

LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

TITULO I.- DE LA CONSTITUCIÓN

CAPITULO IX.- DE LOS Burós DE INFORMACIÓN CREDITICIA (sustituido con resolución No JB-2006-863 de 17 de enero del 2006)

SECCIÓN I.- PRINCIPIOS GENERALES

ARTÍCULO 1.- La prestación del servicio de referencias crediticias será realizada únicamente por los burós de información crediticia, los que deberán ser previamente autorizados para operar por la Superintendencia de Bancos y Seguros. En su denominación se incluirá obligatoriamente la frase "Buró de información crediticia".

La constitución, gobierno, administración y vigilancia de los burós se regirán por la Ley de Burós de Información Crediticia, la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, la Ley de Compañías y de esta Codificación.

ARTÍCULO 2.- Los burós se constituirán ante la Superintendencia de Bancos y Seguros, como sociedades anónimas, cuyo objeto social exclusivo debe ser la prestación de servicios de referencias crediticias que versará sobre las operaciones activas y contingentes para identificar adecuadamente a los deudores del sistema financiero, de seguros privados, de seguridad social y del sector real de la economía, con el objeto de conocer su nivel de endeudamiento y su nivel de riesgo crediticio.

Para la constitución de un buró de información crediticia, se observarán las disposiciones contenidas en el capítulo I del título II de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y en esta norma. Los promotores deberán presentar a la Superintendencia de Bancos y Seguros la documentación de orden legal y técnico, así como el plan de negocios que incluirá el estudio de factibilidad económico - financiero; y, los formatos de reportes de crédito personal y corporativo.

El capital social mínimo para la constitución de un buró será de US\$ 100.000.00, y deberá estar íntegramente suscrito y pagado al momento de su constitución.

Los burós deberán contar con la tecnología adecuada y actualizada para el cumplimiento de su objeto social.

El Superintendente de Bancos y Seguros propondrá a la Junta Bancaria la exigencia general de un capital pagado superior al establecido en este artículo, cuando a su juicio existan circunstancias que así lo determinen.

ARTICULO 3.- Si un buró tuviere un socio estratégico, sea éste ecuatoriano o extranjero, deberá presentar el contrato de asociación estratégica y de intercambio de servicios, el cual debe ser amplio, irrestricto y suficiente, debidamente suscrito, autenticado y si es del caso traducido, conforme a lo dispuesto en el artículo 190 del Código de Procedimiento Civil y los artículos 23 y 24 de la Ley de Modernización del Estado.

ARTÍCULO 4.- Una vez aprobada la constitución del buró nacional, previo al otorgamiento del certificado de autorización, la Superintendencia verificará el cumplimiento de los requerimientos mínimos de tecnología y operaciones.

Los burós mantendrán instalada, tecnología suficiente y adecuada que asegure varios funcionamientos esenciales:

- 4.1 Alta seguridad en el almacenamiento y manejo de la información;
- 4.2 Sistemas robustos, flexibles y altamente expandibles en sus respuestas a las necesidades del usuario o de los clientes;
- 4.3 Alta velocidad en el procesamiento y publicación de los archivos enviados por sus clientes;
- 4.4 Servicios continuos y sin interrupción las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana, todo el año; y,
- 4.5 Un plan de contingencia que asegure que el servicio no se verá interrumpido por fallas operativas o de comunicación, y que prevea la ocurrencia de desastres naturales y aún de daños que pudieran ocasionarse en forma intencional.

Al efecto los burós deberán instalar sus equipos y aplicaciones con una visión operativa tanto del "front office" como de "back office", lo suficientemente robustas para trabajar con fortaleza operativa así con absoluta independencia de los dos componentes.

Se entenderá por "front office" a los equipos y aplicaciones relacionados directamente con la atención al público, tales como servidores "web", aplicaciones de consulta, interfaces de usuario, entre otros; y, por "back office", a los equipos y aplicaciones relacionados con las actividades de bases de datos, su mantenimiento, operatividad y consistencia.

ARTICULO 5.- La Superintendencia de Bancos y Seguros calificará la idoneidad, responsabilidad y solvencia de los accionistas.

Los clientes de un buró; y, las personas naturales y jurídicas, empresas, fundaciones y otras sociedades vinculadas por propiedad y administración a las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros no podrán directa ni indirectamente, ni a ningún título, ser accionistas, socios o miembros de los burós de información crediticia.

