**EL COMITÉ DE NORMAS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR,**

**CONSIDERANDO:**

1. Que mediante Decreto Legislativo No. 128, de fecha 17 de agosto de 2021, publicado en Diario Oficial No. 166, Tomo No. 432, del 1 de septiembre del mismo año, se reformó la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.
2. Que el Decreto Legislativo No. 128 reformó, entre otros, los artículos 14 literal a) y 17 literal h) de la Ley del Historial de Crédito, en virtud de los cuales se establece que las agencias de información de datos, 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.
3. Que el artículo 5 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, establece que le corresponde al Banco Central de Reserva de El Salvador, dictar las Normas Técnicas para la organización, funcionamiento y control y demás aspectos relacionados con las Agencias de Información de Datos sobre Historial de Crédito y aquellos datos personales que deben ser proporcionados por los consumidores o clientes a los Agentes Económicos.
4. Que el artículo 7 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que corresponde a la Superintendencia del Sistema Financiero la supervisión de las sociedades especializadas en la prestación de servicios de información de créditos que operen en El Salvador.
5. Que el artículo 78 literal l) 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 e historial crediticio.
6. Que el artículo 24 del Decreto Legislativo No. 128, de fecha 17 de agosto de 2021, publicado en Diario Oficial No. 166, Tomo No. 432, del 1 de septiembre del mismo año establece que el Comité de Normas del Banco Central de Reserva emitirá la normativa correspondiente en un plazo de dos meses a partir de la entrada en vigencia de dicho Decreto.
7. Que con el objeto de velar por la protección al derecho a la intimidad personal y el derecho a la autodeterminación informativa, procurando la igualdad ante el tratamiento de los datos de carácter crediticio y de conformidad a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, resulta necesario emitir nuevas Normas Técnicas que permitan el desarrollo de las reformas aprobadas a la referida Ley.

**POR TANTO,** en virtud de las facultades normativas que le confiere el artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero,

**ACUERDA,** emitir las siguientes:

**Normas tÉcnicas para LA AUTORIZACIÓN, REGISTRO Y FUNCIONAMIENTO DE LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS Y DE LOS Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas**

**TÍTULO I**

**ASPECTOS GENERALES**

# CAPÍTULO I

# OBJETO, SUJETOS Y TÉRMINOS

# Objeto

# Las presentes Normas tienen como objeto, establecer los requisitos de autorización, organización, registro, funcionamiento, cierre de operaciones, gestión de riesgos y de la ejecución de mecanismos o desarrollos tecnológicos a implementar que deberán cumplir las personas jurídicas, públicas o privadas, que estén autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero para operar como Agencias de Información de Datos.

Asimismo, establece los requisitos que deberán cumplir las personas jurídicas, públicas o privadas, que, de conformidad a la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, pretendan obtener la autorización para operar como Agencia de Información de Datos.

# Además, se establecen los datos personales y de referencia a recopilar de los agentes económicos, el tratamiento de la información negativa de los consumidores o clientes y el adecuado manejo de los datos para la creación del historial de crédito, garantizando la protección, confidencialidad e integridad de la información de los consumidores o clientes, de conformidad a lo establecido en la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

# Sujetos

# Los sujetos obligados al cumplimiento de las disposiciones establecidas en las presentes Normas son:

# Las personas jurídicas, públicas o privadas, que hayan manifestado su interés ante la Superintendencia del Sistema Financiero, de obtener autorización para operar como Agencias de Información de Datos;

# Las Agencias de Información de Datos autorizadas; y

# Los Agentes Económicos de conformidad a lo regulado en el artículo 2 de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.

# Términos

# Para efectos de las presentes Normas, los términos que se indican a continuación tienen el significado siguiente:

1. **Actualización de datos:** Proceso en el que las Agencias de Información de Datos actualizan sus bases de datos, con la información verdadera y confiable que mensualmente proporcionan los Agentes Económicos en los primeros diez días calendario y en la segunda quincena de cada mes con la información que se encuentre relacionada con el titular de los datos, tales como: rectificaciones, finiquitos, modificaciones o eliminaciones por datos erróneos e inexactos;
2. **Agencia de Información de Datos o AID:** 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;
3. **Agentes Económicos o AE:** Son las personas naturales o jurídicas, proveedoras de bienes y servicios, que registran, suministran y obtienen información de una base de datos;
4. **Autenticidad:** Condición bajo la cual la información es originada por quien dice ser el autor o propietario y recibida por quien es el destinatario; y que no ha sido alterado en ningún momento;
5. **Banco Central:** Banco Central de Reserva de El Salvador;
6. **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;
7. **Centro de Resolución de Quejas:** Oficinas administrativas habilitadas por las Agencias de Información de Datos para la solución de inquietudes, atención de quejas y demás procedimientos contemplados en la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, por parte de los consumidores o clientes;
8. **Confidencialidad:** Característica de la información por la cual se le considera accesible solo a aquellos debidamente autorizados y solo para los fines clara y expresamente delimitados, de conformidad a lo establecido por la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas;
9. **Consumidor o cliente:** Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute de bienes o servicios proporcionados por un agente económico, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes los producen, comercialicen, faciliten, suministren o expidan;
10. **Dato:** Información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, que es propiedad de estos y que conste en una base de datos;
11. **Dato negativo:** Información que consta en una base de datos de una AID, relativa al historial de moras o retrasos en el cumplimiento de las obligaciones crediticias y de todas aquellas obligaciones pactadas o pagaderas en pagos futuros o diferidos, en sus diferentes modalidades no satisfechas por los consumidores o clientes;
12. **Defensoría:** Defensoría del Consumidor;
13. **Factor de autenticación:** Información utilizada para verificar la identidad de una persona;
14. **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;
15. **Información sensible:** Información de los clientes y de las entidades que no puede ser expuesta o compartida al público de acuerdo a la legislación;
16. **Integridad:** Mecanismos automatizados o no, por los que se salvaguarda que la información sea completa, exacta y válida;
17. **Ley del Historial de Crédito:** Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas;
18. **Mecanismos o desarrollos tecnológicos:** Aplicativos web, aplicaciones móviles, entre otros, que las AID implementen para que los consumidores o clientes puedan acceder a la información de su historial crediticio;
19. **Orden de rectificación o actualización de datos:** Orden emitida por un AE, la Superintendencia o la Defensoría para una AID, en la que da fe que los datos del historial de crédito de un cliente o consumidor han sido rectificados o actualizados, modificados o eliminados 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, actualización, modificación o eliminación de información, establecidos en el artículo 14 literal e) de la Ley del Historial de Crédito;
20. **Puntos de Consulta:** Kioscos u oficinas habilitados por las Agencias de Información de Datos para que los consumidores o clientes puedan acceder a su información de historial de crédito;
21. **Respaldo:** Copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para su recuperación en caso de pérdida parcial o total de estos;
22. **Superintendencia:** Superintendencia del Sistema Financiero; y
23. **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.

# CAPÍTULO II

# AUTORIZACIÓN Y REGISTRO DE LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS

# Autorización

# 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 por la Superintendencia para ejercer dicha actividad.

# Sin perjuicio de lo establecido en el marco legal aplicable, 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.

# Asimismo, las AID podrán prestar el servicio de 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, consideren los principios para la protección de los derechos de los consumidores y clientes contemplados en la Ley del Historial de Crédito.

# Capital Mínimo

# Las AID deberán contar con un capital social mínimo de conformidad a lo estipulado en el artículo 8 de la Ley del Historial de Crédito.

