**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 el 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 literal a) del artículo 8 del Decreto Legislativo No. 128, establece que las agencias de información de datos deberán contar con un punto de consulta en cada departamento del país, así como un centro de resolución de quejas en tres zonas o regiones del país.
3. Que el artículo 7 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que a la Superintendencia del Sistema Financiero le corresponde la supervisión de las sociedades especializadas en la prestación de servicios de información de créditos que operen en El Salvador.
4. 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.
5. Que el artículo 24 del Decreto Legislativo No. 128, 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.

**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 APERTURA, FUNCIONAMIENTO Y CIERRE DE PUNTOS DE CONSULTA Y CENTROS DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS**

**CAPÍTULO I**

**OBJETO, SUJETOS Y TÉRMINOS**

**Objeto**

1. Las presentes Normas tienen por objeto establecer las disposiciones 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, para la apertura, funcionamiento y cierre de Puntos de Consulta y Centros de Resolución de Quejas.

**Sujetos**

1. Los sujetos obligados al cumplimiento de las disposiciones establecidas en las presentes Normas son las Agencias de Información de Datos autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero.

**Términos**

1. Para efectos de las presentes Normas, los términos que se indican a continuación tienen el significado siguiente:
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. **Banco Central:** Banco Central de Reserva de El Salvador;
5. **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;
6. **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;
7. **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;
8. **Ley del Historial de Crédito:** Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas;
9. **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, y para la atención de inquietudes o consultas respecto al mismo; y
10. **Superintendencia:** Superintendencia del Sistema Financiero.

**CAPÍTULO II**

**PROCEDIMIENTO PARA APERTURA Y CIERRE DE PUNTOS DE CONSULTA Y CENTROS DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS**

**De los Puntos de Consulta y Centros de Resolución de Quejas**

1. Las AID deberán contar con un Punto de Consulta en cada departamento del país, en lugares céntricos y de fácil acceso para los consumidores o clientes, y con atención los siete días de la semana. Asimismo, deberán habilitar un Centro de Resolución de Quejas en cada zona o región del país con atención en días hábiles.

Para los efectos establecidos en el inciso anterior se entenderá por zona o región del país, a las tres zonas o regiones geográficas en que se divide territorialmente El Salvador: occidental, central y oriental.

Las AID podrán optar para que un Punto de Consulta y un Centro de Resolución de Quejas funcionen de manera conjunta en una región correspondiente. En estos casos, la atención a los consumidores o clientes podrá ser en horarios diferenciados, de conformidad a lo establecido en el inciso primero de este artículo.

**De la Apertura de Puntos de Consulta y/o Centro de Resolución de Quejas**

1. La AID deberá solicitar autorización a la Superintendencia, por los medios físicos o electrónicos que esta habilite para tales efectos, adjuntando la documentación siguiente:
2. Copia del punto de acta en el que conste el acuerdo tomado por la Junta Directiva de la AID para la apertura de un Punto de Consulta y/o Centro de Resolución de Quejas;
3. Dirección y ubicación exacta del lugar en donde se instalará el Punto de Consulta y/o el Centro de Resolución de Quejas, así como el croquis de la ubicación correspondiente en lugares céntricos y de fácil acceso para el consumidor o cliente;
4. Monto de la inversión a realizar o detalle del financiamiento para su apertura;
5. Copia del contrato de arrendamiento, en los casos que aplique;
6. Declaración jurada suscrita por el Representante Legal o apoderado de la AID, en la cual conste el cumplimiento de las medidas de seguridad a las que hace referencia el artículo 12 de las presentes Normas, así como de haber evaluado los potenciales riesgos que pudiesen afectar las operaciones y la atención de los consumidores o clientes, en el lugar donde se instalará el Punto de Consulta y/o el Centro de Resolución de Quejas;
7. Planes de contingencia que permitan preservar la capacidad de operar de manera constante y de minimizar riesgos en casos de eventos contingentes o fortuitos que obliguen a interrumpir temporalmente sus actividades, según lo establecido en el artículo 12 de las presentes Normas.

Además, las AID deberán detallar el recurso humano, tecnológico y operativo con los que contarán para la atención de los consumidores o clientes.

La Superintendencia deberá verificar la información que se detalla en el presente artículo, así como la distribución geográfica de los Puntos de Consulta y/o Centros de Resolución de Quejas según lo establecido en la Ley del Historial de Crédito.

**Procedimiento de autorización de la apertura**

1. Recibida la información de conformidad a lo establecido en el artículo 5 de las presentes Normas, la Superintendencia procederá a verificar el cumplimiento de los requisitos contemplados en la Ley del Historial de Crédito y las presentes Normas, disponiendo de un plazo no mayor de treinta días para la autorización o denegación de la apertura correspondiente.

