)

CON EL FIN DE FACILITAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE ALERTA, LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS PODRÁN OBTENER INFORMACIÓN RELACIONADA AL CORREO ELECTRÓNICO Y NÚMERO TELEFÓNICO DE LOS CONSUMIDORES O CLIENTES POR MEDIO DE LOS AGENTES ECONÓMICOS, PARA LO CUAL, ESTOS ÚLTIMOS DEBERÁN SOLICITAR AUTORIZACIÓN PARA COMPARTIR Y PROPORCIONAR NÚMERO TELEFÓNICO Y CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO. (4)

ESTA INFORMACIÓN SERÁ DE USO EXCLUSIVO PARA MENSAJERÍA INSTANTÁNEA Y ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS, LO CUAL COMPRENDE LA VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD DE LAS CUENTAS DE USUARIOS DE LOS CONSUMIDORES O CLIENTES PARA ACCEDER A LOS MECANISMOS O DESARROLLOS TECNOLÓGICOS Y LA REMISIÓN DE ALERTAS O PROCESOS DE NOTIFICACIÓN DE REVISIÓN DEL HISTORIAL DE CRÉDITO POR PARTE DE LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS. (4)

LAS AID IMPLEMENTARÁN LOS MECANISMOS DE SEGURIDAD QUE GARANTICEN QUE LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS DE LOS CONSUMIDORES O CLIENTES SEAN RECOPIADOS, TRANSMITIDOS, TRATADOS Y ALMACENADOS EN UNA BASE DE DATOS INDEPENDIENTE DE AQUELLA QUE CONSTITUYEN EL HISTORIAL DE CRÉDITO, DE TAL FORMA QUE SE CUMPLA EN TODO MOMENTO CON EL PRINCIPIO DE SEGURIDAD DE LOS DATOS CONTEMPLADO EN LA PRESENTE LEY, QUEDANDO EXPRESAMENTE PROHIBIDA SU UTILIZACIÓN PARA FINES COMERCIALES U OTRO TIPO DE APROVECHAMIENTO DIFERENTE PARA EL CUAL SE ESTABLECIÓ; (4)

-
- b) **FIDELIDAD DE LA INFORMACIÓN:** LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y CREDITICIO SERÁN EXACTOS Y ACTUALIZADOS, DE FORMA PERIÓDICA, CADA QUINCE DÍAS, DE MANERA QUE RESPONDAN CON VERACIDAD A LA SITUACIÓN ACTUAL Y REAL DEL CONSUMIDOR O CLIENTE; (3)
- c) **BUEN MANEJO DE LA INFORMACIÓN:** LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y CREDITICIO, OBJETO DE TRATAMIENTO, NO PODRÁN USARSE PARA FINALIDADES DISTINTAS PARA LAS QUE FUERON RECOPIADOS.

EN NINGÚN CASO, LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LOS REPORTES DE CRÉDITO PODRÁ SER UTILIZADA POR PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS, COMO CRITERIO DE CONTRATACIÓN, SELECCIÓN O CAUSAL DE DESPIDO DE PERSONAL, SALVO POR MANDAMIENTO JUDICIAL O LEGAL QUE ASÍ LO AMERITE O POR LAS EXCEPCIONES ESTABLECIDAS EN LA LEY; NI LOS AGENTES ECONÓMICOS, NI LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS PODRÁN ENTREGAR INFORMACIÓN DEL HISTORIAL CREDITICIO PARA LOS FINES ANTES DESCRITOS; (1)

- d) **CONSENTIR LA RECOPIACIÓN Y TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN:** LOS DATOS SOBRE HISTORIAL DE CRÉDITO, BRINDADOS POR LOS CONSUMIDORES O CLIENTES A LOS AGENTES ECONÓMICOS, SOLO PODRÁN SER RECOPIADOS O TRANSMITIDOS A LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS Y SUMINISTRADOS POR ÉSTAS A LOS AGENTES ECONÓMICOS, CON LA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO Y EXPRESA DE LOS CONSUMIDORES O CLIENTES, DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 18 DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. DICHA AUTORIZACIÓN DEBERÁ CONSTAR EN UN DOCUMENTO U OTRO MEDIO INDIVIDUAL QUE PERMITAN LAS LEYES, QUE SEA ESPECIAL AL EFECTO.

SE EXCEPTUARÁN LOS CASOS QUE CONSTEN EN CHEQUES PROTESTADOS, POR FALTA DE FONDOS O POR HABER SIDO GIRADOS CONTRA CUENTA CORRIENTE CERRADA, O POR ORDEN DE SUSPENSIÓN DE PAGOS; (1)

- e) **Rectificación, modificación y eliminación de la información:** Tan pronto un consumidor o cliente tenga conocimiento de que se ha registrado o suministrado un dato sobre su historial de crédito erróneo, inexacto, equívoco, incompleto, atrasado o falso acerca de cualquier información de crédito o transacción económica, financiera, bancaria, comercial o industrial que le afecte, podrá exigir su rectificación, modificación o cancelación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Capítulo V de esta Ley.

Este procedimiento será aplicable también a todos aquellos datos o referencias de crédito que, al momento de entrar en vigencia la presente Ley, mantengan o manejen el agente económico y las agencias de información de datos o referencias de crédito.

Los agentes económicos deberán crear los procesos para mitigar el daño ocasionado al consumidor o cliente, en caso de existir algún error en la información histórica del mismo, así como proveer la documentación que evidencie el error cometido, para que el consumidor pueda presentarlo donde corresponda;

- f) **Indemnización:** Los consumidores o clientes que, como consecuencia del incumplimiento a lo dispuesto en la presente Ley por parte del agente económico o la agencia de información de datos sobre historial de crédito de las personas, sufran algún tipo de daño tendrán derecho a presentar la acción por daños y perjuicios ante la jurisdicción ordinaria correspondiente, de conformidad a lo establecido en el artículo 7 de la presente Ley;
- g) **Actualización:** Todo consumidor o cliente tiene derecho a que se actualice su información crediticia;
- h) **IDENTIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE FIADOR O CODEUDOR SOLIDARIO:** TODO CONSUMIDOR O CLIENTE TIENE DERECHO A QUE SE ESPECIFIQUE EN SU HISTORIAL DE CRÉDITO, CUANDO ALGÚN DATO NEGATIVO DEL MISMO ESTÁ ASOCIADO O SE DERIVA ÚNICAMENTE DE SU CONDICIÓN DE FIADOR O CODEUDOR SOLIDARIO. PARA TALES EFECTOS, LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS DEBERÁN DETALLAR ADEMÁS LA FECHA A PARTIR DE LA CUAL, EL DATO NEGATIVO AFECTÓ SU RÉCORD CREDITICIO Y LA NUEVA CALIFICACIÓN OBTENIDA DERIVADO DE ELLO; (1) (3)
- i) **REQUISITOS DE INCLUSIÓN DE DATOS NEGATIVOS:** SOLO SERÁ POSIBLE LA INCLUSIÓN DE DATOS NEGATIVOS, CUANDO CONCURRA LA EXISTENCIA PREVIA DE UNA DEUDA CIERTA, PARCIAL O TOTALMENTE VENCIDA, EXIGIBLE, QUE HAYA RESULTADO IMPAGADA. ASIMISMO, NO SERÁ CONSIDERADO COMO DATO NEGATIVO DEL USUARIO LA FALTA DE PAGO DE MEMBRESÍAS ASOCIADAS A TARJETAS DE CRÉDITO SIN SALDO DE CAPITAL O INTERÉS VENCIDO; (1) (3)
- j) **FINIQUITO:** A MÁS TARDAR EN EL PLAZO DE SIETE DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE CANCELADO TOTALMENTE UN CRÉDITO, EL AGENTE ECONÓMICO, DEBERÁ EXTENDER EL FINIQUITO CORRESPONDIENTE Y A SU VEZ INFORMARÁ DENTRO DEL MISMO PLAZO A LA AGENCIA DE INFORMACIÓN DE DATOS, A EFECTO QUE ESTA REALICE LA ACTUALIZACIÓN CORRESPONDIENTE. PARA LO CUAL SE CREARÁN LOS MECANISMOS TECNOLÓGICOS QUE PERMITAN QUE LA INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR O CLIENTE SEA ACTUALIZADA DE LA MANERA MÁS INMEDIATA CON EL OBJETO DE EVITAR LA APARICIÓN DE DATOS NEGATIVOS EN SU HISTORIAL CREDITICIO, CUANDO SU DEUDA YA HA SIDO CANCELADA. LO ANTERIOR, SERÁ REGULADO POR LA NORMATIVA TÉCNICA QUE PARA TAL EFECTO EMITA EL COMITÉ DE NORMAS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA. (3)