# Solicitud de autorización

# 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 a la Superintendencia una solicitud de autorización, firmada por el representante legal, adjuntando la información y documentación siguiente:

1. Solicitud realizada por papel simple o formulario que deberá contener la información siguiente:
2. Nombre o razón social de la persona solicitante;
3. Clase de sociedad o asociación de que se trate;
4. Fecha de su inscripción en el registro público correspondiente, con indicaciones del tomo, folio y asiento respectivo;
5. Nombre de sus directores, representante legal y apoderado general, si lo hubiere;
6. Domicilio legal de la persona solicitante;
7. Nombre comercial de la AID;
8. Dirección exacta del establecimiento comercial, número telefónico, postal y correo electrónico, si lo tuviere; y
9. Número de identificación tributaria.
10. Copia de la escritura pública de Constitución de la Sociedad o asociación de que se trate y de las reformas, si las hubiere, debidamente inscritos en el Registro correspondiente, en caso de AID privadas, su escritura constitutiva deberá contener como finalidad principal la recopilación de información de datos sobre el historial de crédito de las personas;
11. 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, si lo hubiere;
12. Fotocopia certificada del Documento Único de Identidad, pasaporte vigente o carné de residente según sea el caso y fotocopia del Número de Identificación Tributaria o su Representación Gráfica de sus directores, representante legal y apoderado general, si lo hubiere; (1)
13. Solvencia de antecedentes policiales, extendida por la Policía Nacional Civil, de los directores, representante legal y apoderado general, si lo hubiere;
14. 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;
15. Depósito de formato de contratos de prestación de servicios del historial de crédito en la Superintendencia y la Defensoría, así como cualquier modificación posterior a los mismos;
16. Número, ubicación y horario de servicios de los puntos de consulta y centros de resolución de quejas;
17. Descripción del procedimiento o sistema establecido para la atención del cliente de conformidad a lo establecido en la Ley del Historial de Crédito;
18. Descripción del procedimiento para la rectificación y actualización de datos de conformidad a lo establecido en la Ley del Historial de Crédito;
19. Nombramiento del auditor externo, inscrito en la Superintendencia;
20. Organigrama de la AID con indicación del cargo y nombre de los administradores y directores, especificando el cargo a desempeñar respecto del personal de apoyo;
21. Solvencia financiera fiscal y municipal de la sociedad;
22. Programa general de funcionamiento, que comprenda como mínimo lo siguiente:
23. Descripción de los sistemas de cómputo y procesos de recopilación y procesamiento de información, adjuntando el inventario y descripción de los sistemas informáticos y bases de datos que utilizará la AID en sus operaciones, así como la descripción de la plataforma informática sobre la cual han sido desarrollados;
24. Manual de procedimientos de respaldo y descripción de políticas y controles de seguridad aplicados a los sistemas informáticos y bases de datos de conformidad a las “Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información” (NRP-23);
25. Descripción de las características de los productos y servicios que prestarán, así como el monto del cobro a realizar por los mismos. Para ello deberán presentar el detalle de los parámetros utilizados para la determinación de dicho monto;
26. Políticas de prestación de servicios con que pretende operar;
27. Detalle de las medidas de seguridad y control, a fin de evitar el manejo indebido de la información;
28. Organigrama y manual de puestos y funciones por cada área de la AID; y
29. Plan de contingencia en caso de desastre.

Adicionalmente a la documentación señalada en los literales anteriores, las AID deberán presentar el plan de continuidad del negocio y las políticas de seguridad de la información, de conformidad a lo establecido en las “Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información” (NRP-23) y las “Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio” (NRP-24), aprobadas por el Banco Central, a través de su Comité de Normas.

**Procedimiento de autorización para operar**

# Recibida la solicitud de autorización, de conformidad a lo establecido en el artículo 6 de las presentes Normas, la Superintendencia procederá a verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley del Historial de Crédito y las presentes Normas, disponiendo de un plazo no mayor de sesenta días calendario de acuerdo al artículo 11 de dicha Ley, para la autorización o denegatoria de la autorización del asiento correspondiente.

Si la solicitud no viene acompañada de la información completa y en debida forma, que se detalla en el artículo 6 de las presentes normas, la Superintendencia ante la falta de requisitos necesarios, podrá requerir a los solicitantes que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación, presenten los documentos que faltaren, plazo que podrá ampliarse a solicitud de los solicitantes, cuando existan razones que así lo justifiquen.

La Superintendencia en la misma prevención indicará a los solicitantes que, si no completan la información en el plazo antes mencionado, procederá sin más trámite a archivar la solicitud, quedándole a salvo su derecho de presentar una nueva solicitud.

Si luego del análisis de la documentación presentada, de acuerdo al artículo 6 de las presentes Normas, la Superintendencia tuviere observaciones o cuando la documentación o información que haya sido presentada no resultare suficiente para establecer los hechos o información que pretenda acreditarse, la Superintendencia podrá prevenir al interesado en operar una AID por una sola vez para que subsane las deficiencias que se le comuniquen o presente documentación o información adicional que se le requiera.

El interesado en operar una AID dispondrá de un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación respectiva, para subsanar las observaciones o presentar la información adicional que se le requiera.

La Superintendencia podrá, mediante resolución razonada y fundamentada, ampliar hasta por otros diez días hábiles el plazo señalado en el inciso anterior, cuando la naturaleza de las observaciones o deficiencias prevenidas lo exijan.

**Plazo de prórroga**

# El interesado en operar una AID podrá presentar a la Superintendencia una solicitud de prórroga de los plazos señalados en el inciso quinto del artículo 7 de las presentes Normas, antes del vencimiento de dicho plazo, debiendo expresar los motivos en que fundamenta su solicitud, proponiendo, en su caso, la prueba pertinente.

El plazo de la prórroga no podrá exceder de diez días hábiles y comenzará a contar a partir del día hábil siguiente a la fecha de vencimiento del plazo original.

**Suspensión del plazo**

# El plazo de sesenta días calendario señalado en el inciso primero del artículo 7 de las presentes Normas, se suspenderá por los días que medien entre la notificación del requerimiento de completar información o documentación a que se refieren los incisos segundo y quinto del artículo 7 de las presentes Normas, hasta la fecha en que los interesados presenten el escrito en el que subsanen las observaciones requeridas por la Superintendencia.

Una vez presentada la documentación completa y en debida forma, la Superintendencia procederá sin más trámite a dar respuesta a la solicitud de autorización del asiento en el Registro correspondiente, en un plazo máximo de tres días hábiles contados a partir de su fecha de aprobación.

# La autorización expedida por la Superintendencia se deberá inscribir en un registro especial creado para tales efectos, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 12 de la Ley del Historial de Crédito.

# Modificación del registro

# Todo cambio o modificación que afecte los datos de la respectiva inscripción, de acuerdo al artículo 13 de la Ley del Historial de Crédito, 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.

# Puntos de consulta y centros de resolución de quejas

# Una vez inicie operaciones, la AID deberá cumplir con los deberes y obligaciones establecidos en el Capítulo IV de la Ley del Historial de Crédito y garantizar los derechos a los clientes, consumidores o usuarios de créditos de los cuales posean información de conformidad a la referida Ley; asimismo, las AID deberán contar con centros de resolución de quejas en tres zonas o regiones del país con atención en días hábiles, así como 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 tales efectos, se entenderá por cada región del país a las tres zonas geográficas en que se divide territorialmente El Salvador: Zona Occidental, Zona Central y Zona Oriental.

# El procedimiento para la apertura, funcionamiento y cierre de los Puntos de Consulta y Centros de Resolución de Quejas se harán conforme a lo dispuesto en las “Normas Técnicas para la Apertura, Funcionamiento y Cierre de Puntos de Consulta y Centros de Resolución de Quejas de las Agencias de Información de Datos” (NRP-31), aprobadas por el Banco Central, por medio de su Comité de Normas.

# Autorización de nuevos productos y servicios

# Las AID que en el curso de sus operaciones ofrezcan nuevos productos y servicios relacionados al historial de crédito del consumidor o cliente, deberán presentar a la Superintendencia la información siguiente:

# Carta suscrita por el Representante Legal o Apoderado de la AID, en la que explica las razones por la que solicita la aprobación del nuevo producto o servicio;

# Descripción de las características del producto o servicio;

# Resultado de la evaluación de los riesgos que implica la adopción del nuevo producto o servicio y los mecanismos o procedimientos para mitigarlos;

# Medidas de seguridad en las plataformas electrónicas y otras relacionadas a la protección de los usuarios;

# Detalle de los cobros en los que incurrirá el consumidor o cliente al momento de contratar el producto o servicio, así como los parámetros utilizados para la determinación de dicho monto. Si existiesen nuevos cargos, estos deben estar claramente identificados en los contratos;

# Nombre del contacto de la AID, correo electrónico y número de teléfono, designado para recibir notificaciones; y

# Descripción del procedimiento para resolución de quejas, reclamos y consultas asociados a los nuevos productos o servicios.

# La Superintendencia contará con un plazo de treinta días para la autorización contados a partir de la presentación de la información completa y en debida forma detallada en el inciso anterior, asimismo observará el procedimiento de autorización establecido en los artículos 7, 8 y 9 de las presentes Normas.