En aquellos casos en los que la solicitud de autorización no viniere acompañada de la información completa y en debida forma, según se detalla en el artículo 5 de las presentes normas, la Superintendencia ante la falta de requisitos necesarios, requerirá a los solicitantes que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación respectiva, presenten los documentos que faltaren. Este plazo podrá ampliarse, a solicitud del interesado, justificando por escrito y adjuntando los elementos que prueben su solicitud.

La Superintendencia, en la misma prevención indicará al solicitante que, de no presentar completa la información en el plazo antes mencionado, se procederá sin más trámite alguno a archivar la solicitud, quedando a salvo su derecho de presentar nuevamente la solicitud.

Si del análisis de la documentación presentada, de conformidad con lo establecido en el artículo 5 de las presentes Normas, la Superintendencia tuviere observaciones, la documentación o información que haya sido presentada no resultare suficiente para establecer los hechos o la situación que pretende acreditarse, prevendrá a la AID por una sola vez, para que subsane las deficiencias que se le notifiquen o presente documentación o información adicional que se le requiera.

La 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 así lo ameriten.

**Plazo de prórroga**

1. La AID podrá presentar a la Superintendencia una solicitud de prórroga del plazo señalado en el inciso quinto del artículo 6 de las presentes Normas, antes del vencimiento de dicho plazo, debiendo expresar los motivos en que fundamenta su solicitud, proponiendo y adjuntando, 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**

1. El plazo de treinta días señalado en el inciso primero del artículo 6 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 6 de las presentes Normas, y 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 de apertura del Punto de Consulta y/o Centro de Resolución de Quejas correspondiente, en un plazo máximo de tres días hábiles contados a partir de su fecha de aprobación.

**Plazo para la apertura**

1. En caso de que la resolución sea favorable, las AID dispondrán de un plazo máximo de hasta sesenta días para abrir el Punto de Consulta y/o el Centro de Resolución de Quejas, contados a partir del siguiente día de la notificación de la resolución en la que se autorice la apertura.

En los casos que la apertura de un Punto de Consulta y/o Centro de Resolución de Quejas se deba a un traslado de ubicación, el plazo al que se refiere el inciso anterior será de un máximo de hasta sesenta días contados a partir del siguiente día de la notificación de la resolución en que se autorice su apertura.

**Recurso ante una objeción**

1. Cuando la Superintendencia objetare la apertura de un Punto de Consulta y/o Centro de Resolución de Quejas, las AID dispondrán de un plazo de diez días contados a partir del siguiente día de la notificación, para interponer un recurso de reconsideración, de conformidad a lo estipulado en el artículo 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

**Del Cierre**

1. Para el cierre de un Punto de Consulta y/o Centro de Resolución de Quejas, la AID deberá informar mediante escrito, que podrá ser remitido por medios físicos o electrónicos habilitados para tales efectos por la Superintendencia, los aspectos siguientes:
2. Copia del punto de acta tomado por la Junta Directiva de la AID en el que conste el acuerdo de cierre de un Punto de Consulta y/o Centro de Resolución de Quejas;
3. Fecha en que se dejará (cierre) de atender a los consumidores o clientes;
4. Documentación con la que se justifique la decisión del cierre que se pretende efectuar; y
5. Detalle de las medidas adoptadas para informar a los consumidores o clientes sobre la atención en otras ubicaciones.

Asimismo, la AID deberá informar al público en general sobre el cierre del Punto de Consulta y/o Centro de Resolución de Quejas, con al menos treinta días de anticipación, por los medios o canales electrónicos oficiales. Dicha publicación deberá indicar las alternativas de atención a los consumidores o clientes en otras ubicaciones.

En situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, tales como los mencionados en el artículo 14 de las presentes Normas u otras circunstancias excepcionales debidamente valorados por la Superintendencia, el cierre de Puntos de Consulta y/o Centro de Resolución de Quejas podrá realizarse en un menor plazo de anticipación a los días señalados en el inciso anterior.

Cuando la AID decida cerrar un Punto de Consulta y/o Centro de Resolución de Quejas y trasladarlo a un local distinto, se seguirá el mismo procedimiento establecido para la apertura de conformidad con el artículo 5 de las presentes Normas.

En todo caso, las AID deberán garantizar la distribución geográfica de sus Puntos de Consulta y/o Centro de Resolución de Quejas de conformidad a lo establecido en la Ley del Historial de Crédito.