Lo dispuesto en este artículo, se entenderá sin perjuicio de lo establecido en la legislación sobre protección del consumidor.

DERECHO A LA OBTENCIÓN DEL REPORTE GRATUITO SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS (3)

Artículo 14-A.- TODO CONSUMIDOR O CLIENTE TIENE EL DERECHO A SOLICITAR SIN COSTO ALGUNO SU REPORTE SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO, SEGÚN EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO POR LA PRESENTE LEY Y LA NORMATIVA TÉCNICA QUE EMITA EL BANCO CENTRAL DE RESERVA AL RESPECTO. (3)

EL REPORTE DEBERÁ CONTENER LOS SIGUIENTES ELEMENTOS MÍNIMOS: (3)

- a) NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DE LA AGENCIA DE INFORMACIÓN DE DATOS QUE EMITE EL REPORTE DE HISTORIAL DE CRÉDITO. (3)
- b) HORA Y FECHA DE EMISIÓN DEL REPORTE DEL HISTORIAL DE CRÉDITO. (3)
- c) LAS GENERALES DEL CONSUMIDOR O CLIENTE QUE SOLICITA EL REPORTE. (3)
- d) DEUDAS BANCARIAS ACTIVAS Y DEUDAS CON EL SECTOR REAL ESPECIFICANDO LA CANTIDAD DE CRÉDITO EN MORA, REALIZANDO LA DEBIDA SEPARACIÓN EN EL REPORTE POR SECTOR, INSTITUCIÓN FINANCIERA Y AGENTE ECONÓMICO. (3)
- e) IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD FINANCIERA O ACREEDOR, TIPO DE CRÉDITO, FECHA DE OTORGAMIENTO, FECHA DE VENCIMIENTO, PERÍODO DE PAGO ACTUALIZADO, MONEDA, ESTADO DEL CRÉDITO, Y CALIFICACIÓN POR PRODUCTO CREDITICIO, SEGÚN NORMATIVA EMITIDA POR EL BANCO CENTRAL DE RESERVA. (3)
- f) CONTABILIZACIÓN DEL MÁXIMO DE DÍAS DE ATRASO CON LOS AGENTES ECONÓMICOS, REALIZANDO EL DESGLOSE POR SEPARADO. (3)
- g) FECHA DE CANCELACIÓN DE DEUDA EN LA CUAL HABRÍA INCURRIDO EN MORA. (3)
- h) CALIFICACIÓN DEL HISTORIAL CREDITICIO EN SU CONSOLIDADO HISTÓRICO Y EN OTRO APARTADO LA CALIFICACIÓN ACTUAL, DEJANDO CONSTANCIA DEL PUNTAJE DE CRÉDITO, SEGÚN LA METODOLOGÍA QUE APLIQUE LA AGENCIA DE INFORMACIÓN DE DATOS PARA EFECTUAR DICHO CÁLCULO. (3)
- i) DETALLAR LAS CONSULTAS REALIZADAS POR LOS AGENTES ECONÓMICOS EN LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS. (3) (4)
- j) DETERMINAR LAS RECTIFICACIONES, MODIFICACIONES Y ELIMINACIONES PROMOVIDAS POR DATOS ERRÓNEOS, IMPRECISIONES, O INFORMACIÓN INEXACTA EN EL SISTEMA EN LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS. (3) (4)
- k) SE DEBERÁ ESPECIFICAR EN EL REPORTE UBICACIÓN DE LA OFICINA CENTRAL DE LA AGENCIA DE INFORMACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TELÉFONOS, PÁGINA WEB, Y DEMÁS CANALES DIGITALES QUE CUENTEN PARA ATENDER DUDAS O CONSULTAS DE LOS CLIENTES O CONSUMIDORES. (3)

LOS ANTERIORES REQUISITOS SON LOS MÍNIMOS EXIGIDOS Y PODRÁN SER AMPLIADOS MEDIANTE LA NORMATIVA TÉCNICA QUE EMITA EL COMITÉ DE NORMAS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA AL RESPECTO. (3)

ASIMISMO, ES DEBER DE LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS REALIZAR TODO TIPO DE ACLARACIONES, CONCEPTUALIZACIONES O CONSIGNAR ESQUEMAS QUE PERMITAN COMPRENDER EL CONTENIDO DEL REPORTE SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DEL CLIENTE O CONSUMIDOR. (3)

Acceso para Consulta de Información

Artículo 15.- EL AGENTE ECONÓMICO SOLO PODRÁ TENER ACCESO PARA CONSULTAR INFORMACIÓN DEL HISTORIAL CREDITICIO DEL CONSUMIDOR O CLIENTE, CON LA DEBIDA AUTORIZACIÓN DE ÉSTE, Y ÚNICAMENTE EN LAS CONDICIONES EN QUE LA MISMA HAYA SIDO CONFERIDA. ASIMISMO, Y PARA QUE EL CONSUMIDOR O CLIENTE PUEDA EFECTUAR SUS CONSULTAS, RECLAMOS O ACTUALIZACIONES EN EL MOMENTO QUE LO NECESITE, EL AGENTE ECONÓMICO LE ENTREGARÁ, UNA COPIA FÍSICA O ELECTRÓNICA DE LA AUTORIZACIÓN DEBIDAMENTE FIRMADA, ESPECIFICANDO LA AGENCIA DE INFORMACIÓN DE DATOS A LA CUAL REALIZARÁ LA CONSULTA DE SU HISTORIAL DE CRÉDITO.

ESTA AUTORIZACIÓN PERMANECERÁ VIGENTE MIENTRAS EXISTA RELACIÓN CONTRACTUAL ENTRE EL AGENTE ECONÓMICO Y EL CONSUMIDOR O CLIENTE, CASO CONTRARIO CUANDO NO SE ESTABLEZCA UNA RELACIÓN CONTRACTUAL CON POSTERIORIDAD A LA CONSULTA, DICHA AUTORIZACIÓN TENDRÁ UNA VIGENCIA DE TRES MESES.