ARTÍCULO 6.- Para la calificación del gerente general de un buró de información crediticia, la Superintendencia de Bancos y Seguros verificará que la persona designada cumpla el siguiente perfil y además los siguientes requisitos:

- 6.1 Poseer título universitario de tercer o cuarto nivel conferido por un establecimiento de educación superior del país o del exterior debidamente legalizado, en profesiones relacionadas con la función que desempeñará; (sustituido con resolución No. JB-2012-2210 de 12 de junio del 2012)
- 6.2 Contar con experiencia mínima de tres (3) años en cargos directivos de empresas del ramo económico - financiero y/o de bases de datos; preferentemente con conocimientos y experiencia en sistemas informáticos y habilidades en planificación y análisis del mercado; (sustituido con resolución No. JB-2012-2210 de 12 de junio del 2012)
- 6.3 No encontrarse en mora, directa o indirectamente, con las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, incluidas las instituciones que se encuentran en liquidación forzosa, ni con el Banco Central del Ecuador, ni con sus subsidiarias o afiliadas en el país o en el exterior; (reformado con resolución No. JB-2012-

2210 de 12 de junio del 2012 y con resolución No. JB-2012-2309 de 20 de septiembre del 2012)

- 6.4 No ser titular de cuentas corrientes cerradas;
- 6.5 No mantener multas pendientes de pago por cheques protestados; y,
- 6.6 No registrar cartera castigada en las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Sin perjuicio de las verificaciones que efectúe la Superintendencia de Bancos y Seguros en forma directa, el interesado presentará junto con su solicitud de calificación una declaración bajo juramento de la que conste que reúne los requisitos exigidos y no se encuentra incurso en ninguno de los impedimentos señalados en los numerales anteriores.

ARTÍCULO 7.- La información crediticia comprenderá todas las obligaciones activas y contingentes que consten en la central de riesgos, y obligaciones contraídas en el sector comercial o de cualquier otro tipo de cliente, cuyo titular haya autorizado previamente que sea entregada al buró de crédito, y que permita evaluar de modo integral la capacidad actual y comportamiento histórico de endeudamiento y pago de los sujetos de crédito.

Los burós no podrán incluir en sus bases de datos información relativa a depósitos en cuenta corriente, de ahorros o a plazo, ni forma alguna de captación en general, ni información que invada el ámbito de la intimidad personal y familiar, así como cualquier otra información excluida por ley.

La prestación del servicio de referencias crediticias deberá respetar los derechos de las personas titulares de la información, en observancia de lo dispuesto por la Constitución Política de la República, la Ley de Burós de Información Crediticia y la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

SECCIÓN II.- INSTITUCIONES AUTORIZADAS PARA INTERMEDIAR CON LOS BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA (incluida con resolución No. JB-2011-1865 de 27 de enero del 2011)

ARTICULO 8.- Un buró de información crediticia puede intermediar la prestación de servicio de referencias crediticias, solamente con instituciones auxiliares del sistema financiero debidamente calificadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y que cuenten con la autorización a la que se refiere el artículo 4, del capítulo VIII "Inversión por parte de las instituciones del sistema financiero, en el capital de las sociedades de servicios auxiliares del sistema financiero", de este título.

ARTICULO 9.- Las instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero a través de su infraestructura, es decir, canales físicos y electrónicos, pueden otorgar certificados crediticios en base a los formatos autorizados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, exclusivamente a los titulares de la información y a los representantes legales de las personas jurídicas y a las personas naturales y jurídicas señaladas en el artículo 7 de la Ley de Burós de Información Crediticia.

ARTICULO 10.- Los contratos que suscriban los burós y las instituciones de servicios auxiliares deben ser autorizados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, previo a haberse evaluado el riesgo legal, riesgo tecnológico, seguridades tecnológicas y la atención al titular de la información, así como la verificación de que la empresa de servicios auxiliares cuenta con la infraestructura física, administrativa y económica.

ARTICULO 11.- Los contratos señalados en el artículo anterior deberán contener como mínimo lo siguiente:

- 11.1 La indicación expresa de la responsabilidad del buró y de la institución de servicios auxiliares al sistema financiero, que accederá a la información crediticia frente a los titulares de la misma y las implicaciones de su mal uso;
- 11.2 La indicación expresa de que la función de la institución de servicios auxiliares es intermediar entre el buró de información crediticia y el titular de dicha información únicamente para la recepción, la impresión y entrega del certificado de información crediticia, así como la recepción de la solicitud de rectificación de información, la que será tramitada y resuelta únicamente por el buró de información crediticia;
- 11.3 La indicación expresa de que el buró de información crediticia no ha cedido la información a la empresa de servicios auxiliares, y que el buró de información crediticia asume las responsabilidades que se podrían generar frente a los titulares de la información crediticia;
- 11.4 La determinación de que el buró de información crediticia debe capacitar a las personas que accederán a la base de datos de información crediticia;
- 11.5 La determinación de que el buró de información crediticia debe realizar visitas trimestrales a las instituciones de servicios auxiliares a fin de verificar que previa la consulta a la base de información crediticia se solicita la autorización del titular de la información; y,

La obligación de la institución de servicios auxiliares de mantener reserva respecto de la información que consultan; y, la prohibición que tienen de consultar la base de información crediticia sin la autorización respectiva del titular de la información. Los burós de información crediticia establecerán seguridades para verificar el cumplimiento de esta disposición.

