

ASAMBLEA NACIONAL, REPUBLICA DE PANAMA
LEY No. 14

De 18 de mayo de 2006

**Que modifica y adiciona artículos a la Ley 24 de 2002, que regula
el servicio de información sobre el historial de crédito de los
consumidores o clientes**

**LA ASAMBLEA NACIONAL
DECRETA:**

Artículo 1. Se adiciona un numeral al artículo 3 de la Ley 24 de 2002 para que sea el 8 y se corre la numeración, así:

Artículo 3. Definiciones. Para los efectos de esta Ley, los siguientes términos se definirán así:

...

8. *Relación de crédito.* Vínculo o conexión que ha tenido un consumidor o cliente con un agente económico desde el momento en que realizó una operación de crédito hasta la fecha de finalización.

...

Artículo 2. El artículo 4 de la Ley 24 de 2002 queda así:

Artículo 4. Calidad de los datos. Los datos sobre historial de crédito, brindados por los consumidores o clientes o por los agentes económicos, los manejados por las agencias de información de datos y los generados por transacciones de carácter económico, financiero, bancario, comercial o industrial, deberán ser exactos y actualizados, de forma que respondan con veracidad a la situación real del consumidor o cliente.

Con este propósito, los datos que manejen y comuniquen los agentes económicos y las agencias de información de datos reflejarán el movimiento de los pagos, los abonos y las cancelaciones de las obligaciones del consumidor o cliente, así como cualquier otra información producto del tratamiento de los datos de este, que faciliten la comprensión y el análisis de su historial de crédito.

Artículo 3. El artículo 5 de la Ley 24 de 2002 queda así:

Artículo 5. Seguridad de los datos. Los agentes económicos y las agencias de información de datos sobre historial de crédito, deberán adoptar las medidas o controles técnicos necesarios para evitar la alteración, la pérdida, el tratamiento o el acceso no autorizado de los datos sobre historial de crédito que manejen o mantengan en sus respectivas bases de datos o bancos de datos.

Los agentes económicos garantizarán que el acceso a cualquier base o banco de datos, ya sea de una agencia de información de datos o de otro agente económico, cuente con el consentimiento o la autorización expresas del consumidor o cliente.

Artículo 4. Se adiciona el numeral 4 y se modifica el párrafo del artículo 13 de la Ley 24 de 2002, así:

Artículo 13. Documentación adjunta a la solicitud para personas naturales. Esta solicitud deberá acompañarse con la siguiente documentación:

...

4. Cualquier otro requisito establecido por la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias y aprobado mediante decreto ejecutivo.

Parágrafo. El historial policivo deberá ser solicitado y adicionado por la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias.

Artículo 5. Se adiciona el numeral 7 y se modifica el párrafo del artículo 15 de la Ley 24 de 2002, así:

Artículo 15. Documentación adjunta a la solicitud para personas jurídicas. Esta solicitud deberá acompañarse con los siguientes documentos:

...

7. Cualquier otro requisito establecido por la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias y aprobado mediante decreto ejecutivo.

Parágrafo. El historial policivo deberá ser solicitado y adicionado por la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias.

Artículo 6. El artículo 23 de la Ley 24 de 2002 queda así:

Artículo 23. Derechos. Los consumidores o clientes tienen los siguientes derechos:

1. *Acceso a la información.* Los consumidores o clientes tienen derecho a conocer toda la información que de ellos mantengan o manejen los agentes económicos y las agencias de información de datos. La agencia de información de datos correspondiente deberá proveer la información al consumidor o cliente, según sea requerida, de forma verbal, escrita o por cualquier otro medio que ponga a disposición dicha agencia, así como darle a conocer qué agentes económicos tuvieron acceso a su historial de crédito.

El suministro de la información sobre su historial de crédito a los consumidores o clientes, se hará de conformidad con lo que establecen los numerales 1 y 2 del artículo 28 de la presente Ley.

2. *Fidelidad de la información.* Los datos que consten en una base de datos administrada por una agencia de información de datos serán veraces, y deberán actualizarse conforme el tipo de relación y/u operación de crédito que mantenga el consumidor o cliente con el agente económico. La actualización de la que trata este artículo, en ningún caso, será mayor a un mes calendario después de la modificación de cualquier dato sobre determinada relación de crédito. La actualización de los datos por las agencias de información de datos, se hará de conformidad con los plazos establecidos en la presente Ley, de forma que respondan con veracidad a la situación del consumidor o cliente

3. *Buen manejo de la información.* Los datos que consten en una base de datos administrada por una agencia de información de datos, no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que hubieran sido recopilados. No se considerarán incompatibles el tratamiento de datos para fines históricos,

estadísticos o científicos, y la consulta de estos por parte del agente económico que ha otorgado un financiamiento, cuando este realice tareas de revisión y supervisión del comportamiento crediticio de un consumidor o cliente, durante la vigencia del financiamiento otorgado.