LA AUTORIZACIÓN A QUE SE REFIERE ESTE ARTÍCULO, DEBERÁ CONSTAR EN UN DOCUMENTO ESPECIAL EXTENDIDO AL EFECTO Y NO PODRÁ SER PARTE DE CLÁUSULAS GENERALES DE LOS CONTRATOS QUE EL CONSUMIDOR SUSCRIBA CON EL AGENTE ECONÓMICO.

CUANDO EL CONSUMIDOR O CLIENTE NO AUTORICE EL USO O CONSULTA DE LA INFORMACIÓN POR TERCERAS PERSONAS, NO SERÁ CAUSAL PARA QUE EL AGENTE ECONÓMICO LE NIEGUE PROVEERLE EL SERVICIO O VENDERLE EL PRODUCTO EN CUESTIÓN.

EN CASO QUE EN LA SUPERVISIÓN QUE REALICE LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO O LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR A LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS, SE DETERMINE QUE TIENEN INFORMACIÓN SIN LA DEBIDA AUTORIZACIÓN DEL CONSUMIDOR O CLIENTE, ESTA DEBERÁ SER ELIMINADA INMEDIATAMENTE DE LAS BASES DE DATOS; LO ANTERIOR, SIN PERJUICIO AL ESTABLECIMIENTO DE LAS SANCIONES CORRESPONDIENTES. (1) (3)

Deber de los Consumidores o Clientes

Artículo 16.- Los consumidores o clientes deberán suministrar información veraz a los agentes económicos sobre sus datos personales, así como, rectificar información a petición del agente económico o agencia de información de datos.

Capítulo IV

Deberes y Obligaciones de las Agencias de Información de Datos Sobre Historial de Crédito y de los Agentes Económicos

Deberes de las Agencias de Información de Datos

Artículo 17.- Las personas jurídicas que operen como agencias de información de datos tienen los siguientes deberes:

- a) INFORMAR O SUMINISTRAR EL HISTORIAL CREDITICIO AL CONSUMIDOR O CLIENTE QUE LO SOLICITE, EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN ESTA LEY; (1)

-
- b) ACTUALIZAR CADA QUINCE DÍAS LA INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO QUE RECIBA DE LOS AGENTES ECONÓMICOS; (3)
 - c) EN AQUELLOS CASOS EN LOS QUE SE TRATE DE RECTIFICACIÓN DE DATOS RELATIVOS AL HISTORIAL DE CRÉDITO, QUE LE SUMINISTREN LOS AGENTES ECONÓMICOS, SE TENDRÁ UN PERÍODO DE TRES DÍAS COMO MÁXIMO PARA HACERLO, LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS DEBERÁN NOTIFICAR A LOS AGENTES ECONÓMICOS QUE LA MODIFICACIÓN HA SIDO REALIZADA, Y ESTOS A SU VEZ, COMUNICARÁN AL CONSUMIDOR O CLIENTE QUE SU INFORMACIÓN HA SIDO RECTIFICADA, POR LOS MEDIOS FÍSICOS O ELECTRÓNICOS QUE ESTIME CONVENIENTE; (3)
 - d) Cumplir lo establecido en la presente Ley, en especial, lo relativo a los derechos de información, acceso, rectificación y cancelación de los datos del historial de crédito;
 - e) Proporcionar, gratuitamente, por solicitud del consumidor o cliente, copia del registro en la parte pertinente, en caso de solicitud de acceso, modificación o eliminación de datos;
 - f) Proporcionar la información requerida por las autoridades competentes;
 - g) Las agencias de información deberán permitir a la Superintendencia del Sistema Financiero la realización de Auditorías del sistema informático;
 - h) CONTAR CON UN PUNTO DE CONSULTA EN CADA DEPARTAMENTO DEL PAÍS, EN LUGARES CÉNTRICOS Y DE FÁCIL ACCESO CON ATENCIÓN LOS SIETE DÍAS DE LA SEMANA, PARA QUE LAS PERSONAS INTERESADAS PUEDAN CONSULTAR SU INFORMACIÓN. TALES SITIOS NO DEBEN IMPLICAR UNA ALTA INVERSIÓN POR PARTE DE LAS CITADAS AGENCIAS, BASTANDO QUE SE GARANTICE LA EXISTENCIA DE UN LUGAR FÍSICO, TALES COMO KIOSCOS, QUE PERMITAN A LA CIUDADANÍA EL ACCESO A SU HISTORIAL CREDITICIO; ASÍ MISMO, DEBERÁN CONTAR CON TRES ZONAS O REGIONES DEL PAÍS CON CENTROS DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS, LAS CUALES SERÁN ATENDIDAS EFECTIVAMENTE EN UN TIEMPO NO MAYOR DE TRES DÍAS HÁBILES. DICHS CENTROS PODRÁN FUNCIONAR DE MANERA CONJUNTA CON LOS MENCIONADOS PUNTOS DE CONSULTA EN LA REGIÓN CORRESPONDIENTE. ADEMÁS, DEBERÁN IMPLEMENTAR OTROS MECANISMOS O DESARROLLOS TECNOLÓGICOS QUE CONTRIBUYAN A FACILITAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y QUE SEAN AMIGABLES CON EL USUARIO A EFECTO DE QUE PUEDA TENER ACCESO EN TIEMPO REAL A CONSULTAS DE SU HISTORIAL CREDITICIO, ASÍ COMO TAMBIÉN RECIBIR ALERTAS MEDIANTE SERVICIO DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA CUANDO EL MISMO LE ESTÁ SIENDO REVISADO POR UN AGENTE ECONÓMICO DE CUALQUIER ÍNDOLE, CON EL OBJETO DE QUE SU HISTORIAL ÚNICAMENTE SEA COMPARTIDO CON PREVIO CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y SIN NINGÚN COSTO.

ADICIONALMENTE, LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DEBERÁN PROVEER UNA CLAVE DE ACCESO A LOS CONSUMIDORES O CLIENTES, A FIN QUE PUEDAN CONSULTAR EN EL SITIO WEB LA INFORMACIÓN SOBRE EL HISTORIAL DEL CRÉDITO, POR LO QUE EL REFERIDO SITIO DEBERÁ FUNCIONAR DE MANERA PERMANENTE. EL COMITÉ DE

NORMAS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA MEDIANTE NORMA TÉCNICA, ESTABLECERÁ LO CORRESPONDIENTE A LAS CLAVES DE ACCESO Y FACTORES DE AUTENTICACIÓN PARA EL CLIENTE.

LA APERTURA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DEBERÁ SER AUTORIZADA POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO, DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LAS NORMAS TÉCNICAS QUE EL COMITÉ DE NORMAS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA EMITA PARA TAL EFECTO.

CON EL FIN DE FACILITAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE ALERTA, LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS PODRÁN OBTENER INFORMACIÓN RELACIONADA AL CORREO ELECTRÓNICO Y NÚMERO TELEFÓNICO DE LOS CONSUMIDORES O CLIENTES POR MEDIO DE LOS AGENTES ECONÓMICOS, PARA LO CUAL ESTOS ÚLTIMOS DEBERÁN SOLICITAR AUTORIZACIÓN PARA COMPARTIR Y PROPORCIONAR NÚMERO TELEFÓNICO Y CUENTA DE CORREO ELECTRÓNICO.