# TÍTULO II

# DEL HISTORIAL DE CRÉDITO

# CAPÍTULO I

# INFORMACIÓN PARA EL HISTORIAL DE CRÉDITO

# Datos personales para el historial crediticio

# Los datos personales que podrán ser solicitados por un AE a sus consumidores o clientes de conformidad a sus políticas internas, para elaborar el historial de crédito, son los siguientes:

# Tipo persona, indicando si es persona natural o jurídica;

# Número de Documento Único de Identidad (DUI), o documento válido en caso de ser extranjero (Pasaporte o carné de residente);

# Número de Identificación Tributaria (NIT);

# Número de identificación alterno utilizado por la persona, adicional al DUI, tales como: pasaporte, seguro social, carné de residencia, licencia de conducir, Número de Registro de Contribuyente (NRC) o IVA, este mismo se podrá utilizar para descartar homónimos;

# Nombre de persona natural, considerando: primer apellido, segundo apellido, apellido de casada, primer nombre, segundo nombre y tercer nombre si lo hubiere;

# Sexo;

# Estado familiar;

# Ocupación del deudor (para personas naturales);

# Residente (si la persona es residente o no en el país);

# País de residencia;

# Fecha de nacimiento;

# Nombre de persona jurídica;

# Razón social;

# Nombre comercial;

# Giro correspondiente a la actividad económica principal de la persona jurídica;

# Tamaño de la empresa;

# Fecha de constitución de la persona jurídica;

# Número y fecha de inscripción de la persona jurídica en el Registro de Comercio; y

# Identificación de la calidad, de conformidad a las obligaciones asumidas (Ej. Deudor principal, codeudor, fiador o avalista).

# Lo anterior, sin perjuicio de la información que los AE podrán solicitar a efecto de realizar 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 aplicables.

# Datos de referencia

# Los datos personales de los consumidores o clientes que con previa autorización de estos podrán compartirse entre los AE y las AID, para efectos de conformar el historial crediticio de los consumidores o clientes, son los detallados en el artículo 13 de las presentes Normas; asimismo, podrán compartir los datos de referencia de las obligaciones de los consumidores o clientes que los AE posean, de conformidad a lo siguiente:

# Tipo de crédito u obligación que reporta:

1. Tarjeta de crédito comercial;
2. Tarjeta de crédito bancaria;
3. Crédito comercial;
4. Crédito a plazo, contados a 30 días;
5. Crédito bancario decreciente;
6. Crédito bancario rotativo; o
7. Otro (especificar).

# Destino económico del crédito o préstamo;

# Nombre de la entidad que otorgó el crédito o préstamo;

# Tipo de moneda del crédito o préstamo;

# Monto o límite del crédito o préstamo;

# Fecha de otorgamiento;

# Plazo otorgado del crédito o préstamo;

# Fecha de cancelación;

# Saldo total;

# Número de referencia;

# Fecha de vencimiento;

# Forma de pago (mensual, catorcenal, semanal, otras);

# Monto de la cuota (Monto de la cuota establecida para el crédito o préstamo, que incluya solo capital e intereses);

# Número de cuotas;

# Días moras a capital;

# Días mora a intereses;

# Fecha de inicio de mora a capital;

# Fecha de inicio de mora a intereses;

# Categoría de riesgo o calificación del deudor (calificaciones objetivas o técnicas);

# Saldo mora a capital;

# Saldo mora interés;

# Saldo vencido capital;

# Saldo vencido intereses;

# Fecha última de pago a intereses;

# Fecha última de pago a capital;

# Fecha de dato negativo;

# Tipo de garantía (Ejemplo: hipotecaria, prendaria o personal);

# Estado de la garantía (presentada o inscrita);

# Grado de hipoteca (primera, segunda, etc.);

# Adelanto de capital;

# Día de pago de interés;

# Día de pago de capital;

# Estado del crédito (vigente, vencido, saneado, cancelado, vía judicial, etc.);

# Etapa judicial (indica que el crédito se encuentra en esa etapa);

# Monto desembolsado;

# Periodo de gracia a intereses;

# Periodo de gracia a capital;

# Reserva de saneamiento constituida, especificando si es total al deudor o por referencia;

# Total riesgo deudor;

# Saldo vigente capital;

# Saldo vigente interés;

# Fecha de cambio de estado de crédito (vencido, cancelados, saneados o vía judicial, etc.);

# Estado del saldo (vigente o vencido);

# Código de cartera: tipo de cartera a la que pertenecen las referencias del deudor;

# Código de activo: tipo de activo de riesgo al que pertenecen las referencias del deudor;

# Bandera de referencia cancelada;

# Referencia acreedor;

# Monto pago a capital;

# Monto pago a intereses; y

# Línea de crédito.

# La información relativa a los datos de referencia descritos en el presente artículo es de carácter opcional y dependerá de la generación de los mismos por el AE de conformidad a sus políticas internas, pero los historiales de crédito mostrados por las AID a los AE no podrán contener más información que la establecida en los artículos 13 y 14 de las presentes Normas.

# Las AID deberán crear los mecanismos necesarios para validar que la información que reciben de los AE es únicamente los datos establecidos en los artículos 13 y 14 de las presentes Normas.

# Uso y transmisión de información

# La información detallada en los artículos 13 y 14 de las presentes Normas, es de carácter confidencial y sensible.

# Todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan acceso a cualquier información relacionada con el historial de crédito, deberán guardar la debida reserva sobre dicha información y, en consecuencia, no podrán revelarla o divulgarla, ni total, ni parcialmente 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. Por lo tanto, la información relacionada al historial de crédito solo podrá ser recopilada, utilizada y transmitida a las AID y suministrada por estas a los AE de conformidad a lo establecido en la Ley del Historial de Crédito, las presentes Normas y el marco legal aplicable.

# Autorización del consumidor o cliente

# Los AE deberán obtener la autorización expresa ya sea de forma física o electrónica de los consumidores o clientes, para efectos de poder transmitir o consultar a las AID los datos relacionados con su historial crediticio así como a su número telefónico y correo electrónico según lo establecido en los artículos 14 literal a) y 17 literal h) de la Ley del Historial de Crédito, el cual deberá constar en un documento u otro medio individual especial y extendido para tal efecto y no podrá ser parte de cláusulas generales de los contratos. Asimismo, los AE deberán entregar a los consumidores o clientes una copia física o electrónica de la autorización debidamente firmada, en donde se especifique la o las AID en la cual realizará la consulta de sus datos o transmisión de sus datos.

# La autorización a que hace referencia el inciso anterior observará los plazos establecidos en el artículo 15 de la Ley del Historial de Crédito, siendo responsabilidad de los AE garantizar el cumplimiento del presente inciso.

# Las AID no podrán incluir en sus bases de datos, sin consentimiento expreso del consumidor o cliente, su historial de pago de los servicios residenciales básicos, tales como: telefonía, electricidad, agua, alcantarillado y recolección de basura. Dicho consentimiento se emitirá en un formulario individual. En caso de que la Superintendencia o la Defensoría identifiquen este u otro tipo de información sin la debida autorización del consumidor o cliente, se procederá a solicitar su eliminación, sin perjuicio de las sanciones que establece la Ley del Historial de Crédito para tales efectos.

# Las AID deberán incluir en sus formatos o pantallas de consultas, mecanismos de alertas o avisos de seguridad hacia los AE, de tal forma que, al momento de realizar una consulta del historial de crédito de un consumidor o cliente, señale el motivo de la consulta, con el objeto de que el AE sepa que debe contar con el consentimiento expreso dado por el consumidor o cliente para consultar su información.

# Queda excluida de la obligación de contar con autorización de los consumidores o clientes, la información solicitada por la Superintendencia, Defensoría, 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.

# Por ningún motivo deberá obligarse al consumidor o cliente a firmar autorización para compartir su información crediticia, ni debe ser condición para el otorgamiento de un producto o servicio, por lo que queda a opción de este, firmar o no dicha autorización.

# En el caso de la información relacionada al número telefónico y correo electrónico, el AE deberá facilitar al consumidor o cliente la opción para que este pueda decidir la recopilación y transmisión de los referidos datos, debiendo aclarar en el documento de autorización a que hace referencia el artículo anterior, que de no brindar su consentimiento, no recibiría alertas mediante servicio de mensajería instantánea o por correo electrónico cuando el mismo le está siendo revisado por un agente económico de cualquier índole, ni recibirá notificaciones relacionadas a los procesos de consulta, quejas o reclamos que realice en los puntos de consulta y/o centro de resolución de quejas.

# La información a que hace referencia el inciso anterior 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 AID.

# Sin perjuicio de lo establecido en la Ley del Historial de Crédito, en aquellos casos que el consumidor o cliente solicite información del historial de crédito o requiera envío de notificaciones relacionadas a procesos de queja o reclamos a través de un punto de consulta y/o centro de resolución de quejas, y no haya brindado su autorización al AE para compartir su número de teléfono y correo electrónico, las AID podrán, únicamente en estos casos y a requerimiento del consumidor o cliente, obtener dicha información, a efectos que esta pueda realizar las notificaciones correspondientes. Asimismo, las AID deberán documentar la solicitud recibida a través de los puntos de consulta y/o centros de resolución de quejas.