4. *Consentir la recopilación y transmisión de la información.* Los datos sobre historial de crédito brindados por los consumidores o clientes a los agentes económicos, solo podrán ser recopilados y/o transmitidos a las agencias de información de datos y suministrados por estas a los agentes económicos, con el consentimiento o la autorización expresas de los consumidores o clientes, con excepción de las obligaciones de carácter económico, financiero, bancario, comercial o industrial, siempre que estas consten en cheques protestados por falta de fondos o por haber girado contra cuenta corriente cerrada o por orden de suspensión de pago.

El derecho a consentir la recopilación y/o transmisión de la información sobre el historial de crédito, se aplicará a los datos que corresponden a operaciones de crédito que se generen luego de la entrada en vigencia de la presente Ley.

El consentimiento o la autorización expresas que haya dado el consumidor o cliente para recopilar y/o transmitir datos, deberá conservarse mientras permanezca dicho dato en la base de datos de la agencia de información de datos.

5. *Rectificación y eliminación de la información.* Todo consumidor o cliente podrá solicitar a la agencia de información de datos que incluya en su historial de crédito, las aclaraciones o descargos que estime convenientes, relacionados con uno o más datos contenidos en dicho historial, los cuales no serán mayor de cien palabras.

El consumidor o cliente que tenga conocimiento de que se ha registrado o suministrado un dato sobre su historial de crédito erróneo, inexacto, equívoco, incompleto, atrasado o falso acerca de cualquier información de crédito o transacción económica, financiera, bancaria, comercial o industrial que le afecte, podrá exigir su rectificación o cancelación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Título IV de la presente Ley. Este procedimiento será aplicable a todos aquellos datos o referencias de crédito que, al momento de ser promulgada la Ley, mantengan o manejen los agentes económicos y las agencias de información de datos.

6. *Indemnización.* Los consumidores o clientes que sufran algún daño o perjuicio por razón de la inclusión de uno o más datos erróneos, inexactos, equívocos, incompletos, atrasados o falsos, en la base o banco de datos de una agencia de información de datos, tendrán derecho a ser indemnizados por quien resulte responsable por la inclusión de dichos datos, ya sea por culpa o por negligencia, sea este el agente económico o la agencia de información de datos. Este derecho se ejercerá ante la jurisdicción ordinaria correspondiente y según los términos y condiciones establecidos en los artículos 9 y 10 de la presente Ley.

7. *Actualización.* Todo consumidor o cliente tiene derecho a que se actualice la información sobre su historial de crédito, de conformidad con los términos establecidos en la presente Ley. También tendrá derecho a solicitar al agente económico correspondiente la actualización de sus datos cuando se produzca

una modificación en ellos, sin perjuicio del plazo establecido en el numeral 2 de este artículo. En caso de que el consumidor o cliente haga uso de alguno de los derechos que se establecen en el presente numeral, el agente económico contará con un plazo de tres días hábiles para proceder con la actualización del dato que ha sido modificado y para comunicarlo a la agencia de información de datos.

8. *Inclusión de información adicional.* El consumidor o cliente podrá solicitar a la agencia de información de datos que se incluya en su historial de crédito, información adicional a la que recopilan y transmiten los agentes económicos, de conformidad con la presente Ley. Para ello, el consumidor o cliente deberá solicitarlo por escrito a la agencia de información de datos para que esta, a partir de ese momento, mantenga en sus registros dicha información.

Artículo 7. El artículo 24 de la Ley 24 de 2002 queda así:

Artículo 24. Acceso para consultar la información. El agente económico solo podrá tener acceso a la información existente en una base de datos de una agencia de información de datos o de cualquier otro agente económico, con el consentimiento o la autorización expresos del consumidor o cliente. Se exceptúan de esta disposición los casos en que el agente económico tenga que consultar datos incluidos en la base o banco de datos antes de la entrada en vigencia de esta Ley, y cuando su propósito sea supervisar y darle seguimiento a un crédito otorgado, mientras dure la relación de crédito que dio origen a ese dato.

La sola acción de consentimiento o de autorización, por parte del consumidor o cliente, permitirá que el agente económico consulte la base de datos de la agencia de información de datos, cuando así lo requiera, a fin de otorgar un financiamiento o de supervisar el comportamiento crediticio del consumidor durante la vigencia del crédito otorgado.