ESTA INFORMACIÓN SERÁ DE USO EXCLUSIVO PARA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA Y ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS, LO CUAL COMPRENDE LA VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD DE LAS CUENTAS DE USUARIOS DE LOS CONSUMIDORES O CLIENTES PARA ACCEDER A LOS MECANISMOS O DESARROLLOS TECNOLÓGICOS Y LA REMISIÓN DE ALERTAS O PROCESOS DE NOTIFICACIÓN DE REVISIÓN DEL HISTORIAL DE CRÉDITO POR PARTE DE LAS AID.

LAS AID IMPLEMENTARÁN LOS MECANISMOS DE SEGURIDAD QUE GARANTICEN QUE LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS DE LOS CONSUMIDORES O CLIENTES SEAN RECOPIADOS, TRANSMITIDOS, TRATADOS Y ALMACENADOS EN UNA BASE DE DATOS INDEPENDIENTE DE AQUELLA QUE CONSTITUYE EL HISTORIAL DE CRÉDITO, DE TAL FORMA QUE SE CUMPLA EN TODO MOMENTO CON EL PRINCIPIO DE SEGURIDAD DE LOS DATOS CONTEMPLADO EN LA PRESENTE LEY, QUEDANDO EXPRESAMENTE PROHIBIDA SU UTILIZACIÓN PARA FINES DISTINTOS PARA LOS CUALES HAN SIDO RECOPIADOS; (1) (3) (4)

- i) Cuando una agencia de información de datos por cualquier razón termine sus operaciones en el país, deberá entregar su base de datos a la Superintendencia del Sistema Financiero;
- 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.

NO OBSTANTE LO ANTERIOR, EN CASO QUE EL CONSUMIDOR O CLIENTE CANCELE TOTALMENTE SU CRÉDITO, EL AGENTE ECONÓMICO EN UN PLAZO MÁXIMO DE TRES DÍAS HÁBILES DEBERÁ COMUNICARLO A LA AGENCIA DE INFORMACIÓN DE DATOS, A FIN QUE LA INFORMACIÓN QUE AFECTA NEGATIVAMENTE SU HISTORIAL CREDITICIO SEA ELIMINADA DE FORMA INMEDIATA DE LA BASE DE DATOS. EN CASO QUE LOS AGENTES ECONÓMICOS NO INFORMEN EN EL PLAZO ESTABLECIDO EN ESTE INCISO, LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS DEBERÁN INFORMARLO INMEDIATAMENTE

A LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO Y A LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, A FIN QUE SE APLIQUEN LAS SANCIONES CORRESPONDIENTES ESTABLECIDAS EN LA PRESENTE LEY.

LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS DEBERÁN REMITIR MENSUALMENTE A LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO Y A LOS AGENTES ECONÓMICOS, UN REPORTE SOBRE LA INFORMACIÓN DE LAS PERSONAS A LAS CUALES SE LES HA ELIMINADO DE FORMA PERMANENTE LOS DATOS QUE AFECTEN NEGATIVAMENTE SU HISTORIAL CREDITICIO DE CONFORMIDAD AL INCISO ANTERIOR; (1) (3)

- k) ESPECIFICAR EN EL HISTORIAL CREDITICIO, CUANDO UN DATO NEGATIVO DEL MISMO, ESTÉ ASOCIADO O SE DERIVE ÚNICAMENTE DE LA CONDICIÓN DE FIADOR O CODEUDOR SOLIDARIO; (1)
- 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, O POR OTRO MEDIO TECNOLÓGICO, QUE AL EFECTO DISPONGAN LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS. DICHA INFORMACIÓN DEBERÁ INCLUIR EL NOMBRE DE LAS ENTIDADES ACREEDORAS QUE TUVIERON ACCESO A SU HISTORIAL DE CRÉDITO EN LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS, Y EL USO PARA EL QUE FUE REQUERIDA; (1)
- m) ENTREGAR A LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO, A REQUERIMIENTO DE ÉSTA, EN EL PLAZO ESTABLECIDO EN ESTA LEY, Y BAJO CUALQUIER CIRCUNSTANCIA QUE IMPLIQUE LA REVOCATORIA DE AUTORIZACIÓN DE SUS OPERACIONES, LA BASE DE DATOS QUE CONTIENE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS; (1) (4)
- n) MANTENER LA BASE DE DATOS Y SU RESPALDO EN EL PAÍS Y PERMITIR EL ACCESO A LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO Y AL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR; (1) (3)
- o) PUBLICAR EN UN PERIÓDICO DE CIRCULACIÓN NACIONAL Y EN SU SITIO WEB EN LOS PRIMEROS SESENTA DÍAS DE CADA AÑO, LOS ESTADOS FINANCIEROS REFERIDOS AL EJERCICIO CONTABLE ANUAL CORRESPONDIENTE AL AÑO ANTERIOR, ASÍ COMO PUBLICAR TRIMESTRALMENTE LOS REFERIDOS ESTADOS FINANCIEROS EN EL SITIO WEB. LOS ESTADOS FINANCIEROS ANUALES DEBERÁN SER DICTAMINADOS POR AUDITORES EXTERNOS INSCRITOS EN EL REGISTRO QUE LLEVARÁ LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO Y EL DICTAMEN CORRESPONDIENTE SERÁ PUBLICADO EN LA MISMA OPORTUNIDAD; (3)
- p) DEPOSITAR EN LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO PREVIA OPINIÓN FAVORABLE DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR LAS MODIFICACIONES DE LOS MODELOS DE CONTRATOS QUE SUSCRIBAN CON LOS AGENTES ECONÓMICOS. (3)

Deberes y Obligaciones de los Agentes Económicos

Artículo 18.- Los agentes económicos tienen los deberes y obligaciones siguientes:

- a) PROPORCIONAR MENSUALMENTE EN LOS PRIMEROS DIEZ DÍAS CALENDARIO LA INFORMACIÓN ACTUALIZADA, VERDADERA Y CONFIABLE DE LA TOTALIDAD DE SUS REGISTROS A LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS, A LAS CUALES ESTÁN AFILIADOS. ASIMISMO, EN LA SEGUNDA QUINCENA DE CADA MES SE REMITIRÁ INFORMACIÓN QUE SE ENCUENTRE RELACIONADA CON EL TITULAR DE LOS DATOS, TALES COMO: RECTIFICACIONES, FINIQUITOS, MODIFICACIONES O ELIMINACIONES POR DATOS ERRÓNEOS E INEXACTOS; (3) (4)
- b) Remitir la orden de rectificación de la información suministrada a las respectivas agencias de información de datos según corresponda, en un término no mayor de tres días hábiles después de solicitada la corrección del dato por el consumidor o cliente;
- c) Enviar dentro de un plazo no mayor de tres días hábiles, a las agencias de información de datos correspondientes, la actualización de los datos referentes a las obligaciones de los clientes o consumidores;
- d) Brindar la información que les soliciten las autoridades competentes, tanto administrativas como jurisdiccionales;
- e) Atender las quejas que les presenten los consumidores o clientes;
- f) Extender al consumidor o cliente, la respectiva constancia de recepción de queja o denuncia interpuesta por éste; y,
- g) PROPORCIONAR A LAS RESPECTIVAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS, LAS CERTIFICACIONES PERTINENTES DE QUE CUENTAN CON LAS AUTORIZACIONES EMITIDAS DE FORMA INDIVIDUAL Y EXPRESA POR EL CONSUMIDOR O CLIENTE, TANTO PARA LA CONSULTA COMO PARA LA TRANSMISIÓN DE DATOS, JUNTO AL ENVÍO MENSUAL DE LA INFORMACIÓN ACTUALIZADA A QUE HACE REFERENCIA EL LITERAL a) DEL ARTÍCULO DIECIOCHO DE ESTA LEY. (1)