# Mecanismos de consistencia

# Las AID deberán implementar mecanismos para validar que el número de autorizaciones se corresponda con el número de consultas realizadas o registros transmitidos relacionados al historial de crédito del consumidor o cliente.

# Asimismo, las AID deberán contar con mecanismos que validen que el número de autorizaciones recibidas por parte de los AE y las solicitudes obtenidas directamente de los puntos de consulta y/o centros de resolución de quejas para la recopilación y transmisión del número telefónico y correo electrónico del consumidor o cliente coincidan con el número de registros incorporados a la base creada para tales efectos.

# Base de datos

# La AID deberá mantener en el país la base de datos que contiene el historial de crédito de las personas. Asimismo, deberá contar con un respaldo o copias de seguridad de dicha base de datos, en caso de contingencias o fuerza mayor. La AID será responsable del uso y manipulación de la información que conste en los referidos respaldos.

# Actualización de datos

# Los AE proporcionarán 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 con la información que se encuentre relacionada con el titular de los datos, tales como: rectificaciones, finiquitos, modificaciones o eliminaciones por datos erróneos e inexactos, debiendo observar para ello, los plazos establecidos para tales efectos en la Ley del Historial de Crédito.

# Las AID deberán actualizar sus bases de datos cada quince días, de conformidad a lo establecido en el artículo 17 literal b) de la Ley del Historial del Crédito, de la manera siguiente:

# Cinco días después de recibida la información mensual por parte del AE; y

# En la segunda quincena, incorporando la información que se encuentre relacionada con el titular de los datos, tales como: rectificaciones, finiquitos, modificaciones o eliminaciones por datos erróneos e inexactos. No obstante lo anterior, las AID deben procurar el cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley del Historial de Crédito.

En los casos en que el consumidor o cliente cancele totalmente su crédito, las AID deberán eliminar de la base de datos la información que afecte negativamente su historial de crédito de forma inmediata, a más tardar el día hábil siguiente en que reciban la información por parte de los AE.

# CAPÍTULO II

# DATO NEGATIVO

# Requisitos de inclusión de datos negativos

# Solo será posible la inclusión de datos negativos en una base de datos de una AID, cuando concurra la existencia previa de deuda cierta, parcial o totalmente vencida, exigible, que haya resultado impagada. Asimismo, no será considerado como dato negativo la falta de pago de membresías asociadas a tarjetas de crédito sin saldo de capital o interés vencido.

Adicionalmente, para el caso del fiador y codeudor solidario, deberá efectuarse el requerimiento previo de pago al codeudor principal.

# El AE o quien actúe por su cuenta o interés estará obligado a conservar a disposición de la AID, de la Superintendencia y la Defensoría, la documentación suficiente que acredite el cumplimiento de los requisitos de inclusión de datos.

# Identificación de la calidad de fiador o codeudor solidario

# El AE deberá especificar cuando algún dato negativo de un cliente o consumidor está asociado o se deriva únicamente de su condición de fiador o codeudor solidario, de conformidad al literal s) del artículo 13 de las presentes Normas.

# Tiempo de permanencia de los datos negativos

# Las AID deberán 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 sus obligaciones crediticias, el AE en un plazo máximo de tres días hábiles deberá comunicarlo a la AID, a fin que la información que afecta negativamente su historial crediticio sea eliminada de forma inmediata de la base de datos**,** a más tardar el día hábil siguiente en que reciban la información por parte de los AE. En caso de que el consumidor o cliente identifique que su dato negativo no ha sido eliminado de su historial de crédito y lo haga del conocimiento de la AID, si dicha inconsistencia es atribuida a la falta de comunicación por parte del AE, la AID deberá informarlo inmediatamente tenga conocimiento a la Superintendencia y a la Defensoría, a fin de que se apliquen las sanciones correspondientes establecidas en la Ley del Historial del Crédito.

# Las AID deberán incluir dentro de sus políticas y manuales operativos, procedimientos que evidencien el cumplimiento de lo establecido en el presente artículo, mediante la implementación de mecanismos de eliminación de datos negativos, que permitan la interrupción de la distribución de dichos datos a los AE, es decir, que estos datos no podrán ser parte de los historiales de créditos mostrados por las AID a los AE. En este caso, la AID deberá mantener bitácoras que indiquen los datos eliminados, motivos, participantes y fechas en que se realizó dicha eliminación.

# Las AID deberán contar con mecanismos de respaldo de la información que permitan la conservación de la información eliminada por un mínimo de diez años, conforme a lo establecido en el Código de Comercio.

# Las AID deberán remitir mensualmente, dentro de un plazo de quince días hábiles siguientes al mes de referencia, 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 a lo establecido en el artículo 24 de las presentes Normas. Dicho informe deberá ser remitido a:

# Los AE que otorgaron el crédito o préstamo;

# Los AE que cuenten con la respectiva autorización; y

# La Superintendencia.

# El contenido mínimo que deberá incluir el reporte es el detallado en el Anexo No. 1 de las presentes Normas.

# Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 14 literal j) de la Ley del Historial de Crédito, los AE deberán remitir a las AID la información relativa a los créditos cancelados debidamente actualizada.

# Obligación de los Agentes Económicos

# Los AE estarán obligados a conservar a disposición de la AID, de la Superintendencia y de la Defensoría, la documentación suficiente que acredite el cumplimiento de los requisitos de inclusión de datos negativos, de conformidad a lo establecido en el artículo 22 de las presentes Normas, así como los mecanismos que utilizó para la realización del cobro de la obligación de referencia.

# Dicha información que acredita el cumplimiento de los requisitos de inclusión de datos que se generen, deberá ser conservada por un mínimo de diez años, conforme a lo establecido en el Código de Comercio.

# Asimismo, a más tardar en el plazo de siete días hábiles contados a partir de la fecha de cancelado totalmente un crédito, el AE, deberá extender el finiquito correspondiente al consumidor o cliente. Para tales efectos, deberán implementarse mecanismos tecnológicos que permitan que la información del consumidor o cliente sea actualizada de la manera más inmediata.

# Los mecanismos tecnológicos a que hace referencia el inciso anterior deberán garantizar la protección, confidencialidad e integridad de la información durante el proceso de transmisión de esta y deberán sujetarse a lo establecido en el artículo 49 de las presentes Normas.

# Consulta de Datos Negativos

# Los AE 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, correspondiente a los últimos tres años, contados a partir de la fecha de consulta.

# CAPÍTULO III

# DEL REPORTE DEL HISTORIAL CREDITICIO DE LAS PERSONAS

# Acceso al historial crediticio

# 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 o a través de cualquier otro medio tecnológico, en el momento en el que se le solicita. Previo a la entrega de dicha información, el consumidor o cliente deberá haberla solicitado por los medios habilitados por las AID para tales efectos quienes deberán haber verificado fehacientemente de conformidad a sus políticas internas, la identidad del consumidor o cliente solicitante o en su defecto a través de apoderado debidamente autorizado. Asimismo, las AID darán a conocer al consumidor o cliente, el listado del AE que tuvieron acceso a su historial de crédito en los últimos tres años y el uso para el que fue requerida.

# Para tales efectos, las AID deberán llevar control y registro de la información siguiente:

# Fecha de consulta;

# Registro de los Nombres de los AE y usuarios autorizados por los AE ante la AID; y

# Motivo de consulta (como: evaluación crediticia, estudio o seguimiento de cartera o por requerimiento legal).

# Contenido del reporte sobre el historial de crédito

# Adicionalmente a lo establecido en el artículo 14-A de la Ley del Historial de Crédito, el reporte sobre el historial del consumidor o cliente deberá incorporar la información siguiente:

# Especificación de los datos negativos asociados o derivados de la condición de fiador o codeudor solidario, si fuere el caso, para lo que, las AID deberán detallar la fecha a partir de la cual el dato negativo afectó su récord crediticio y la nueva calificación obtenida, derivado de ello;

# Listado de los finiquitos recibidos de los AE y la fecha de actualización de la información del consumidor o cliente;

# Detalle de la última fecha de actualización de la información del consumidor o cliente; y

# Periodo en el cual el consumidor o cliente ha sido reportado sin datos negativos en base a las situaciones señaladas en el artículo 37-A de la Ley del Historial de Crédito.

# De la calificación del historial crediticio

# La calificación del historial crediticio al que hace referencia el artículo 14-A de la Ley del Historial de Crédito, deberá realizarse con base en criterios y parámetros técnicos, procurando que esta no vulnere los derechos de las personas.