El agente económico deberá conservar el consentimiento o la autorización expresos para realizar la consulta a la base de datos de la agencia de información de datos, durante el tiempo que permanezca como dato dicha consulta en la base de datos, de conformidad con lo que dispone el artículo 26 de la presente Ley.

Artículo 8. El artículo 25 de la Ley 24 de 2002 queda así:

Artículo 25. Acceso a la información de una base o banco de datos. Si los datos sobre historial de crédito de un consumidor o cliente están en una base o banco de datos al que tienen acceso diversos agentes económicos, el consumidor o cliente podrá requerir del agente económico copia de dicha información, siempre que mantenga una relación crediticia con ese agente económico y haya expresado su consentimiento o autorización para consultar dicha información.

Artículo 9. El artículo 26 de la Ley 24 de 2002 queda así:

Artículo 26. Prescripción y depuración definitiva de datos. Los datos sobre el historial de crédito de consumidores o clientes incorporados en una base de datos administrada por una agencia de información de datos, prescribirán a los siete años contados a partir de la fecha de recepción del último pago a la correspondiente obligación o, en caso de que no se haya efectuado ningún pago, a los siete años contados a partir de la fecha en que debió realizarse el primer pago. Transcurrido

este plazo, el dato será excluido del sistema, base o banco de datos sobre historial de crédito que tenga la agencia de información de datos.

El consumidor o cliente podrá solicitar a la agencia de información de datos que se mantenga reportando en su historial de crédito referencias que hayan prescrito, relacionadas con operaciones canceladas, de acuerdo con lo establecido en este artículo.

Para estos efectos, el consumidor o cliente deberá solicitarlo por escrito a la agencia de información de datos, a fin que esta, a partir de ese momento, mantenga en sus registros la respectiva información.

Las consultas que los agentes económicos realicen al sistema de las agencias de información de datos, sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes con los cuales no se haya perfeccionado una relación de crédito, se mantendrán en dicho sistema por el término de un año, contado a partir de la fecha en la que se hizo la consulta respectiva.

Artículo 10. Se modifican los numerales 1, 2, 3 y 6 y se adicionan los numerales 7, 8, 9, 10 y 11 al artículo 28 de la Ley 24 de 2002, así:

Artículo 28. Deberes de las agencias de información de datos. Las personas naturales o jurídicas que fungen como agencias de información de datos tienen los siguientes deberes y derechos:

1. Informar, verbal y gratuitamente, sobre su historial de crédito al consumidor o cliente que lo solicite. Para obtener esta información, este deberá presentarse personalmente a las oficinas de la agencia de información de datos y mostrar su cédula de identidad personal. El consumidor o cliente podrá recibir gratuitamente, tantas veces como lo requiera, un reporte simple y no oficial sobre su historial de crédito en el formato que establezca la agencia de información de datos para estos efectos.

2. Suministrar, mediante certificación, al consumidor o cliente que la solicite, la información sobre su historial de crédito. Para obtener esta información, el consumidor o cliente deberá solicitarla de forma verbal, si se presenta personalmente a las oficinas de la agencia de información de datos, o por escrito o por cualquier otro medio que ponga a su disposición dicha agencia, mediante solicitud dirigida a ella, en la cual el consumidor o cliente indicará la forma en la que desea que se le remita la certificación de su historial de crédito, ya sea por escrito o por cualquier otro medio que ponga a su disposición la agencia de información de datos. La agencia implementará sistemas que permitan la verificación de la identidad del consumidor o cliente. Los costos que pueda generar dicha certificación serán cubiertos por el consumidor o cliente, según los usos del mercado.

3. Mantener actualizada la información sobre historial de crédito que reciba de los agentes económicos.

...

6. Proporcionar, gratuitamente, por solicitud del consumidor o cliente copia del registro en la parte pertinente, en caso de que este haya formalizado una solicitud de rectificación o eliminación de datos en la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (CLICAC). Si se efectuaran nuevas solicitudes de rectificación o eliminación de datos ante dicha Comisión, el consumidor o cliente

podrá así mismo obtener sin costo alguno copia del registro actualizado, siempre que hayan transcurrido al menos seis meses desde la precedente oportunidad en que hizo uso de este derecho. El derecho consignado en este numeral solo podrá ejercerse de manera personal ante la agencia de información de datos.