LOS AGENTES ECONÓMICOS PODRÁN CONTRATAR EL SERVICIO DE CLASIFICACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL PERFIL DE RIESGO CREDITICIO DE UNA PERSONA, CONSUMIDOR O CLIENTE, SIEMPRE Y CUANDO SE GARANTICE QUE DICHO SERVICIO NO VULNERE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS. (1)

Prohibiciones a las Agencias de Información con Relación a sus Bases de Datos

Artículo 19.- Sin perjuicio de otras prohibiciones contenidas en esta Ley, queda expresamente prohibido lo siguiente:

- a) Incluir en la base de datos sin consentimiento expreso del consumidor o cliente, el historial de pago de los usuarios de los servicios residenciales básicos, tales como telefonía,

electricidad, agua, alcantarillado y recolección de basura. Este consentimiento se emitirá en un formulario individual;

- b) Incluir en las bases de datos de las agencias de información de datos el nombre de las personas naturales que representen a las personas jurídicas, salvo el caso de que dichas personas estén vinculadas con la transacción de crédito correspondiente;
- c) Incluir en las bases de datos sobre historial de crédito cualquier tipo de calificativo subjetivo del consumidor o cliente sobre la experiencia, comportamiento o manejo en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias. No se entenderán incluidas dentro de esta prohibición, las calificaciones objetivas o técnicas que pudieren realizarse respecto a la experiencia, comportamiento o manejo en el cumplimiento de las obligaciones crediticias del consumidor o cliente;
- d) Publicar, por cualquier medio de comunicación, el nombre de una persona natural o jurídica, por incumplimiento de sus obligaciones crediticias;
- e) Comercializar a título universal sus bases de datos ni entregar toda la información crediticia contenida en las mismas;
- f) Ejercer la actividad de la agencia de información de datos sin haber obtenido previamente la autorización correspondiente por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero;
- g) Recolectar, almacenar, actualizar, grabar, organizar, sistematizar, elaborar, seleccionar, confrontar, interconectar en sus bases de datos, y, en general, utilizar en un reporte de crédito, o mediante cualquier otro formato o medio, las informaciones de los titulares que se especifican a continuación:
 - 1º. Información sobre los saldos y movimientos de las cuentas corrientes y/o de ahorro de los titulares de la información.
 - 2º. Información sobre los certificados de depósitos, de cualquier naturaleza, de un titular en instituciones bancarias o financieras.
 - 3º. Informaciones referidas a las características morales o emocionales de una persona natural.
 - 4º. Informaciones relacionadas a hechos o circunstancias de la vida afectiva de personas naturales, tales como sus hábitos personales.
 - 5º. Informaciones sobre los hábitos de consumo.
 - 6º. Informaciones sobre las ideologías y opiniones políticas.
 - 7º. Información sobre las creencias o convicciones religiosas.
 - 8º. Información de los estados de salud física o psíquica.

-
- 9º. Información sobre la conducta, preferencia u orientación sexual.
- 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. (1)
- j) COMERCIALIZAR INFORMES QUE SE GENEREN CON LA INFORMACIÓN DE LAS BASES DE DATOS DEL HISTORIAL DE CRÉDITO, SIN LA DEBIDA AUTORIZACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO. PARA ESTOS CASOS, LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS DEBERÁN DEMOSTRAR ANTE LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO EL VALOR AGREGADO QUE TIENE LA GENERACIÓN DE ESOS INFORMES Y EL USO PARA EL QUE HAN SIDO ELABORADOS. (3)

Capítulo V

Procedimiento para la Rectificación, Modificación y Cancelación de Datos

Ejercicio de los Derechos

Artículo 20.- 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, PUDIENDO EL CONSUMIDOR O CLIENTE, REALIZAR RECLAMO PARA RECTIFICAR SUS DATOS POR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS EN LA PRESENTE LEY, INCLUYENDO LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS, AGREGANDO LA DOCUMENTACIÓN PROBATORIA AL RESPECTO. (1)

Requisitos de la Solicitud

Artículo 21.- LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA O DENUNCIA ANTE EL AGENTE ECONÓMICO, LA AGENCIA DE INFORMACIÓN DE DATOS, LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO O LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, DEBERÁ EFECTUARSE MEDIANTE SOLICITUD IMPRESA, POR CORREO ELECTRÓNICO U OTROS MEDIOS TECNOLÓGICOS. DICHO DOCUMENTO, PARA SER ATENDIDO, DEBERÁ CONTENER LO SIGUIENTE: (1)

- 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;
y,

- e) LA IDENTIFICACIÓN Y DATOS GENERALES DEL PROVEEDOR DE INFORMACIÓN, EN CASO QUE EL CLIENTE LOS CONOCIERE. (1)

Presentación de la Solicitud ante el Agente Económico o Agencia de Información de Datos

Artículo 22.- EN CASO 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 O A LA AGENCIA DE INFORMACIÓN DE DATOS, QUIEN DEBERÁ RECIBIRLA, EXPRESANDO EL DÍA Y LA HORA EN LA QUE LO HAGA. (1)

EL AGENTE ECONÓMICO O LA AGENCIA DE INFORMACIÓN DE DATOS, DEBERÁ RESPONDER LA SOLICITUD QUE LE DIRIJA EL INTERESADO, EN UN PLAZO NO MAYOR DE TRES DÍAS HÁBILES. (1) (3)

Presentación de la Solicitud ante la Defensoría del Consumidor

Artículo 23.- TRANSCURRIDO EL PLAZO DE TRES DÍAS HÁBILES DE PRESENTADA LA SOLICITUD DE RECTIFICACIÓN, MODIFICACIÓN O CANCELACIÓN DE LOS DATOS O REFERENCIAS DE CRÉDITO, SIN QUE EL AGENTE ECONÓMICO O LA AGENCIA DE INFORMACIÓN DE DATOS, HAYA DADO RESPUESTA AL CONSUMIDOR O CLIENTE O, HABIÉNDOLA DADO, ESTA NO LO SATISFAGA, ÉSTE PODRÁ ACUDIR ANTE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, PARA ENTREGAR COPIA DE LA SOLICITUD PRESENTADA O LA RESPUESTA SI LA HUBIERE, CON EL OBJETO DE QUE DICHA DEFENSORÍA ORDENE LA INVESTIGACIÓN CORRESPONDIENTE Y VERIFIQUE SI PROCEDE LO SOLICITADO. (3)

Esto, en ningún caso, impedirá que el consumidor o cliente actúe primeramente ante la Defensoría del Consumidor.

Procedimiento

Artículo 24.- La Defensoría del Consumidor, con fundamento en la solicitud que le presente el consumidor o cliente, requerirá del agente económico y de la agencia de información de datos un informe de lo acontecido en donde sustente las razones que motivaron el suministro de los datos reflejados, o bien las razones por las cuales no accedió a la solicitud de rectificación, modificación o cancelación solicitada, en caso de que se hubiere dado.