SECCIÓN III.- RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 12.- Para el cumplimiento de su objeto social específico, los burós de información crediticia conformarán sus bases de datos con información que podrá provenir de las siguientes fuentes:

- 12.1 La central de riesgos que les será proporcionada exclusivamente por la Superintendencia de Bancos y Seguros, con la información del sistema controlado;
- 12.2 Fuentes de acceso públicas que contengan información que se encuentren a disposición del público en general, o que sea de acceso no restringido o no impedido por norma alguna;
- 12.3 Otras fuentes de información, para lo cual deberán contar con la autorización previa del respectivo titular; y,
- 12.4 De los titulares de la información crediticia.

En cualquiera de los casos enunciados en este artículo, la recolección deberá sujetarse a las disposiciones legales aplicables.

ARTÍCULO 13.- En caso que los burós reciban información distinta de aquella proveniente de la central de riesgos, los clientes de los burós pondrán en conocimiento de los titulares de la información crediticia, lo siguiente:

- 13.1** La existencia de las bases de datos que administran los burós, su finalidad y los potenciales destinatarios de la información;
- 13.2** La identidad y dirección de los burós a los que entregan la información;
- 13.3** Las posibles consecuencias del uso de la información por parte de los clientes de los burós; y,
- 13.4** Los derechos que le asisten.

ARTÍCULO 14.- Los titulares de la información podrán proporcionar directamente a los burós su propia información crediticia, en cuyo caso éstos deberán informarles previamente y de modo expreso, lo señalado en los numerales del artículo anterior.

ARTÍCULO 15.- Toda información que recolecten los burós, salvo aquella que provenga de la central de riesgos o de fuentes de acceso públicas deberá señalar obligatoriamente la fecha y hora de su obtención, y contar con el conocimiento pleno y la autorización previa y del titular de la misma otorgada fehacientemente por cualquier medio legal.

ARTICULO 16.- La Superintendencia de Bancos y Seguros vigilará que en todo momento se mantengan en el país la información y las bases de datos que la propia Superintendencia de Bancos y Seguros proporcione a los burós y aquellas que éstos hubieren obtenido en su actividad. En caso de incumplimiento, aplicará las sanciones previstas en la Ley de Burós de Información Crediticia.

SECCIÓN IV.- PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 17.- Los burós deberán integrar y procesar la información crediticia que reciban de la central de riesgos y que recolecten en sus bases de datos, con sujeción a las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

ARTICULO 18.- Cuando la información crediticia se refiera a personas jurídicas, los burós podrán incluir, a solicitud de parte y previa autorización escrita de cada uno, información de los miembros del directorio u organismo que haga sus veces y del representante legal, así como de los accionistas o socios de una compañía.

ARTÍCULO 19.- Los burós no podrán contener en sus bases de datos ni difundir en sus reportes de crédito, la siguiente información:

- 19.1** Aquella que por afectar el derecho a la intimidad personal o familiar, lesione las garantías previstas en los numerales 8 y 11 del artículo 66 de la Constitución de la República, tales como de la difusión de características físicas, morales o emocionales de una persona o cualquier otra información relacionada con circunstancias de su vida afectiva o familiar, hábitos personales y de consumo, ideologías, opiniones políticas, creencias o convicciones religiosas, estados de salud físico o psicológico, vida sexual o información genética; así como toda violación a las garantías previstas por las leyes, tratados y convenios internacionales; y,
- 19.2** La información que de conformidad con la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, se encuentre protegida por el sigilo bancario, así como la información del

patrimonio personal y familiar, las cuales sólo pueden ser entregadas por expresa orden judicial.

El buró no podrá recolectar, procesar o difundir la información prohibida expresamente en este artículo, aunque cuente con la autorización del titular de la información; en todo caso, quien se considere afectado por la violación del presente artículo podrá iniciar las acciones civiles y penales a que hubiere lugar.

ARTÍCULO 20.- La información obtenida de la central de riesgos no podrá ser modificada de oficio por los burós, sin embargo están obligados a procesar las solicitudes de rectificación que se ajusten a lo previsto en el artículo 9 de la Ley de Burós de Información Crediticia.

En estos casos, el buró remitirá la información rectificada a la Superintendencia de Bancos y Seguros, dentro de las veinticuatro (24) horas de efectuada la corrección, para que ésta a su vez envíe la citada información, dentro del mismo plazo, a los demás burós de información crediticia.