**CAPÍTULO III**

**DEL FUNCIONAMIENTO**

**Medidas de seguridad**

1. Los Puntos de Consulta y/o Centros de Resolución de Quejas deberán reunir las condiciones de seguridad mínimas necesarias, para la atención a los consumidores o clientes, de conformidad con las políticas de seguridad y protección aprobadas por la Junta Directiva de la AID, tales como: salidas de emergencia, protocolos sanitarios, de evacuación, de seguridad física, protección y mantenimiento del mobiliario, entre otros.

**De la atención**

1. Los Puntos de Consulta deberán prestar la atención a los consumidores o clientes los siete días de la semana, y los Centros de Resolución de Quejas en días hábiles. En todo caso, deberán comunicar el horario de atención mediante rótulos visibles en la ubicaciones físicas, así como en los mecanismos y desarrollos tecnológicos de las AID, tales como: aplicativos web, aplicaciones móviles, entre otros.

Los consumidores o clientes podrán acceder a la información de su historial de crédito, así como resolver inquietudes y consultas sobre el mismo en los Puntos de Consulta habilitados, y en los casos de presentarse alguna inquietud, reclamo o queja, podrá presentarlo en los Centros de Resolución de Quejas los cuales contarán con un plazo máximo de tres días hábiles para brindar una resolución a la reclamación presentada.

Para efecto de identificación al momento de prestar la atención en los Puntos de Consulta y/o Centros de Resolución de Quejas, la AID podrá solicitar al consumidor o cliente la información básica siguiente:

1. Nombre completo;
2. Número de Documento Único de Identidad;
3. Dirección de correo electrónico; y
4. Número telefónico.

En aquellos casos que el consumidor o cliente manifieste ante la AID expresamente su consentimiento para recibir notificaciones mediante correo electrónico o por mensajería instantánea y esta no cuente con la información a la que hace referencia los literales c) y d) del inciso anterior recopilada a través de los AE, el consumidor o cliente deberá firmar una solicitud para tales efectos ante la AID, a efectos que esta pueda realizar la referida notificación.

En todo caso, dicha información será tratada de manera confidencial y únicamente servirá para que la AID pueda brindar un servicio rápido, eficiente y oportuno al consumidor o cliente en lo que respecta a la consulta del historial de crédito y a la resolución de inquietudes, quejas u otros. La obtención de la información deberá encontrarse almacenada de manera separada e independiente de la base de datos que contiene la información del historial de crédito, con fines exclusivos de verificación de identidad y procesos de notificación.

**Planes contingentes**

1. Las AID deberán contar con un plan de contingencia detallado y probado, que le permita preservar la continuidad de sus operaciones en los Puntos de Consulta y/o Centros de Resolución de Quejas.

En caso de que sucedan eventos contingentes, por caso fortuito o fuerza mayor que obliguen al cierre temporal o definitivo de sus operaciones, las AID deberán notificar de inmediato a la Superintendencia la suspensión de los servicios, y comunicar a los consumidores o clientes los Puntos de Consulta y/o Centros de Resolución de Quejas en las que continuarán brindando la atención.

Se considerarán como situaciones contingentes, por caso fortuito o fuerza mayor, entre otros los siguientes:

1. Terremotos;
2. Tsunamis;
3. Inundaciones;
4. Incendios;
5. Huracanes;
6. Saqueos;
7. Asaltos;
8. Tomas de locales o edificios;
9. Emergencias sanitarias derivadas por Pandemia; y
10. Suspensiones de energía o de cualquier otro servicio esencial.

Las AID deberán revisar, por lo menos cada dos años, sus planes contingentes, con el objeto de verificar que dichos planes son coherentes con la naturaleza y volumen de actividades propias del Punto de Consulta y/o Centro de Resolución de Quejas que se pueda ver afectado.

**Identificación**

1. Los Puntos de Consulta y/o Centros de Resolución de Quejas, deberán estar plenamente identificados con el nombre de la AID a la que pertenecen.

**Tercerización**

1. Las AID podrán prestar la atención a los consumidores o clientes en los Puntos de Consulta y/o Centros de Resolución de Quejas a través de un servicio tercerizado, para lo cual deberán observar lo establecido al respecto en la “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” (NRP-30), aprobadas por el Banco Central a través de su Comité de Normas.

**CAPÍTULO IV**

**OTRAS DISPOSICIONES Y VIGENCIA**

**Transitorio**

1. Las AID contarán con un plazo de ciento cinco días contados a partir de la entrada en vigencia de las presentes Normas, para adecuarse a las disposiciones establecidas en las mismas.

**Sanciones**

1. 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**

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

**Vigencia**

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