La Defensoría presentará este requerimiento al encargado del agente económico y a la agencia de información de datos, quienes tendrán un término de cinco días hábiles, contado a partir de la fecha en que reciban el requerimiento, para responder y presentar las pruebas que estimen pertinentes. Si el agente económico y/o la agencia de información de datos no remiten la información solicitada, la Defensoría deberá realizar las investigaciones administrativas necesarias en los locales de los agentes económicos proveedores de datos o en las agencias de información de datos, con el objeto de obtener la documentación necesaria para resolver la queja o denuncia presentada.

La Defensoría del Consumidor deberá iniciar el procedimiento administrativo sancionador, cuando el agente económico o la agencia de información de datos, obstaculicen las funciones de información, vigilancia e inspección de la misma, o se negare a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones.

Resolución

Artículo 25.- La Defensoría del Consumidor, con fundamento en la solicitud que le presente el consumidor o cliente, en la documentación recabada, así como en la respuesta que haya recibido del agente económico y/o de la agencia de información de datos, dictará una resolución motivada dentro de los cinco días hábiles siguientes.

Dicha resolución contendrá una relación sucinta de los hechos, con fundamento en las pruebas que consten en el expediente y en la información brindada, en la que decidirá si procede o no la rectificación, modificación o cancelación de datos, así como las sanciones que correspondan, de acuerdo con esta Ley, y ordenará, si ello es lo que procede, al agente económico o a la agencia de información de datos que rectifique, modifique o cancele la referencia correspondiente.

La resolución se deberá ejecutar en el término de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación.

Artículo 26.- En el caso que la queja o denuncia sea presentada ante la Superintendencia del Sistema Financiero, el procedimiento establecido en los artículos anteriores aplicará en lo pertinente y en base a sus competencias legales.

**Capítulo VI
Infracciones y Sanciones****Tipos de Infracciones**

Artículo 27.- Las infracciones de los agentes económicos y de las agencias de información de datos serán graves y muy graves.

INFRACCIONES GRAVES DE LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS (3)

Artículo 28.- SON INFRACCIONES GRAVES DE LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS LAS SIGUIENTES: (3)

- a) Desatender las solicitudes del consumidor o cliente de acceso, rectificación, modificación o cancelación de datos personales.
- b) Procesar bases de datos de los consumidores o clientes del crédito o recopilar datos personales, con finalidad diferente a la que se establece en la Ley.
- c) Mantener la información del Historial Crediticio con información desactualizada.
- d) Manejar la información personal de los consumidores o clientes, para otros fines que no estén relacionados con el objeto para el cual se recopilaron, conforme lo establece la presente Ley.
- e) Mantener la información de los consumidores o clientes en lugares inseguros.

-
- f) Obstruir el ejercicio de la función inspectora de parte de la autoridad competente.
 - g) Incurrir en las prohibiciones del artículo 19 de esta Ley.
 - h) Acceder a la base de datos de una agencia de información de datos sobre referencias de crédito sin la autorización previa, expresa y escrita, del consumidor o cliente para obtener información sobre su historial crediticio.
 - i) Proporcionar, mantener y transmitir datos de los consumidores o clientes que no sean exactos o veraces.
 - j) No adoptar las medidas o controles técnicos para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso del dato.
 - k) Modificar los datos suministrados en la documentación de autorización sin comunicarlo a la autoridad competente en el tiempo establecido por esta Ley.
 - l) No remitir a la agencia de información de datos la actualización de los datos dentro del término establecido en la presente Ley.
 - m) UTILIZAR MODELOS DE CONTRATOS NO AUTORIZADOS O DISTINTOS A LOS DEPOSITADOS EN LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO CON PREVIA OPINIÓN EMITIDA POR LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR. (3)
 - n) REGISTRAR EN SUS BASES DE DATOS INFORMACIÓN NO REQUERIDA EN LA NORMATIVA APLICABLE. (3)
 - o) COMPARTIR O COMERCIALIZAR CON TERCEROS EL NÚMERO DE TELÉFONO O CORREO ELECTRÓNICO QUE EL CLIENTE HAYA PROPORCIONADO PARA SER ALERTADO DE LAS CONSULTAS A SU HISTORIAL CREDITICIO. (4)

INFRACCIONES GRAVES DE LOS AGENTES ECONÓMICOS (3)

Artículo 28-A.- SON INFRACCIONES GRAVES DE LOS AGENTES ECONÓMICOS LAS SIGUIENTES:

- a) DESATENDER LAS SOLICITUDES DEL CONSUMIDOR O CLIENTE DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, MODIFICACIÓN O CANCELACIÓN DE DATOS PERSONALES.
- b) MANEJAR LA INFORMACIÓN PERSONAL DE LOS CONSUMIDORES O CLIENTES, PARA OTROS FINES QUE NO ESTÉN RELACIONADOS CON EL OBJETO PARA EL CUAL SE RECOPIARON, CONFORME LO ESTABLECE LA PRESENTE LEY.
- c) MANTENER LA INFORMACIÓN DE LOS CONSUMIDORES O CLIENTES EN LUGARES INSEGUROS.
- d) OBSTRUIR EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN INSPECTORA DE PARTE DE LA AUTORIDAD COMPETENTE.

-
- e) PROPORCIONAR, MANTENER Y TRANSMITIR DATOS DE LOS CONSUMIDORES O CLIENTES QUE NO SEAN EXACTOS O VERACES.
 - f) NO ADOPTAR LAS MEDIDAS O CONTROLES TÉCNICOS PARA EVITAR LA ALTERACIÓN, PÉRDIDA, TRATAMIENTO O ACCESO DEL DATO.
 - g) MODIFICAR LOS DATOS SUMINISTRADOS EN LA DOCUMENTACIÓN DE AUTORIZACIÓN SIN COMUNICARLO A LA AUTORIDAD COMPETENTE EN EL TIEMPO ESTABLECIDO POR ESTA LEY.
 - h) NO REMITIR A LA AGENCIA DE INFORMACIÓN DE DATOS LA ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS DENTRO DEL TÉRMINO ESTABLECIDO EN LA PRESENTE LEY.
 - i) REPORTAR COMO DATO NEGATIVO LA FALTA DE PAGO DE MEMBRESÍAS ASOCIADAS A TARJETAS DE CRÉDITO SIN SALDO DE CAPITAL O INTERÉS VENCIDO.
 - j) REPORTAR INFORMACIÓN A LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS QUE NO SEA LA SOLICITADA POR LA NORMATIVA VIGENTE. (3)

Infracciones muy Graves

Artículo 29.- SON INFRACCIONES MUY GRAVES PARA LOS AGENTES ECONÓMICOS Y LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS, LAS SIGUIENTES: (3)

- a) Alterar datos de los consumidores o clientes de crédito;
- b) No entregar, en el plazo establecido, la información que solicite la Defensoría del Consumidor con respecto a los casos que ingresen a esta institución y que, por razón de su competencia, deben conocer;
- c) OBTENER DATOS EN FORMA FRAUDULENTO O ENGAÑOSA O SIN LA DEBIDA AUTORIZACIÓN DEL CONSUMIDOR O CLIENTE; (3)
- d) Incumplir las instrucciones que determine la autoridad competente, según sea el caso, en el incumplimiento de las funciones que le señala esta Ley;
- e) Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en perjuicio del deudor y su familia, así como la utilización de medidas de coacción físicas o morales para tales efectos;
- f) Realizar algunas de las actividades prohibidas por esta Ley;
- g) 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 ÉSTOS PARA REALIZAR DICHAS ACTIVIDADES; (1)