# Las metodologías aplicadas por las AID deberán estar a disposición de la Superintendencia, quien, en caso de identificar necesidades de ajustes a dichas metodologías, comunicará las observaciones que considere pertinentes.

# Las AID que ofrezcan a los AE el servicio de calificación del perfil de riesgo crediticio de una persona, consumidor o cliente, así como la información que de estos les proporcione deberán observar en todo momento, el marco legal vigente con especial énfasis en aquella información sujeta a reserva.

# Controles de calidad

# Las AID y los AE deberán adoptar adecuados controles de calidad de la información crediticia de conformidad al artículo 4 de la Ley del Historial de Crédito, sin embargo, la legalidad, veracidad, exactitud, integridad y vigencia de la información son responsabilidad de los AE. Por ello, los AE deberán establecer políticas de confidencialidad de la información de manera que se garantice el adecuado manejo de la información.

# Es responsabilidad legal de las AID reportar y certificar la información sin alteraciones o modificaciones algunas en relación a la información recibida por los AE.

# CAPÍTULO IV

# PROCEDIMIENTO PARA LA RECTIFICACIÓN, MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE DATOS

# Ejercicio de los derechos

# Los derechos de acceso, rectificación, modificación y cancelación de los datos almacenados para prestar los servicios de información de datos sobre el historial de crédito podrán ser ejercidos por el consumidor o cliente ante el AE, la AID, la Superintendencia o la Defensoría del Consumidor.

# El consumidor o cliente, solicitará la rectificación de sus datos por los medios y procesos establecidos en la Ley del Historial de Crédito, pudiendo utilizar medios tecnológicos, los cuales deberán contar con los mecanismos o políticas de seguridad necesarias para determinar la identidad del consumidor o cliente al momento de su atención, los cuales deberán velar principalmente por garantizar la protección, confidencialidad e integridad de la información de los consumidores o clientes.

# La Superintendencia podrá conocer de las acciones relativas a los ejercicios de los derechos de acceso, rectificación, modificación y cancelación de los datos almacenados de conformidad al inciso precedente, cuando el titular de los mismos sea cliente de una entidad bajo la supervisión de la Superintendencia.

# Atención al consumidor o cliente

# Las AID deberán establecer los procedimientos internos necesarios para brindar una eficiente, efectiva y oportuna atención a las solicitudes de acceso, actualización, rectificación o eliminación que presenten los consumidores o clientes, garantizando los plazos y derechos de los mismos de conformidad a lo establecido por la Ley del Historial de Crédito; así como determinar claramente los mecanismos de comunicación y coordinación adecuados con los AE con el objeto de atender las solicitudes, dichos mecanismos deberán garantizar la calidad y la veracidad de los datos.

# Con el objeto de brindar un servicio más eficiente al consumidor o cliente, relativo a la atención de solicitudes de acceso, actualización, rectificación o eliminación de datos, las AID deberán poner a disposición de este, de conformidad a sus políticas internas lo siguiente:

# Puntos de consulta y Centros de Resolución de Quejas de conformidad a lo establecido en el artículo 11 de las presentes Normas;

# Mecanismos o desarrollos tecnológicos (tales como: sitio Web, correo electrónico, aplicaciones tecnológicas u otro mecanismo de igual naturaleza), a efectos que el consumidor o cliente pueda tener acceso en tiempo real a consultas de su historial crediticio. En este caso las AID deberán contar con las medidas de seguridad necesarias o factores de autenticación para determinar la identidad del consumidor o cliente al momento de su atención y mantener la confidencialidad de los datos a proveer; y

# Correo postal o correspondencia física.

# Los mecanismos o desarrollos tecnológicos que fuesen implementados por las AID y la información que se obtenga del consumidor o cliente para dichos fines, al momento del registro para la obtención de su usuario y clave de acceso o para procesos de verificación de identidad, no podrán ser utilizados para fines diferentes a los establecidos en la Ley del Historial de Crédito.

# Las AID deberán proveer una clave de acceso a los consumidores o clientes, por los medios acordados previamente con estos, a fin de que puedan consultar en el sitio Web la información sobre el historial de crédito. Para ello, deberán remitir, una clave de acceso temporal a efecto de que esta sea personalizada por el consumidor o cliente.

# Presentación de quejas o denuncias

# La presentación de una queja o denuncia, derivada de las acciones de rectificación, modificación o eliminación, ante el AE, la AID, la Superintendencia o la Defensoría, deberá efectuarse por solicitud impresa, por correo electrónico u otro medio tecnológico y cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 21 de la Ley del Historial de Crédito, debiendo en todo momento aplicar las medidas de seguridad para determinar fehacientemente la identidad del consumidor o cliente al momento de la atención de la queja o denuncia.

#

# Cuando el consumidor o cliente dirija la queja o denuncia al AE o a la AID, se deberá dejar constancia del día y hora en que se haga y la misma deberá ser respondida en un plazo no mayor a tres días hábiles.

# De la resolución de la solicitud

# En caso de que transcurrido el plazo al que hace referencia el artículo 35 de las presentes Normas el AE o la AID no hubiere resuelto la solicitud del consumidor o cliente, o brindado una respuesta que no sea satisfactoria, este podrá acudir ante la Defensoría para que esta proceda con la investigación correspondiente para determinar si dicha solicitud es procedente, para lo cual, el consumidor o cliente deberá presentar la solicitud o respuesta, en los casos que hubiere.

# La Defensoría deberá dictar resolución razonada y motivada de la solicitud presentada por el consumidor o cliente, de conformidad al procedimiento establecido en el artículo 24 de la Ley del Historial de Crédito, en un plazo de cinco días hábiles siguientes.

# En el caso que la queja o denuncia sea presentada ante la Superintendencia, el procedimiento establecido en el presente Capítulo aplicará en lo pertinente y en base a sus competencias legales.

# Reporte actualizado

# Cuando 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 del Historial de Crédito, la AID deberá poner a disposición del titular un nuevo historial crediticio actualizado.

# Para llevar a término lo anterior, será responsabilidad de los AE, crear los procesos de rectificación, actualización o eliminación 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 deberá enviarse por los medios y personas asignadas que los AE y las AID hayan establecido y, además, acordes con las leyes aplicables y documentadas como parte de sus procesos.

# La AID deberá mantener bitácoras que indiquen los datos actualizados o modificados, motivos, participantes y fechas en que se realizaron las mismas.

# Control de rectificaciones

# Las AID deberán establecer un registro para el control estadístico de las reclamaciones en los casos de rectificación, actualización, modificación o eliminación de información inexacta, contenida en las bases de datos, detallando: el número de casos, el tipo de reclamaciones recibidas, los casos resueltos, tiempo empleado para resolver y los casos pendientes de resolución, conforme al formato descrito en el Anexo No. 2 de las presentes Normas.

# El registro deberá ser remitido mensualmente a la Superintendencia en un plazo de siete días hábiles siguientes al mes de referencia, de conformidad a los lineamientos técnicos emitidos por la Superintendencia según lo establecido en el artículo 61 de las presentes Normas.

# TÍTULO III

# DE LOS MECANISMOS O DESARROLLOS TECNOLÓGICOS

**CAPÍTULO ÚNICO**

**DE LOS MECANISMOS O DESARROLLOS TECNOLÓGICOS**

**Finalidad de los mecanismos o desarrollos tecnológicos**

# Las AID deberán implementar mecanismos o desarrollos tecnológicos como sitios web, aplicaciones móviles u otras plataformas que contribuyan a facilitar el acceso a la información de los consumidores o clientes. Estos deben ser 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 AE de cualquier índole.

# En la prestación de los servicios a que hace referencia el inciso anterior, las AID deberán contar con mecanismos de seguridad que garanticen la protección, confidencialidad e integridad de la información de los consumidores o clientes.

# Principios aplicables

# La creación, implementación y funcionamiento de los mecanismos o desarrollos tecnológicos por parte de las AID se regirán por lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley del Historial de Crédito.

**Autenticación de múltiples factores**

# Las entidades deberán implementar el uso de autenticación de múltiples factores en cualquier cuenta a la que se acceda a través de Internet, incluidas entre estas las cuentas de usuarios de los consumidores o clientes para acceder a los mecanismos o desarrollos tecnológicos, de tal forma que se agreguen dos o más capas adicionales de seguridad a cada plataforma en línea a la que se accede. Dichos factores de autenticación serán, dentro de los siguientes:

1. **Factor de autenticación categoría 1:** Se compone de la información obtenida del consumidor o cliente y del uso de productos, servicios u operaciones efectuadas por estos mediante los diversos canales. Esta información será utilizada mediante la aplicación de preguntas al cliente a través de los mecanismos o desarrollos tecnológicos.
2. **Factor de Autenticación categoría 2:** Se compone de contraseñas que solo el cliente conoce e ingresa mediante un mecanismo o dispositivo de acceso.
3. **Factor de Autenticación categoría 3:** Se compone de claves dinámicas de un único uso, generadas por dispositivos electrónicos o cualquier otro medio.
4. **Factor de autenticación categoría 4:** Se compone de información del cliente, derivada de sus características biométricas.