SECCIÓN V.- ENTREGA, USO DE LA INFORMACIÓN Y RESTRICCIONES

ARTÍCULO 21.- El servicio de referencias crediticias podrá ser prestado por los burós a cualquier institución controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, a las personas naturales y jurídicas, señaladas en el artículo 7 de la Ley de Burós de Información Crediticia, quienes al obtener la autorización previa del titular de la información, con excepción de la información proveniente de la central de riesgos, utilizarán el reporte de referencias crediticias únicamente como insumo informativo en el análisis crediticio.}

Las personas citadas en las letras b) y c) del artículo 7 de la Ley de Burós de Información Crediticia, para ser clientes de un buró, deberán demostrar documentadamente que se dedican a una actividad económica comercial y que por esa actividad habitual, otorgan crédito.

ARTÍCULO 22.- Los burós podrán convenir con sus clientes la prestación del servicio de referencias crediticias, mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, así como de sistemas automatizados de procesamientos de datos y redes de telecomunicaciones privados o públicos, siempre que éstos cumplan con los más altos patrones y estándares de seguridad en el manejo y comunicación de la información.

ARTÍCULO 23.- Los burós no podrán establecer políticas o criterios de operación que contraríen las disposiciones de la ley, las normas expedida por la Junta Bancaria, y las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, ni podrán impedir a sus clientes que soliciten información a otro buró, y tampoco podrán establecer límites al número de consultas que aquellos puedan realizar.

ARTÍCULO 24.- Los burós podrán intercambiar información con otros burós. Los términos del intercambio serán definidos entre las partes interesadas, a través de convenios.

ARTÍCULO 25.- Los burós podrán suscribir convenios con sus clientes, así como con las instituciones que forman parte del sistema financiero, con el propósito de elaborar reportes complementarios de referencias crediticias, que les permita evaluar adecuadamente los riesgos que asumen, en base de la información que mantengan en sus bases de datos.

En estos casos, su manejo se sujetará a las disposiciones emanadas de la Superintendencia de Bancos y Seguros, observando lo señalado en el artículo 19 de este capítulo.

ARTÍCULO 26.- Los burós podrán establecer tarifas por la prestación del servicio de referencias crediticias, que deberán ser publicadas para conocimiento general, y reportadas a la Superintendencia de Bancos y Seguros, la que podrá exigir la presentación de justificativos. La Junta Bancaria, a efectos de corregir imperfecciones de mercado, podrá limitar los costos del servicio.

Para la fijación o cambio de tarifas, los burós se sujetarán a las disposiciones del capítulo I "De las tarifas por servicios financieros", del título XIV.

SECCIÓN VI.- OBLIGACIONES, PROHIBICIONES Y CONDICIONES MÍNIMAS

ARTÍCULO 27.- Los burós deberán facilitar a la Superintendencia de Bancos y Seguros, para el cumplimiento de sus funciones de vigilancia y control, acceso irrestricto a la información que conste en sus bases de datos.

ARTÍCULO 28.- Para la recolección, procesamiento y distribución de la información de riesgo crediticio a su cargo, los burós, como forma de protección de los derechos constitucionales del titular de la misma, deberán observar los más altos estándares de ética profesional; y, utilizar la información recolectada únicamente para los fines determinados en la Ley de Burós de Información Crediticia y esta normativa.

ARTÍCULO 29.- Los burós se encuentran prohibidos de dar a conocer la información por medios de comunicación colectiva tales como radio, prensa, televisión. Si la información fuere suministrada a través de mensajes de datos, éstos deberán tener como destinatario exclusivo al usuario del buró debidamente registrado como cliente.

ARTÍCULO 30.- Los burós no podrán comercializar a título universal sus bases de datos ni entregar toda la información contenida en las mismas.

ARTÍCULO 31.- Los burós podrán entregar a los usuarios que pertenezcan al sistema financiero ecuatoriano, previo convenio suscrito para el efecto, la información que recaben de la central de riesgos en lotes, a través de la página "web" del buró o de buzones electrónicos dedicados que cuenten con la debida seguridad, así como productos de su propia elaboración con la información de la central de riesgos de los clientes de la institución financiera respectiva, en archivos "batch".

Igualmente, podrán entregar la información enunciada en el inciso anterior, a los usuarios del sector comercial, real o cualquier otro tipo de cliente, siempre y cuando éstos entreguen al buró la información crediticia actual, positiva y negativa de sus clientes, y asimismo, se obliguen a entregarla en el futuro.

Los burós se encuentran prohibidos de entregar a los usuarios que pertenezcan al sistema financiero ecuatoriano, al sector comercial, real o cualquier otro tipo de cliente, la calificación de las operaciones crediticias, efectuada con los parámetros establecidos en el capítulo II "Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros"; del título IX "De los activos y de los límites de crédito", de este libro. (incluido con resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre del 2011)

ARTÍCULO 32.- Los burós deberán contar con las siguientes condiciones mínimas de organización y funcionamiento:

- 32.1** Infraestructura informática y manuales operativos y de sistemas adecuados y actualizados para el debido tratamiento de la información de riesgos recolectada;
- 32.2** Procedimientos internos para una eficiente, efectiva y oportuna atención de consultas, quejas y reclamos, cuando fuere del caso; y,
- 32.3** Controles internos que proporcionen seguridad en el desarrollo de sus actividades, así como procedimientos de validación de la información procesada.