-
- h) FUGA DE INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS, A CAUSA DE LA FALTA DE DILIGENCIA DEL AGENTE ECONÓMICO O LA AGENCIA DE INFORMACIÓN DE DATOS EN LA APLICACIÓN DE LOS CONTROLES INTERNOS CORRESPONDIENTES; (3)
 - i) OFRECER PRODUCTOS Y SERVICIOS NO AUTORIZADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO; (3)
 - j) EN EL CASO DE LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS EL INCUMPLIMIENTO DE PUBLICAR LOS ESTADOS FINANCIEROS, DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LA PRESENTE LEY; (3)
 - k) EL INCUMPLIMIENTO A LAS DISPOSICIONES RELACIONADAS AL MANEJO DE DATOS EN PERÍODOS DE CRISIS, DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LA PRESENTE LEY, CUANDO SE COMPRUEBE QUE EL AFECTADO DEMOSTRÓ FEHACIENTEMENTE EL CUMPLIMIENTO DE LA CONDICIÓN QUE IMPONE LA MENCIONADA DISPOSICIÓN; (3)
 - l) EN EL CASO DE LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS POSEER INFORMACIÓN CREDITICIA DE CLIENTES CON MÁS DE TRES AÑOS DE ANTIGÜEDAD. (3)

Sanciones

Artículo 30.- LAS INFRACCIONES A ESTA LEY, SE SANCIONARÁN DE LA SIGUIENTE MANERA:(2)

- a) LAS INFRACCIONES GRAVES CON MULTA DESDE CIEN HASTA CUATROCIENTOS SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES DEL SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS, Y SI LA AFECTACIÓN ES A INTERESES COLECTIVOS O DIFUSOS HASTA SEISCIENTOS SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES DEL SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS. (2) (3)
- b) LAS INFRACCIONES MUY GRAVES CON MULTA DESDE CIENTO VEINTE HASTA SEISCIENTOS SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES DEL SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS, Y SI LA AFECTACIÓN ES A INTERESES COLECTIVOS O DIFUSOS HASTA OCHOCIENTOS SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES DEL SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS. (2) (3)

LA CUANTÍA DE LAS SANCIONES SERÁN IMPUESTAS DE ACUERDO A LOS PARÁMETROS SIGUIENTES: GRAVEDAD DE LA INFRACCIÓN, EL DAÑO O CUANTÍA DE LOS PERJUICIOS CAUSADOS, LA DURACIÓN DE LA INFRACCIÓN, Y EL BENEFICIO ECONÓMICO QUE OBTUVO EL INFRACTOR CON EL HECHO; ASÍ COMO TAMBIÉN, LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS EN EL INCISO PRIMERO DEL ARTÍCULO 49 DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. (2)

EL PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS SANCIONES SERÁ DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y A LA LEY DE SUPERVISIÓN Y REGULACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO, SEGÚN CORRESPONDA, SIN PERJUICIO DE LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 24 Y 25 DE ESTA LEY. (2)

LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR O LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO SANCIONARÁ EL DESACATO O DESOBEDIENCIA A LAS RESOLUCIONES EMITIDAS CON MULTA DESDE DOSCIENTOS HASTA OCHOCIENTOS SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES DEL SECTOR COMERCIO Y

SERVICIOS. (2) (3)

EN TODO CASO, LAS SANCIONES IMPUESTAS DEBERÁN SER FUNDAMENTADAS Y DETERMINADAS EN LA RESPECTIVA RESOLUCIÓN SANCIONATORIA. (2)

Suspensión de Operaciones

Artículo 31.- DEROGADO. (3)

REVOCATORIA DE AUTORIZACIÓN (3)

Artículo 32.- PROCEDERÁ LA REVOCATORIA DE AUTORIZACIÓN DE UNA AGENCIA DE INFORMACIÓN DE DATOS, CUANDO EN EL DESEMPEÑO DE SUS ACTIVIDADES HAYA INCURRIDO EN UN MÁXIMO DE TRES INFRACCIONES GRAVES O MUY GRAVES, O DOS MUY GRAVES EN UN PERÍODO DE UN AÑO CALENDARIO. (1) (3)

RESGUARDO Y DECOMISO DE BASE DE DATOS (1)

Artículo 32-A.- EN LOS CASOS DE REVOCATORIA DE AUTORIZACIÓN PARA FUNCIONAR COMO AGENCIA DE INFORMACIÓN DE DATOS SOBRE EL HISTORIAL DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS, LA AGENCIA A LA QUE SE LE REVOQUE LA AUTORIZACIÓN DEBERÁ, ENTREGAR SU BASE DE DATOS PARA SU RESGUARDO, EN UN PLAZO DE TRES DÍAS HÁBILES, CONTADOS A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN DE LA REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN. DICHO PROCEDIMIENTO SE HARÁ CON LA FINALIDAD DE CUSTODIAR LA INFORMACIÓN QUE ES PROPIEDAD DE LOS CLIENTES O CONSUMIDORES.

SI LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS NO CUMPLEN CON EL PLAZO ESTABLECIDO EN EL INCISO ANTERIOR, LA SUPERINTENDENCIA, CON EL AUXILIO DE LA FUERZA PÚBLICA, PROCEDERÁ, SIN MAYOR TRÁMITE, DENTRO DEL PLAZO MÁXIMO DE VEINTICUATRO HORAS, A LA INCAUTACIÓN DE LAS REFERIDAS BASES DE DATOS. LA AGENCIA DE INFORMACIÓN DE DATOS NO PODRÁ QUEDARSE CON NINGÚN RESPALDO, FÍSICO O VIRTUAL, DE LA BASE DE DATOS.

LA SUPERINTENDENCIA DEBERÁ GARANTIZAR EL RESGUARDO, CUSTODIA Y ADECUADO ALMACENAMIENTO DE LAS BASES DE DATOS, EN UN LUGAR Y FORMA SEGÚN SUS MEDIDAS INTERNAS DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN. LA SUPERINTENDENCIA NO PODRÁ, BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, ACCEDER, HACER USO O REPRODUCIR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS BASES DE DATOS QUE RESGUARDE O CUSTODIE. EL BANCO CENTRAL DE RESERVA DEBERÁ ESTABLECER, MEDIANTE NORMA TÉCNICA, EL PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA TALES EFECTOS.

EN CASO DE REVOCATORIA DE AUTORIZACIÓN, EL RESGUARDO Y CUSTODIA DE LAS BASES DE DATOS POR PARTE DE LA SUPERINTENDENCIA, SERÁ POR UN PERÍODO DE HASTA DOCE MESES; UNA VEZ TERMINADO ESTE PLAZO, DEBERÁ PROCEDER A LA ELIMINACIÓN PERMANENTE DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS BASES DE DATOS. (1) (4)

Capítulo VII Disposiciones Finales

Adecuación a la Ley

Artículo 33.- Las personas jurídicas, que se dediquen a brindar el servicio de información sobre historial de crédito, deberán adecuar su actividad y solicitar su respectiva autorización conforme a los requisitos de la presente Ley, en el término de hasta seis meses, contados a partir de su entrada en vigencia.

No obstante lo anterior durante el tiempo establecido en el inciso anterior las agencias de información de datos, que ya estuvieren operando a la entrada en vigencia de la presente ley, podrán seguir brindando sus servicios.