# Las AID deberán implementar al menos dos de los factores listados en los literales anteriores.

**Derechos y Protección del Consumidor o Cliente**

# Los consumidores o clientes que hagan uso de los mecanismos o desarrollos tecnológicos que implementen las AID, observarán los derechos establecidos en el artículo 14 de la Ley del Historial de Crédito.

# Información disponible para consulta de los consumidores o clientes

# Los mecanismos o desarrollos tecnológicos deberán mostrar la información establecida en el artículo 14-A de la Ley del Historial de Crédito y en las Normas Técnicas para los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas. Asimismo, deberán proporcionar al consumidor o cliente, la opción de descargar el reporte del historial crediticio, así como otras facilidades relacionadas a los aspectos mínimos siguientes:

# Actualización de información del consumidor o cliente, de ser el caso;

# Búsqueda por periodos de tiempo;

# Información gráfica que muestre la evolución de las calificaciones del consumidor o cliente;

# Formulario de contacto para consultas, solicitudes, quejas o reclamos relacionados a la información consultada o al funcionamiento de los mecanismos o desarrollos tecnológicos;

# Horarios, medios de atención al consumidor o cliente y ubicaciones; y

# Configuración de notificaciones, de ser el caso.

# Las AID velarán por que la información presentada al consumidor o cliente no induzca a confusiones o a interpretaciones inexactas o equívocas sobre su comportamiento crediticio.

# TÍTULO IV

# DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

**CAPÍTULO I**

**ASPECTOS GENERALES**

**Gestión de riesgos**

# Las AID deberán establecer un sistema de gestión de riesgos, mediante el cual identifiquen, midan, controlen, mitiguen, monitoreen y comuniquen los riesgos a los que se encuentren expuestas y las interrelaciones que surgen entre estos, que puedan afectar el curso de sus operaciones y la prestación de servicios a los AE y a los consumidores o clientes. Dicha gestión deberá estar acorde a la naturaleza de las referidas entidades y sus respectivas operaciones.

El proceso para la gestión de riesgos deberá estar debidamente documentado y revisado periódicamente en función de los cambios que se produzcan en el entorno. Las políticas, procedimientos y manuales que emitan las AID deberán estar en idioma castellano.

**Etapas del proceso de gestión de riesgos**

# Las AID deberán contar con un proceso continuo documentado para la gestión de sus riesgos, el cual deberá contener al menos las etapas siguientes:

1. **Identificación:** Se reconocen y se entienden los riesgos existentes en cada operación, servicio y procesos que desarrollan. En esta etapa se identifican los factores de riesgo que pueden generar cambios en la confidencialidad, disponibilidad, integridad y funcionalidad de las plataformas tecnológicas y de la información que se maneje de los AE y de los consumidores o clientes;
2. **Medición:** Los riesgos deberán ser cuantificados con el objeto de determinar el cumplimiento o adecuación de las políticas y mecanismos, a efectos de medir el posible impacto económico tanto para las AID y los AE, como para el consumidor o cliente. Las metodologías y herramientas para medir los riesgos deben corresponderse con la naturaleza de cada entidad y sus respectivas operaciones;
3. **Control y mitigación:** Busca asegurar que las políticas y mecanismos establecidos para el tratamiento y mitigación de los riesgos son apropiadamente tomados y ejecutados; y
4. **Monitoreo y comunicación:** Se da seguimiento sistemático y permanente a los riesgos enfrentados por las AID y de los resultados de las acciones adoptadas. Estos sistemas de información deberán asegurar una revisión periódica y objetiva de los riesgos y la generación de información suficiente, para apoyar los procesos de toma de decisiones y permitir comunicar los resultados de la gestión de los riesgos en forma oportuna.

**Sistema de organización**

# Las AID deberán contar con una estructura organizacional que les permita realizar una adecuada gestión de riesgos, con la debida segregación de funciones y niveles jerárquicos de áreas de soporte operativo, negocios y control que participen en el proceso, así como los niveles de dependencia, de conformidad a la naturaleza de las referidas entidades y sus respectivas operaciones.

# Las AID establecerán y aplicarán las políticas y mecanismos que consideren apropiados para su modelo de gestión de riesgo, sin perjuicio de otros requerimientos que sean exigidos por el marco legal aplicable.

**De la seguridad de la información y continuidad del negocio**

# Las AID, en el ejercicio de sus operaciones y en los mecanismos o desarrollos tecnológicos que pongan a disposición del consumidor o cliente, deberán observar lo establecido en las “Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información” (NRP-23) y las “Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio” (NRP-24), aprobadas por el Banco Central, a través de su Comité de Normas, acorde a su tamaño, naturaleza y volumen de sus actividades.

**CAPÍTULO II**

**MARCO DE GESTIÓN DE RIESGOS**

**Políticas para la gestión de riesgos**

# Las AID deberán aprobar y desarrollar políticas para definir el marco de gestión de los riesgos a los que se encuentran expuestas, de manera que les permitan reducir su vulnerabilidad y pérdidas por dichos riesgos e impulsar a nivel de toda la organización la cultura de prevención y gestión de riesgos.

Las políticas para la gestión de riesgos deben considerar, entre otros aspectos, las funciones y responsabilidades que tendrán los directores, ejecutivos y empleados en dicha gestión, así como los criterios y mecanismos para la identificación, medición, control, mitigación, monitoreo y comunicación de los riesgos que presente la entidad. Asimismo, deberán ser consistentes con la naturaleza de las entidades y sus respectivas operaciones, según el régimen legal aplicable.

**Mecanismos para la gestión de riesgos**

# Las AID deberán contar con mecanismos para la gestión de riesgos que con base a las políticas les permita monitorear los procesos asociados, las funciones y responsabilidades de las áreas involucradas, las metodologías para medir los riesgos detallando variables, criterios, herramientas utilizadas y la periodicidad con la que se debe informar sobre la exposición a los riesgos identificados.

**CAPÍTULO III**

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE CONTROL**

**Sistemas de información**

# Las AID deberán contar con mecanismos que posibiliten la generación de información oportuna, confiable, consistente y homogénea sobre la gestión de riesgos, que deban ser informados a los directores y ejecutivos de dichas entidades, así como para otros interesados responsables de la toma de decisiones en la gestión de riesgos.

**Sistema de control interno**

#  El sistema de control interno incluye la gestión de riesgos, lo que permite verificar el cumplimiento de las políticas y mecanismos establecidos durante la ejecución de las operaciones de las AID.

# Para este propósito, las referidas entidades deberán establecer los controles administrativos, financieros y tecnológicos necesarios, conforme al marco legal vigente.

**Informe anual**

# Las AID deberán remitir a la Superintendencia, dentro de los primeros ciento veinte días posteriores a la finalización del año calendario de operaciones, el “Informe de Gestión de Riesgos”, previa aprobación de los directores y ejecutivos, el cual deberá contener como mínimo lo siguiente:

1. La estructura organizativa para la gestión de riesgos;
2. Detalle de los principales riesgos asumidos derivados de las actividades de la entidad;
3. Listado de las políticas y mecanismos para la gestión de riesgos, incluyendo la fecha de la última modificación;
4. Descripción de las metodologías, sistemas y herramientas utilizadas para la gestión de riesgos; y
5. Conclusiones generales sobre la gestión de riesgos de la entidad.

No obstante lo anterior, las AID deberán informar inmediatamente a la Superintendencia al tener conocimiento de cualquier aspecto relacionado con la exposición de riesgos, que puedan impactar en forma cualitativa o cuantitativa a la prestación de productos y servicios a los AE y los consumidores o clientes, así como a la confidencialidad, disponibilidad, integridad y funcionalidad de las plataformas tecnológicas.

**Divulgación sobre la gestión integral de riesgos**

# Las AID deberán divulgar de manera resumida en su sitio Web y sus plataformas electrónicas, dentro de los primeros noventa días calendario de cada año, la información relativa a las políticas, mecanismos y demás medidas relevantes adoptadas para la gestión de riesgos. En todo caso, las AID velarán por mantener dicha información debidamente actualizada.