ARTÍCULO 33.- Los burós deberán adoptar medidas de índole técnica y administrativa para garantizar la seguridad de la información que consta en sus bases de datos, a fin de evitar su alteración, pérdida, tratamientos y accesos no autorizados, así como el uso o manejo indebido de la misma.

Los afectados podrán acudir a la Superintendencia de Bancos y Seguros para solicitar la aplicación de sanciones en el ámbito administrativo, y los respectivos correctivos; y, ante los jueces competentes, cuando lo creyeren pertinente.

ARTÍCULO 34.- Los burós deberán presentar a la Superintendencia de Bancos y Seguros, para su conocimiento, los manuales que establezcan medidas mínimas de seguridad, relativas a la transmisión de la información, así como a las instalaciones físicas, logísticas y de comunicaciones. La seguridad del procesamiento de datos será de responsabilidad exclusiva de los burós, los que deberán observar las medidas constantes en los manuales correspondientes.

La Superintendencia de Bancos y Seguros podrá disponer los cambios y modificaciones de los manuales que considere necesarias, las cuales deberán ser acogidas obligatoriamente por los burós.

SECCIÓN VII.- CONTROL DE CALIDAD Y DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 35.- Los burós deberán adoptar adecuados controles de calidad de la información crediticia que manejen; sin embargo, la legalidad, la veracidad, la exactitud, la integridad y la vigencia de la información, son de responsabilidad de la fuente de información respectiva.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Burós de Información Crediticia, es responsabilidad legal de los burós reportar la información sin alteración o modificación alguna.

ARTÍCULO 36.- Sin perjuicio de los derechos contemplados en la ley, los titulares de la información registrada en las bases de datos de los burós tendrán derecho a:

- 36.1** Acceder de forma personal a la información de la cual son titulares;
- 36.2** Acceder a través del internet a la información de la que son titulares; para lo cual los burós de información crediticia deberán implementar sistemas y procesos para verificar la identidad del titular de la información mediante un proceso de autenticación, el cual deberá ser conocido y aprobado previamente por el Superintendente de Bancos y Seguros, a fin de salvaguardar la confidencialidad en el acceso y uso de los reportes; (incluido con resolución No. JB-2010-1608 de 1 de marzo del 2010)

36.3 Que el reporte de crédito les permita conocer de manera clara y precisa la condición en que se encuentra su historial crediticio; y,

36.4 Que las fuentes de información actualicen, rectifiquen o eliminen, según el caso, la información que fuese ilícita, falsa, inexacta, errónea, incompleta o caduca, conforme lo establece la letra b) del artículo 9 de la Ley de los Burós de Información Crediticia.

ARTÍCULO 37.- Los titulares de la información crediticia podrán acceder gratuitamente, cuantas veces lo requieran, a la información que sobre sí mismos esté registrada en las bases de datos administradas por los burós, a través de los siguientes mecanismos:

37.1 Observación directa a través de pantallas que los burós de información crediticia pondrán a disposición de dichos titulares; y,

37.2 Entrega de impresiones de los reportes que, sobre el titular, haya elaborado el buró de información crediticia, los cuales contendrán una leyenda que diga: “El presente reporte ha sido solicitado expresamente por el titular de la información a fin de comprobar la veracidad y exactitud de su contenido, por lo que no puede ser utilizado con fines crediticios o comerciales”.

Los titulares de la información también podrán solicitar copias certificadas de los reportes, por escrito, los cuales podrán tener un costo, el cual no será mayor al pactado con los clientes del buró.

La información a que se refiere este artículo incluirá la identidad de todas las personas que obtuvieron un reporte de crédito sobre el titular en los últimos doce (12) meses, así como la fecha en que se emitieron tales reportes.

Los burós están obligados a poner a disposición de los titulares de la información, junto con su reporte de crédito, un resumen de sus derechos y de los procedimientos para acceder y actualizar, rectificar o eliminar, cuando fuere del caso, la información contenida en dicho documento. Adicionalmente, estarán obligados a mantener a disposición del público en general el contenido del resumen de tales derechos y procedimientos.

ARTÍCULO 38.- En caso de considerar que la información contenida en las bases de datos fuere ilegal, falsa, inexacta, errónea, incompleta o caduca, el titular de dicha información, sin perjuicio de las acciones que por ley le correspondan, podrá exigir a las fuentes de la información, que procedan de forma inmediata a su actualización, rectificación o eliminación.