7. Utilizar, a su discreción, modelos científicos que garanticen una evaluación objetiva del historial de crédito de los consumidores o clientes por parte de los agentes económicos. Dichos sistemas podrán generar valores que pueden ser presentados en el informe sobre historial de crédito de los consumidores o clientes. El uso de estos modelos científicos deberá ser comunicado a la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias y a la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor, a fin de que estas entidades tengan conocimiento de su naturaleza y forma de aplicación.

8. Promover programas de orientación que ayuden al consumidor o cliente a manejar correctamente su crédito.

9. Incorporar en su base o banco de datos todas las solicitudes de aclaración o descargo que presenten, por escrito o por cualquier otro medio que ponga a disposición la agencia de información de datos, los consumidores o clientes con relación a los datos sobre su historial de crédito, en un término no mayor de tres días hábiles a partir de la solicitud, de acuerdo con lo establecido en el numeral 5 del artículo 23 de esta Ley.

10. Incorporar en su base o banco de datos la información adicional que el consumidor o cliente solicite que se incluya, de conformidad con lo que establece el numeral 8 del artículo 23 de la presente Ley, en un término no mayor a tres días hábiles a partir de la solicitud.

11. Garantizar que las micro y pequeñas empresas mantengan información relevante en el banco o base de datos de las agencias de información, de modo que dicha información forme parte de su historial de crédito y sirva como referencia de sus operaciones.

Las agencias de información de datos podrán utilizar modelos científicos que garanticen una evaluación objetiva de los datos incluidos en la base de datos que contenga información sobre la actividad comercial de las micro y pequeñas empresas y de los emprendedores.

Artículo 11. Los numerales 1 y 3 del artículo 29 de la Ley 24 de 2002 quedan así:

Artículo 29. Deberes y obligaciones de los agentes económicos. Los agentes económicos tienen los deberes y obligaciones siguientes:

1. Proporcionar información actualizada, verdadera y confiable a las agencias de información de datos a las que están afiliados. Además, los agentes económicos tienen la obligación de comunicar a los consumidores o clientes cuáles son las agencias de información de datos y/o agentes económicos con quienes tienen acuerdo de afiliación a su base o banco de datos; cómo se ingresa la información en la base o banco de datos de las agencias de información de datos, incluyendo el periodo o plazo para actualizar la información, según el tipo de operación de crédito que mantengan con el consumidor o cliente, que en ningún caso será mayor a un mes calendario después de cualquier modificación de dato; y cuál es el criterio utilizado por ellos para la mora o retraso en el cumplimiento de la obligación crediticia.

...

3. Actualizar la información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, dentro del término establecido en los numerales 2 y 7 del artículo 23 de la presente Ley.

...

Artículo 12. Se adiciona el artículo 29-A a la Ley 24 de 2002, así:

Artículo 29-A. Análisis y prohibición. Las agencias de información de crédito podrán, mediante métodos científicos y objetivos, analizar los datos o historiales de crédito que reposen en sus archivos, con el objeto de brindar, a los agentes económicos que así lo pidan, una evaluación del historial de crédito del consumidor o cliente, que les permita calcular el riesgo de recuperación del crédito que están por otorgar.

Queda prohibido a las agencias de información emitir en su informe o reporte, cualquier tipo de información, observación, comentario, opinión o recomendación, y/o indicar al agente económico que otorgue o niegue un crédito.

Artículo 13. Se modifican los numerales 1, 3, 4 y 6 y se adiciona el numeral 8 al artículo 30 de la Ley 24 de 2002, así:

Artículo 30. Prohibiciones. Sin perjuicio de otras prohibiciones contenidas en esta Ley, queda expresamente prohibido lo siguiente:

1. Incluir en el reporte sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, empresarios de la micro y pequeña empresa o emprendedores, el historial de pago de los servicios públicos residenciales básicos, tales como telefonía, electricidad, agua, alcantarillado y recolección de basura.

Los agentes económicos que presten los servicios públicos de que trata este numeral, solo a solicitud de los consumidores o clientes, empresarios de la micro y pequeña empresa o emprendedores, podrán remitir a las agencias de información de datos su información de pago de dichos servicios públicos, para que puedan formar parte de la base de datos correspondiente. Para ello, deberán solicitarlo por escrito al agente económico correspondiente para que este, a partir de ese momento, mantenga en sus registros la información y comunique dichos datos a la agencia de información de datos. No obstante, en ningún caso, el agente económico condicionará la prestación del servicio correspondiente a la firma, por parte del consumidor o cliente, empresario de la micro y pequeña empresa o emprendedores, de la autorización de la que trata este numeral. Para el caso de los servicios públicos, el historial de pago deberá reflejar si la cuenta se encuentra activa o si el servicio se ha desconectado por mora.