**Información adicional**

# La Superintendencia podrá requerir a las AID cualquier información adicional que considere necesaria para la adecuada supervisión de la gestión de riesgos. Asimismo, deberán tener en todo momento a disposición de la Superintendencia todos los documentos, registros, archivos, en forma física, electrónica o por cualquier otro medio, a que se refieren las presentes Normas.

La información a que hace referencia el inciso anterior deberá resguardarse por un plazo mínimo de cinco años, a partir de la generación de esta; transcurrido dicho plazo, las AID podrán destruir la información una vez cuente con el respaldo digital correspondiente, siempre y cuando no exista obligación legal de mantenerla de manera física.

# TÍTULO V

# OTRAS DISPOSICIONES Y VIGENCIA

**CAPÍTULO ÚNICO**

**OTRAS DISPOSICIONES Y VIGENCIA**

**Tercerización de los mecanismos o desarrollos tecnológicos o de la atención al consumidor o cliente**

# En caso de que las AID ejecuten la creación de los mecanismos o desarrollos tecnológicos a que hace referencia el artículo 35 de las presentes Normas a través de un tercero, deberán observar lo establecido en las “Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información” (NRP-23) aprobadas por el Banco Central por medio de su Comité de Normas, en lo aplicable.

# En los casos que las AID realicen la atención al consumidor o cliente a través de un tercero, dicha relación deberá perfeccionarse y formalizarse a través de la suscripción de un contrato en el que se estipulen las obligaciones para cada una de las partes.

# La calidad de los servicios contratados es responsabilidad de la AID, quien responderá ante terceros como si ella los hubiese efectuado. Para tales efectos, la AID deberá contar con políticas y procedimientos con relación a la contratación de servicios.

**Acceso a las Bases de Datos**

# La Superintendencia podrá requerir a las AID el acceso directo en tiempo real a los sistemas de información de los datos.

# El Banco Central tendrá acceso irrestricto a los sistemas de información de los datos en tiempo real, de conformidad a lo establecido en el artículo 5 de la Ley del Historial de Crédito.

**Término de operaciones**

# Cuando una AID acuerde voluntariamente terminar con sus operaciones, deberá comunicarlo a la Superintendencia con una antelación de sesenta días hábiles, con el objeto de que dicha Superintendencia verifique que el proceso de cierre sea ordenado, se revoque la autorización otorgada y se cancele su correspondiente registro.

# Para la entrega de la base, se considerará lo establecido en el artículo 56 de las presentes Normas.

# Resguardo y decomiso de bases de datos

# En los casos en los que la Superintendencia proceda conforme a lo establecido en el artículo 32 de la Ley del Historial de Crédito, requerirá a la AID la entrega de las bases de datos para su resguardo, en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la revocatoria de autorización.

# El requerimiento antes mencionado se notificará al representante legal de la AID, señalando el objeto de la diligencia y el lugar en que se practicará. La comparecencia o no del representante legal de la AID, se hará constar en acta.

#

Practicada la incautación de las bases de datos de una AID, se deberá levantar una acta ante Notario en donde se consigne el resultado de la misma, haciendo una relación sucinta y pormenorizada de lo acontecido, poniendo especial énfasis en aquellas circunstancias útiles para el caso, en el acta deberán comparecer el representante legal de la AID o persona facultada para tal efecto y los delegados de la Superintendencia, dando fe el notario de la comparecencia o no de los representantes de la AID, así como la anuencia de la firma del acta. Las AID no podrá conservar ningún respaldo, físico o electrónico de las bases de datos.

El acta será firmada por el representante legal de la AID, si hubiere estado presente y por los delegados de la Superintendencia. La AID no podrá conservar ningún respaldo, físico o virtual de la base de datos.

Si la AID no cumple con el plazo antes señalado, la Superintendencia procederá dentro del plazo máximo de veinticuatro horas, con el auxilio de la fuerza pública y sin mayor trámite, a la incautación de las bases de datos.

En el caso de revocatoria de autorización, si la AID supera las causales que ocasionaron la revocatoria, la Superintendencia procederá a la devolución de la base de datos en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contados a partir de la fecha que se hayan superado las causales de revocatoria.

**Detalles técnicos del envío de información**

# La Superintendencia remitirá a los sujetos de aplicación de las presentes Normas, con copia al Banco Central, los detalles técnicos relacionados con el envío de información requerida en las presentes Normas, los cuales serán comunicados en un plazo de noventa días calendario posteriores a la vigencia de las Normas. Los requerimientos de información se circunscribirán a la recopilación de información conforme a lo regulado en las presentes Normas.

# Transitorios

# Los procedimientos y solicitudes que estuvieran en trámite al momento de entrar en vigencia las presentes Normas se continuarán y concluirán de conformidad al procedimiento establecido en las “Normas Técnicas para los Servicios de Información sobre el Historial de Créditos de las Personas” (NRP-14), aprobadas en Sesión CN-10/2016, de fecha 12 de octubre de 2016, por el Banco Central, por medio de su Comité de Normas.

# Los sujetos obligados de conformidad al artículo 2 de las presentes Normas contarán con un plazo de ciento cinco días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de las mismas, para adecuarse a las disposiciones establecidas en estas.

**Sanciones**

# Los incumplimientos a las disposiciones contenidas en las presentes Normas, serán sancionadas de conformidad a lo establecido en la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

**Aspectos no previstos**

# Los aspectos no previstos en temas de regulación en las presentes Normas, serán resueltos por el Comité de Normas del Banco Central.

**Derogatoria**

# Las presentes Normas derogan las “Normas Técnicas para los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas” (NRP-14), aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador, en Sesión No. CN-10/2016 de fecha 12 de octubre de 2016.

**Vigencia**

# Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir del día veintitrés de noviembre de dos mil veintiuno.

**MODIFICACIONES:**

1. **Modificaciones en el artículo 6 aprobadas por el Banco Central por medio de su Comité de Normas, en Sesión No. CN-02/2022, de fecha 21 de febrero de dos mil veintidós, por reformas contenidas en Decreto Legislativo No. 203 a la Ley del Registro y Control Especial de Contribuyentes al Fisco, con vigencia a partir del 8 de marzo de dos mil veintidós.**

**Anexo No. 1**

**REPORTE SOBRE LAS PERSONAS A LAS CUALES SE LES HA ELIMINADO DE FORMA PERMANENTE LOS DATOS QUE AFECTEN NEGATIVAMENTE SU HISTORIAL CREDITICIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Concepto** | **Descripción** |
| **1** | **Número correlativo**  | Indicar el número de solicitud del reporte.  |
| **2** | **Nombre del usuario**  | Indicar el nombre del titular de la deuda.  |
| **3** | **Número de Documento Único de Identidad (DUI)** | Indicarel número de documento único de identidad o documento válido en caso de ser extranjero (pasaporte o carné de residente). |
| **4** | **No. de referencia del crédito**  | Indicar el número de referencia del crédito.  |
| **5** | **No. de referencia de eliminación**  | Número de control y seguimiento asignado por la AID.  |
| **6** | **Saldo total**  | Corresponde al saldo total adeudado. |
| **7** | **Fecha última de pago**  | Indicar la fecha última de pago.  |
| **8** | **Fecha de cancelación**  | Fecha que se realizó el pago total de la deuda.  |
| **9** | **Tipo de crédito**  | Indicar el tipo de crédito u obligación. |
| **10** | **Entidad**  | Indicar el nombre de la entidad que otorgó el crédito. |
| **11** | **Monto**  | Indicar el monto otorgado o límite de crédito. |
| **12** | **Fecha de otorgamiento** | Indicar la fecha de otorgamiento del crédito.  |

**Anexo No. 2**

**CONTROL DE RECLAMOS POR RECTIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE INFORMACIÓN**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No.Correlativo | TipodeReclamos | FechadePresentación | Nombre delConsumidor oCliente | Número de Documento Único de Identidad (DUI) | No. Referenciadel Reclamo | AE relacionado | Descripción del Reclamo | Fecha de resolución | Tipo de resolución | Oficina que atendió el reclamo |
| Favorable | Desfavorable | En proceso |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Instrucciones:**

**No. Correlativo**: Número de reclamos en este reporte.

**Tipo de Reclamo**: Clasificación del reclamo: rectificación, modificación, cancelación u eliminación.

**Fecha de presentación**: Fecha en la que el consumidor o cliente presentó el reclamo a la AID.

**Nombre del consumidor**: Nombre del Titular que hace el reclamo.

**Número de Documento Único de Identidad (DUI):** Indicael número de documento único de identidad o documento válido en caso de ser extranjero (pasaporte o carné de residente).