La solicitud para la revisión de la información deberá ser formulada por escrito o por correo electrónico ante la respectiva fuente de información o ante el buró, acompañando prueba que acredite que el peticionario es el titular, detallando los registros de la información que se pide revisar, así como copias de la documentación en la que el solicitante fundamenta su inconformidad.

En caso de que el buró reciba el reclamo del titular de la información deberá remitirlo a la fuente de información, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la de su recepción, por correo electrónico u otro medio comúnmente utilizado.

Dentro del plazo de quince (15) días contados desde la fecha de presentación de la solicitud, las fuentes de información crediticia obligatoriamente la resolverán, por escrito, admitiéndola o rechazándola motivadamente e informarán al titular de la información y a los burós a los que hayan entregado la información. En caso de que la actualización,

rectificación o eliminación fuere procedente, el buró, por cuenta de la fuente, enviará, comunicaciones rectificatorias a todos quienes hubieren recibido reportes conteniéndola en los últimos seis (6) meses. Dicha comunicación podrá ser cumplida mediante mensajes de datos.

En caso de que la petición no fuere atendida por las fuentes de información que se hallen dentro del ámbito de control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, dentro del plazo indicado, o de que el titular considere ilegal la negativa a actualizar, rectificar o eliminar la información, el reclamante podrá presentar su queja ante la Superintendencia de Bancos y Seguros, la cual ordenará, de ser el caso, por escrito, al buró la inmediata actualización, rectificación o eliminación de la información materia del reclamo, sin perjuicio de lo dispuesto en el último inciso del artículo 10 de la Ley de Burós de Información Crediticia.

Cuando la fuente de información se hallare fuera del ámbito de control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, el reclamante podrá proceder conforme lo establecido en el citado artículo 10 de la Ley de Burós de Información Crediticia.

Mientras se resuelve el reclamo, los burós continuarán incluyendo la información en los reportes que emitan, pero anunciarán que la información se encuentra siendo objeto de revisión a pedido del titular.

La indemnización de la que trata el último inciso del artículo 10 de la Ley de Burós de Información Crediticia, por la falta de rectificación de la información errónea por parte de los burós, sólo procederá cuando la fuente o el Superintendente de Bancos y Seguros hubiere solicitado u ordenado la rectificación y el buró no lo hiciera.

ARTÍCULO 39.- En caso de que se registre una actualización, rectificación o eliminación de información, que hubiere sido considerada como ilegal, falsa, inexacta, errónea, incompleta o caduca, el buró respectivo deberá poner a disposición del titular un nuevo reporte de crédito actualizado.

No obstante lo señalado en el inciso anterior, las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, deberán aceptar, en los análisis de crédito que efectúen el "Certificado para rectificación o actualización de datos en la central de riesgos", emitido por la respectiva institución del sistema financiero.

Los burós deberán informar a la Superintendencia de Bancos y Seguros, mensualmente, el número de reclamaciones encaminadas a actualizar, rectificar o eliminar información contenida en sus bases de datos, así como el resultado de las mismas.

ARTÍCULO 40.- Los burós deberán constituir departamentos de atención a los titulares de la información; establecer los procedimientos internos necesarios para brindar una eficiente, efectiva y oportuna atención a las solicitudes de actualización, rectificación o eliminación que presenten los clientes o las fuentes de información luego del trámite señalado en esta sección; así como determinar claramente los mecanismos de comunicación y coordinación adecuados con las fuentes de las que se recolecta la información.

ARTICULO 41.- La Superintendencia dispondrá que un funcionario acuda en cualquier momento como consultante de la información a fin de evidenciar que efectivamente el buró esté cumpliendo con las disposiciones legales y normativas para la entrega de la información sin condicionar la misma, cuyo testimonio será suficiente prueba para requerir los justificativos respectivos e imponer las sanciones pertinentes de ser el caso. (artículo incluido con resolución No. JB -2009-1499 de 19 de noviembre del 2009)

SECCIÓN VIII.- INFRACCIONES Y SANCIONES

ARTÍCULO 42.- Los burós deberán responder a las observaciones efectuadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros en el desempeño de sus actividades, dentro de los plazos o términos que ésta señale, para cuyo efecto podrá solicitar en cualquier momento la información que precise para evaluar reclamos, denuncias o irregularidades detectadas.