...

3. Incluir en las bases de datos de las agencias de información de datos el nombre de las personas que tienen condición de fiadores. En este caso, solo se podrá incluir al fiador si previamente se le ha comunicado el incumplimiento de la obligación por el deudor principal y por el codeudor, y se le ha requerido el pago de manera escrita con una advertencia en el sistema de información de crédito de que se trata de un fiador.

4. Incluir en la base o banco de datos sobre historial de crédito cualquier tipo de calificativo del consumidor o cliente sobre su experiencia, comportamiento o

manejo en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias, entendiéndose por tal cualquier adjetivo que, de forma subjetiva, se refiera específicamente al consumidor como persona o que denigre su condición. Para los efectos de este numeral, no se considerarán calificativos los valores que resulten de la utilización de sistemas que se basen en modelos científicos a los que se refieren los numerales 7 y 11 del artículo 28.

...

6. Incluir en los bancos o bases de datos de las agencias de información de datos los números telefónicos y la dirección del domicilio o residencia. Sin embargo, el consumidor o cliente podrá solicitar que los datos sobre su número telefónico, la dirección del domicilio o residencia y cualquier otro dato que desee, sean incluidos en la base o bancos de datos de las agencias de información de datos, como soporte para la verificación de su identidad. Estos datos no serán revelados en el informe sobre el historial de crédito que se remite a los agentes económicos. Los consumidores o clientes deberán solicitar por escrito dicha inclusión a la agencia de información de datos correspondiente, para que esta, a partir de ese momento, mantenga en sus registros la información. No obstante lo anterior, en ningún caso, el agente económico podrá obligar al consumidor o cliente a incluir los datos de los que trata este numeral como precondition para la evaluación de una solicitud de crédito.

...

8. Que los agentes económicos soliciten al consumidor o cliente la obtención, por parte de este, de la certificación expedida por la agencia información de datos de que trata el numeral 2 del artículo 28, como requisito previo para el inicio de una relación comercial y/o crediticia.

Artículo 14. Se modifica el numeral 9 y se adicionan los numerales 14 y 15 al artículo 40 de la Ley 24 de 2002, así:

Artículo 40. Infracciones graves. Son infracciones graves las siguientes:

...

9. Acceder a la base o banco de datos de una agencia de información de datos sobre referencias de crédito sin el consentimiento o la autorización expresas del consumidor para obtener información sobre su historial crediticio.

...

14. No incluir en el historial de crédito las aclaraciones o descargos que hayan presentado los consumidores o clientes a las agencias de información de datos, según los términos y condiciones que establece el numeral 5 del artículo 23 de esta Ley.

15. No incluir en el historial de crédito de los consumidores o clientes la información adicional que ellos hayan solicitado a las agencias de información de datos, según los términos y condiciones que establece el numeral 8 del artículo 23 de la presente Ley.

Artículo 15. Se adiciona el artículo 43-A a la Ley 24 de 2002, así:

Artículo 43-A. Facultad. Se faculta a la Unidad de Análisis Financiero para la Prevención del Blanqueo de Capitales y el Financiamiento del Terrorismo (UAF),

para solicitar a las agencias de información los datos o las referencias de crédito de clientes o consumidores, de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley. Estos datos deberán ser proporcionados por los agentes de información sin costo alguno a través de los medios de comunicación adecuados que disponga esta Unidad.

Artículo 16 (transitorio). Referencia. Para los efectos de la Ley 24 de 2002, una vez entre en vigencia el Decreto Ley 9 de 20 de febrero de 2006, donde se haga referencia a la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor (CLICAC), se deberá entender Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

Artículo 17. Modificación y adición. La presente Ley modifica los artículos 4 y 5, el párrafo del artículo 13 y del artículo 15, los artículos 23, 24, 25 y 26, los numerales 1, 2, 3 y 6 del artículo 28, los numerales 1 y 3 del artículo 29, los numerales 1, 3, 4 y 6 del artículo 30 y el numeral 9 del artículo 40; adiciona un numeral al artículo 3 para que sea el 8, el numeral 4 al artículo 13, el numeral 7 al artículo 15, los numerales 7, 8, 9, 10 y 11 al artículo 28, el artículo 29-A, el numeral 8 al artículo 30, los numerales 14 y 15 al artículo 40 y el artículo 43-A a la Ley 24 de 22 de mayo de 2002.

Artículo 18. Vigencia. Esta Ley comenzará a regir desde su promulgación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.