Adecuación de Cláusulas Contractuales

Artículo 34.- Todas aquellas cláusulas contenidas en los contratos suscritos con anterioridad a la vigencia de la presente Ley y que contraríen las disposiciones de la misma, se tendrán por no escritas.

Plazos

Artículo 35.- Los plazos establecidos en la presente Ley se contarán a partir del siguiente día de la notificación o presentación de la solicitud.

Medios Alternos de Solución de Controversias

Artículo 36.- A fin de resolver los conflictos entre los agentes económicos las agencias de información crediticia y los consumidores o clientes, a través de medios alternos de solución de controversias, se podrán utilizar los procedimientos establecidos en el Capítulo II del Título IV de la Ley de Protección al Consumidor.

Carácter Especial de la Ley

Artículo 37.- La presente ley, por su carácter especial, prevalecerá sobre toda otra disposición legal que la contraríe.

MANEJO DE DATOS EN PERÍODO DE CRISIS (3)

Artículo 37-A.- EN TIEMPOS DE CRISIS DERIVADAS DE PANDEMIAS, DESASTRES NATURALES, COLAPSOS FINANCIEROS Y SIMILARES LAS PERSONAS QUE DEMUESTREN UNA AFECTACIÓN DIRECTA DE LAS MISMAS Y QUE HAN INCURRIDO EN FALTA DE PAGO, NO PODRÁN APARECER CON DATO NEGATIVO DEL HISTORIAL CREDITICIO, DURANTE EL PERÍODO QUE PARA TALES EFECTOS DETERMINEN LAS AUTORIDADES COMPETENTES. (3)

Reglamentos y Normas Técnicas

Artículo 38.- La Autoridad competente emitirá los reglamentos de aplicación y las normas técnicas de la presente Ley, dentro de un plazo de noventa días, contados a partir de la vigencia del presente Decreto.

Derogatoria

Artículo 39.- Quedan derogadas todas las disposiciones legales que en cualquier forma contradigan o se opongan a la presente Ley.

Vigencia

Artículo 40.- El presente Decreto entrará en vigencia noventa días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN EL SALON AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO: San Salvador, a los veintinueve días del mes de abril de dos mil once.

NOTA: En cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 97, inciso 3º del Reglamento Interior de este Órgano del Estado, se hace constar que el presente Decreto fue devuelto con observaciones por el Presidente de la República, el 23 de mayo de 2011, resolviendo esta Asamblea Legislativa aceptar la mayoría de dichas observaciones, en Sesión Plenaria celebrada el día 23 de junio de 2011.

OTHON SIGFRIDO REYES MORALES,
PRESIDENTE.

CIRO CRUZ ZEPEDA PEÑA,
PRIMER VICEPRESIDENTE.

GUILLERMO ANTONIO GALLEGOS NAVARRETE,
SEGUNDO VICEPRESIDENTE.

JOSÉ FRANCISCO MERINO LÓPEZ,
TERCER VICEPRESIDENTE.

ALBERTO ARMANDO ROMERO RODRÍGUEZ,
CUARTO VICEPRESIDENTE.

FRANCISCO ROBERTO LORENZANA DURAN,
QUINTO VICEPRESIDENTE.

LORENA GUADALUPE PEÑA MENDOZA,
PRIMERA SECRETARIA.

CESAR HUMBERTO GARCÍA AGUILERA,
SEGUNDO SECRETARIO.

ELIZARDO GONZÁLEZ LOVO,
TERCER SECRETARIO.

ROBERTO JOSÉ d'AUBUISSON MUNGUÍA,
CUARTO SECRETARIO.

QUINTA SECRETARIA.

IRMA LOURDES PALACIOS VÁSQUEZ,
SEXTA SECRETARIA.

MARIO ALBERTO TENORIO GUERRERO,
SÉPTIMO SECRETARIO.

CASA PRESIDENCIAL: San Salvador, a los once días del mes de julio del año dos mil once.

PUBLIQUESE,

Carlos Mauricio Funes Cartagena,
Presidente de la República.

Héctor Miguel Antonio Dada Hirezi,
Ministro de Economía.

D. O. Nº 141
Tomo Nº 392
Fecha: 27 de julio de 2011

ROM/ielp
25-08-2011

REFORMAS:

- (1) D. L. No. 196, 26 DE NOVIEMBRE DE 2015,
D. O. No. 233, T. 409, 17 DE DICIEMBRE DE 2015.
- (2) D. L. No. 440, 27 DE JULIO DE 2016,
D. O. No. 150, T. 412, 17 DE AGOSTO DE 2016.
- (3) D. L. Nº 128, 17 DE AGOSTO DE 2021;
D. O. Nº 166, T. 432, 1 DE SEPTIEMBRE DE 2021.
- (4) D. L. Nº 200, 3 DE NOVIEMBRE DE 2021;
D. O. Nº 210, T. 433, 4 DE NOVIEMBRE DE 2021.

DECRETO OBSERVADO:

D. L. No. 788, 3 DE DICIEMBRE DE 2020.

INCONSTITUCIONALIDAD:

***LA SALA DE LO CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, POR MEDIO DE SENTENCIA No. 109-2013, PUBLICADA EN EL D. O. No. 24, T. 410, DEL 4 DE FEBRERO DE 2016, DECLARA INCONSTITUCIONAL EL ART. 30, EN TANTO QUE LOS MONTOS MÍNIMOS SANCIONATORIOS DE LAS MULTAS QUE CONTEMPLA CARECEN DE JUSTIFICACIÓN OBJETIVA SUFICIENTE EN RELACIÓN CON LA FINALIDAD QUE LES SIRVE DE FUNDAMENTO, LO QUE, EN CONSECUENCIA, IMPLICA LA VULNERACIÓN AL SUBPRINCIPIO DE IDONEIDAD DEL PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD INHERENTE AL DERECHO DE PROPIEDAD –ARTS. 246 Y 2 CN-; PARA PERMITIR AL LEGISLADOR CORREGIR EN EL CORTO PLAZO LA INCONSTITUCIONALIDAD ADVERTIDA, LOS MONTOS MÍNIMOS SANCIONATORIOS CONTINUARÁN VIGENTES HASTA POR UN PLAZO DE SEIS MESES A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN DE ESTA SENTENCIA; DECLARASE INCONSTITUCIONAL DE UN MODO GENERAL Y OBLIGATORIO, LA SEGUNDA PARTE DE LA LETRA A DEL INC. 1º DEL ART. 30, EN TANTO QUE LA CALIFICACIÓN COMO INFRACCIÓN MUY GRAVE A LA REINCIDENCIA DE UNA INFRACCIÓN GRAVE QUE REGULA DICHA DISPOSICIÓN IMPLICA LA TRANSGRESIÓN AL PRINCIPIO NE BIS IN ÍDEM ESTABLECIDO EN EL ART. 11 INC. 1º PARTE FINAL DE LA CN., AL TRATARSE DE UNA SANCIÓN QUE POSEE IDENTIDAD SUBJETIVA, FÁCTICA Y DE FUNDAMENTO CON RESPECTO A SANCIONES PREVIAS IMPUESTAS POR INFRACCIONES GRAVES CONFORME A DICHA LEY. (JQ/10/03/16)**

*El Art. 30 fue reformado posteriormente por el D.L. No. 440/2016.

SP
26/01/16

JQ
10/03/16

SV
06/09/16

GM
07/09/21

NGC
17/11/21