ARTÍCULO 43.- La Superintendencia de Bancos y Seguros impondrá las sanciones previstas en el artículo 13 de la Ley de Burós de Información Crediticia, en caso de que un buró violare las disposiciones de la citada ley; o la normativa expedida por la Junta Bancaria; o no acatare las instrucciones del órgano de control; y, especialmente en los siguientes casos:

- 43.1** Cuando se niegue a facilitar el acceso de una persona a la información crediticia de la que es titular;
- 43.2** Cuando se niegue a proporcionar información y documentos a la Superintendencia de Bancos y Seguros, dentro de los plazos o términos que ésta señale;
- 43.3** Cuando deniegue a una persona, sin causa justificada, una solicitud de actualización, rectificación o eliminación de la información de la que es titular;
- 43.4** Cuando se niegue a actualizar, modificar o eliminar, según el caso, la información de un titular luego de que éste haya tenido un pronunciamiento favorable en un procedimiento seguido de conformidad con lo establecido en el artículo 34 del presente capítulo; y,
- 43.5** Cuando publicite u oferte la prestación de servicios no autorizados.

ARTÍCULO 44.- Dentro del ámbito de su competencia administrativa, y dependiendo de la gravedad de la falta, el Superintendente de Bancos y Seguros impondrá a los burós de información crediticia, así como a sus representantes legales y administradores, las sanciones contempladas en la Ley de Burós de Información Crediticia o en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

ARTÍCULO 45.- En forma previa a la imposición de una sanción al buró de crédito en contra del cual estuviere dirigida una reclamación, el organismo de control requerirá a su representante legal que, en el plazo de ocho (8) días, presente los descargos respectivos, para cuyo efecto le entregará copia de la documentación sustentatoria del reclamo.

ARTÍCULO 46.- La responsabilidad civil o penal de quienes proporcionen información a los burós en forma indebida, fraudulenta o de modo que cause daños al titular de la información, será determinada por la Fiscalía General del Estado y los jueces competentes, conforme a las normas generales de derecho. Tal determinación de responsabilidad se aplicará también a los usuarios o receptores de la información que manejan los burós, si hubiesen actuado de la misma forma. (reformado con resolución No. JB-2012-2309 de 20 de septiembre del 2012)

ARTÍCULO 47.- Cuando los burós no cancelen dentro del plazo determinado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, la tarifa señalada en el artículo 4, del capítulo III "Normas para la determinación y cobro de tarifas por la entrega de la base de datos de la central de riesgos y por otros servicios de información electrónica", del título XX, el Superintendente de Bancos y Seguros dispondrá la suspensión temporal o definitiva de todo

acceso a la información de la central de riesgos, sobre personas inhabilitadas o cualquier otro tipo de dato que se entregue al buró de información crediticia.

SECCIÓN IX.- DE LA LIQUIDACIÓN

ARTÍCULO 48.- Serán causales de liquidación de un buró, las siguientes:

- 48.1** La señalada en la letra c) del artículo 13 de la Ley de Burós de Información Crediticia;
- 48.2** No realizar las operaciones que le son propias durante un período de por lo menos seis (6) meses;
- 48.3** No efectuar las remociones impartidas por la Superintendencia; y,
- 48.4** Cuando los administradores de la institución abandonen sus cargos y no sea posible designar sus reemplazos en un plazo no mayor de quince (15) días calendario.

ARTICULO 49.- Si a un buró que hubiese cometido infracciones a la Ley de Burós de Información Crediticia o se le hubiese impuesto multas reiteradas; se mostrare reticente para cumplir las órdenes impartidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros; adulterase o distorsionare sus estados financieros; obstaculizare la supervisión; realizare operaciones que fomenten o comporten actos ilícitos o ejecutare cualquier hecho grave que haga temer por su estabilidad, la Junta Bancaria, por resolución, removerá a los miembros del directorio o al representante legal y requerirá inmediatamente al órgano competente para que realice la o las designaciones que fueren del caso.

Si en el término de tres (3) días no se convoca al organismo competente para la designación de los funcionarios removidos, el Superintendente procederá a convocarlo.

Si transcurrido un plazo de treinta (30) días contados desde la fecha en que la Junta Bancaria dispuso las referidas remociones, el buró no hubiese modificado sus procedimientos, dispondrá su liquidación forzosa. Así mismo, si el órgano competente no se reuniese o no tomase los acuerdos correspondientes, en un plazo de diez (10) días, la Junta Bancaria dispondrá sin más trámite la liquidación forzosa.

ARTÍCULO 50.- El proceso de liquidación se desarrollará cumpliendo con las disposiciones constantes en el capítulo II, del título XI de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en lo que fuere aplicable.

ARTICULO 51.- Una vez que la Junta Bancaria hubiere resuelto la liquidación de un buró, el liquidador entregará la base de datos de la central de riesgos a la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, la información correspondiente al sector real de la economía será negociada y transferida a título oneroso al buró que mejor oferta presentare en el concurso de precios que convocará el Superintendente de Bancos y Seguros. De no encontrar adquirente idóneo, esta información será destruida en su totalidad. Todo dentro de los seis (6) meses siguientes de producida la liquidación.

Los términos y condiciones de la negociación serán los que señale el Superintendente de Bancos y Seguros mediante instructivo de carácter general.