**No. Referencia del Reclamo**: Número de control y seguimiento asignado por la AID.

**AE relacionado:** Nombre del AE relacionado con el cliente y con el reclamo.

**Descripción del Reclamo**: Descripción de la inconformidad del usuario que motiva al reclamo.

**Fecha de Resolución**: Fecha en que la AID dio respuesta al consumidor o cliente.

**Tipo de resolución**: Favorable: Cuando se haya reconocido a favor del consumidor o cliente, Desfavorable: Cuando se haya resuelto que el reclamo es infundado o improcedente de conformidad a lo establecido por la Ley de Historial de Crédito y las presentes Normas, o En proceso: Cuando el reclamo aún se encuentra en etapa de análisis a la fecha de la remisión del reporte.

**Oficina que atendió el Reclamo**: Nombre de la unidad de la AID responsable de atender el reclamo.

| **Anexo No. 3** |
| --- |
| **GLOSARIO DE TÉRMINOS** |
| **Nombre del Campo** | **Descripción** |
| 1. Tipo de crédito o préstamo que reporta:
2. Tarjeta de crédito comercial;
3. Tarjeta de crédito bancaria;
4. Crédito comercial;
5. Crédito a plazo, contados a 30 días;
6. Crédito bancario decreciente;
7. Crédito bancario rotativo; o
8. Otros.
 | Se refiere al tipo de obligación. (por ejemplo: Tarjeta, crédito comercial, crédito a plazo, etc.) |
| 1. Destino económico del crédito o préstamo:
 | Se refiere al destino económico del préstamo: 1. Agropecuario;
2. Minería y Canteras;
3. Industria manufacturera;
4. Construcción;
5. Electricidad, Gas, Agua y Servicios Sanitarios;
6. Comercio;
7. Transporte, Almacenaje y Comunicaciones;
8. Servicios;
9. Adquisiciones de vivienda;
10. Consumo (préstamos personales);
11. Instituciones financieras; y
12. Otras actividades.
 |
| 1. Nombre de la entidad que otorgo el crédito o préstamo;
 | Indicar el nombre de la entidad que otorga el crédito u obligación. |
| 1. Tipo de moneda del crédito o préstamo;
 | La moneda en la cual se especifica el monto otorgado del crédito u obligación.  |
| 1. Monto o límite del Crédito o préstamo;
 | Indicar el monto desembolsado correspondiente a la referencia o el límite del mismo.  |
| 1. Fecha de otorgamiento;
 | Indicar la fecha en que fue otorgado originalmente el crédito u obligación.  |
| 1. Plazo otorgado del crédito o préstamo;
 | Indicar el plazo otorgado del crédito u obligación.  |
| 1. Fecha de cancelación;
 | Fecha de cancelación de la referencia. |
| 1. Saldo total;
 | Indicar el saldo total de referencia.  |
| 1. Número de referencia;
 | Indicar el número de referencia de la obligación o el Código BIN de la referencia.  |
| 1. Fecha de vencimiento;
 | Indicar fecha de vencimiento de la referencia de la obligación, de acuerdo al documento original.  |
| 1. Forma de pago;
 | Indicar la forma de pago de la referencia, como: mensual, catorcenal, semanal, entre otros.  |
| 1. Monto de la cuota;
 | Monto de la cuota establecida para el crédito, que incluya solo capital e intereses. |
| 1. Número de cuotas;
 | Indicar el número de cuotas de la referencia.  |
| 1. Días moras a capital;
 | Indicar los días mora a capital de la referencia.  |
| 1. Días mora a intereses;
 | Indicar los días mora a intereses de la referencia.  |
| 1. Fecha de inicio mora a capital;
 | Indicar la fecha de inicio del saldo de mora de capital.  |
| 1. Fecha de inicio mora a intereses;
 | Indicar la fecha de inicio del saldo de mora a intereses. |
| 1. Categoría de riesgo o Calificación del deudor (calificaciones objetivas o técnicas);
 | Indicar la categoría de riesgo asignada al deudor de conformidad a las políticas internas del AE. Para el caso de los AE sujetos a supervisión deberá realizarse de conformidad a las “Normas para Clasificar los Activos de Riesgos Crediticios y Constituir las Reservas de Saneamiento” (NCB-022). |
| 1. Saldo mora a capital;
 | Indicar el saldo en mora de capital de la referencia.  |
| 1. Saldo mora interés;
 | Indicar el saldo en mora de intereses de la referencia.  |
| 1. Saldo vencido capital;
 | Indicar el saldo vencido de capital de la referencia.  |
| 1. Saldo vencido intereses;
 | Indicar el saldo vencido de intereses de la referencia.  |
| 1. Fecha última de pago a intereses;
 | Indicar la fecha del último pago intereses de la referencia.  |
| 1. Fecha de última de pago a capital;
 | Indicar la fecha del último pago a capital de la referencia. |
| 1. Fecha de dato negativo;
 | Indicar la fecha del incumplimiento de una obligación de pago sujeta a un contrato de préstamo.  |
| 1. Tipo de garantía (Ejemplo: hipotecaria, prendaria o personal);
 | Indicar el tipo de garantía de la referencia.  |
| 1. Estado de la garantía (presentada o inscrita);
 | Indicar el estado de la garantía, por ejemplo garantía presentada, garantía inscrita y garantía en espera de ser presentada.  |
| 1. Grado de hipoteca;
 | Indicar el grado de la garantía (primera, segunda, etc.).  |
| 1. Adelanto de capital;
 | Pago adelantado de capital realizado por el cliente. |
| 1. Día de pago interés;
 | Indicar el día que corresponde el pago a intereses de la referencia.  |
| 1. Día de pago de capital;
 | Indicar el día que corresponde el pago a capital de la referencia.  |
| 1. Estado del Crédito (vigente, vencido, saneado, etc.);
 | Indicar el estado del crédito a la fecha de corte, considerando: * Vigente: Referencias que se encuentra al día o con mora menor a 90 días;
* Vencido: Referencia con mora mayor a 90 días;
* Cancelado: Referencias canceladas del mes;
* Saneados: Referencia liquidada contra reserva de saneamiento, ya sea por prescripción, sentencia judicial, por considerarlo irrecuperable o en cumplimiento de marco contable vigente;
* Vía Judicial: Referencia a la cual se le ha iniciado el proceso de cobro por vía judicial.
 |
| 1. Etapa judicial (indica que el crédito se encuentra en esa etapa);
 | Indicar la etapa del crédito en vía judicial, por ejemplo: demanda, emplazamiento, contestación de la demanda, apertura de prueba, sentencia y apelación.  |
| 1. Monto desembolsado;
 | Indicar el monto desembolsado del dato de referencia.  |
| 1. Periodo de gracia a intereses;
 | Indicar el periodo de gracia para el pago a interés.  |
| 1. Periodo de gracia a capital;
 | Indicar el periodo de gracia para el pago a capital.  |
| 1. Reserva de saneamiento constituida (total al deudor o por referencia);
 | Provisiones de reserva de saneamiento constituida y contabilizadas por la entidad para cada deudor o referencia. El cálculo debe realizarse de acuerdo a las “Normas para Clasificar los Activos de Riesgos Crediticio y Constituir las Reserva de Saneamiento” (NCB-022), cuando corresponda o de acuerdo a políticas internas del AE. |
| 1. Total riesgo deudor;
 | Categoría de riesgo asignado al deudor.  |
| 1. Saldo vigente capital;
 | Indicar el saldo vigente capital de la referencia. |
| 1. Saldo vigente interés;
 | Indicar el saldo vigente intereses de la referencia.  |
| 1. Fecha de cambio de estado de crédito;
 | Indicar la fecha del cambio de estado del crédito.  |
| 1. Estado de saldo;
 | Indicar estado del saldo (vigente o vencido).  |
| 1. Código de cartera: Tipo de cartera a la que pertenecen las referencias del deudor;
 | Indicar el tipo de cartera a la que pertenecen las referencias del deudor.  |
| 1. Código de activo: Tipo de activo de riesgo al que pertenecen las referencias del deudor;
 | Indicar el tipo de activo de riesgo al que pertenecen las referencias del deudor.  |
| 1. Bandera de referencia cancelada;
 | Indicar la bandera de referencia cancelada de la referencia.  |
| 1. Referencia acreedor;
 | Indicar la referencia acreedor de la obligación.  |
| 1. Monto pago a capital;
 | Indicar el monto a pago a capital.  |
| 1. Monto pago a intereses;
 | Indicar el monto a pago a intereses.  |
| 1. Línea de crédito.
 | Indicar el estado de la línea de crédito si esta está vigente o vencida.  |