|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del Trámite No. 35 | **AUTORIZACIÓN DE APERTURA O TRASLADO Y NO OBJECIÓN PARA CIERRE DE PUNTOS DE CONSULTA Y CENTROS DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE LAS AGENCIAS DE INFORMACIÓN DE DATOS.** |
| Nombre de la Intendencia | **Intendencia de Bancos y Conglomerados** |
| Sujetos que aplican el trámite en específico | * 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
 |
| Fecha de última actualización | **31/01/2022** |

**Base Legal:**

* Art. 14 literal a) Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el historial de crédito de las personas.
* Normas Técnicas para la Apertura, Funcionamiento y Cierre de los puntos de consulta y centros de resolución de quejas de las agencias de información de datos (NRP-31)

**Requisitos**

**A. Autorización de apertura o traslado de puntos de consulta y centros de resolución de quejas de las agencias de información de datos.**

1. Solicitud expresa dirigida al Superintendente del Sistema Financiero, suscrita por el representante legal o apoderado de la AID, la cual deberá contener:

a) Horarios de atención.

b) Fecha proyectada de apertura.

c) Especificar si el punto de consulta y centro de resolución de quejas serán propios o especificar con quien se tercerizará el servicio.

1. 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;
2. 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;
3. Monto de la inversión a realizar o detalle del financiamiento para su apertura;
4. Copia del contrato de arrendamiento, en los casos que aplique;
5. 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 Normas NRP-31, 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;
6. 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.
7. Detalle del recurso humano, tecnológico y operativo con los que contarán para la atención de los consumidores o clientes.

**B. No objeción para cierre de puntos de consulta y centros de resolución de quejas de las agencias de información de datos.**

1. Escrito dirigido al Superintendente del Sistema Financiero, suscrito por el representante legal o apoderado de la AID;
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.