SECCIÓN X.- DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 52.- Los burós no podrán publicitar ni ofrecer la prestación de servicios que no estén contemplados en la Ley de Burós de Información Crediticia o en este capítulo.

ARTICULO 53.- La información derivada de las instituciones que integran el sistema de seguros privados y el sistema nacional de seguridad social se manejará de conformidad con la normativa expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros para cada uno de dichos sistemas.

ARTÍCULO 54.- Los burós de información crediticia podrán, a petición escrita del titular de la información, certificar, basados en la información que reposa en sus bases de datos, acerca del grado de cumplimiento de sus obligaciones que deba presentar en las instituciones del sector público, utilizando el siguiente formato: (incluido con resolución No. JB-2008-1082 de 26 de febrero del 2008)

CERTIFICO:

Que de la información que reposa en nuestra base de datos se desprende que el señor (a), portador de la cédula de ciudadanía, registro único de contribuyentes o pasaporte No., mantiene las siguientes obligaciones:

INSTITUCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	TIPO DE OPERACIÓN	SALDO PROMEDIO	ESTADO	
			AL DÍA EN SUS PAGOS	MORA

Los burós de crédito entregarán información solamente con autorización del titular de la misma. La entrega por parte de los burós que no hubiere sido autorizada por el titular de la información, o la utilización para otros fines distintos de los establecidos en la ley, serán sancionados conforme las normas civiles y penales aplicables.

ARTICULO 55.- Los burós de información crediticia deberán incluir como mínimo en la cabecera de los reportes crediticios que entregan a los titulares de la información crediticia, a excepción de los reportes con información sobre el endeudamiento con las instituciones del sector público, los siguientes elementos ajustados al formato que se hará conocer a través de circular:

- 55.1 Logotipo del buró.-** El buró presentará en primer plano el logotipo de la empresa con los datos de direcciones y teléfonos, e incluso podrá contener algún slogan;
- 55.2 Score o puntaje.-** Es el valor que refleja el resultado del comportamiento crediticio del consultado, en base al análisis de las diferentes variables utilizadas en la construcción del modelo de score;
- 55.3 Rango del score.-** Son los valores mínimos y máximos del score, definidos en forma particular por cada buró de información crediticia; los puntajes obtenidos por cada buró de información crediticia mantendrán equivalencia entre sí;
- 55.4 Probabilidad de incumplimiento.-** Corresponde a la posibilidad que presenta el individuo de no cumplir con la obligación adquirida;
- 55.5 Rango del score en el que consta el titular.-** Deberá incluir además la explicación del rango definido para el segmento en el que se encuentra el titular de la información;

- 55.6 Gráfico ilustrativo de la ubicación de la persona respecto al rango del score.-** Señalará el sitio dentro de la escala del score, en el que se encuentra el titular de la información de acuerdo al puntaje obtenido;
- 55.7 Gráfico ilustrativo de la ubicación de la persona respecto a la población.-** Reflejará la posición en la que se encuentra el titular de la información de acuerdo al puntaje obtenido, respecto de la población considerada en el estudio; y,
- 55.8 Relación del titular frente a la población.-** Se debe incluir una frase que vincule el resultado porcentual obtenido por el titular de la información en relación a la población. (incluido con resolución No. JB-2009-1499 de 19 de noviembre del 2009)

En los reportes de información crediticia que entregan los burós de información crediticia no se incluirá la calificación de las operaciones crediticias, efectuada con los parámetros establecidos en el capítulo II "Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros"; del título IX "De los activos y de los límites de crédito", de este libro. (incluido con resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre del 2011)

ARTICULO 56.- Los casos de duda o no previstos en esta normativa serán resueltos por el Superintendente de Bancos y Seguros, quien de creerlo necesario, podrá consultar a la Junta Bancaria.

SECCIÓN XI.- DISPOSICIÓN TRANSITORIA (reformado con resolución No. JB-2010-1608 de 1 de marzo del 2010)

Durante el periodo de transición previsto en la disposición transitoria primera de la Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Burós de Información Crediticia y Reformatoria de la Ley del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos, a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y a la Ley de Compañías, para el cumplimiento de su objeto social específico, los burós de información crediticia conformarán sus bases de datos con información que podrá provenir de las siguientes fuentes:

1. Del sistema controlado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, la que será entregada por el organismo de control;
2. Fuentes de información distintas a las controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, la que será entregada de manera directa por estas entidades a los burós de información crediticia;
3. Fuentes de acceso público, que contengan información que se encuentre a disposición del público en general; y,
4. De los titulares de la información crediticia.

Con excepción de los numerales 3 y 4, las fuentes podrán entregar la información, siempre que cuenten con la autorización del titular de la información crediticia. (incluida con resolución No. JB-2013-2418 de 1 de marzo del 2013)