

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Página 1 de 16
	REGLAMENTO OPERATIVO	

REGLAMENTO OPERATIVO DE LOS SERVICIOS INFOCENTER S.A.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Página 2 de 16
	REGLAMENTO OPERATIVO	

ÍNDICE

	Pag.
1. INTRODUCCIÓN	3
2. DEFINICIONES	3
3. ACERCA DE LOS TITULARES	4
3.1. Derechos de los titulares	4
3.2. Reclamo de un titular	5
3.2.1. ¿Qué es un reclamo?	
3.2.2. Tipos de Reclamo	
3.2.3. Documentación de Respaldo	
4. ACERCA DE LOS CLIENTES	5
4.1. Responsabilidades y obligaciones	5
4.2. Facturación	6
5. ACERCA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA	7
5.1. Responsabilidades y Obligaciones	7
5.2. De la clave de acceso o contraseña	7
6. ACERCA DE LOS PROVEEDORES DE INFORMACIÓN	8
6.1. Cuáles son las ventajas de ser un proveedor de información	8
6.2. Responsabilidad de los Clientes proveedores de información	8
6.3. Términos para el envío y características de la información	9
7. ACERCA DEL MANEJO OPERATIVO	11
8. ACERCA DE LOS PRODUCTOS	11
8.1. Consultas	11
8.1.1. Tipos de Consultas	
8.2. Verificaciones	13
8.2.1. Tipos de Verificación	
9. DE LAS FALTAS U OMISIONES	14
9.1. Amonestación Escrita	14
9.2. Suspensión Temporal	14
9.3. Suspensión Definitiva	14
10. DISPOSICIONES	15
10.1. Reformas y modificaciones al Reglamento	15
10.2. Vigencia	15
11. Uso de la información y responsabilidad del manejo de la misma	15
12. Horario de Atención	16

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Página 3 de 16
	REGLAMENTO OPERATIVO	

1. INTRODUCCIÓN

El presente Reglamento Operativo tiene por objeto informar al CLIENTE del servicio, sus derechos y obligaciones, de acuerdo al contrato de servicios suscrito con INFOCENTER S.A.

Los USUARIOS autorizados para acceder a la base de datos de INFOCENTER S.A., deberán cumplir con todas las normas, procedimientos y requisitos que permita mantener la confidencialidad en el uso de la información del TITULAR obtenida de la base de datos de propiedad de INFOCENTER S.A., debiendo de forma obligatoria y en todos los casos, contar con una autorización escrita del TITULAR para investigar sus antecedentes e historiales de crédito.

2. DEFINICIONES

Con la finalidad de mantener una comunicación de fácil comprensión, se establecen las siguientes definiciones:

➤ **INFOCENTER S.A.**
Buro de Información INFOCENTER S.A. en una empresa de servicios financieros complementarios que cuenta con autorización de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, ASFI.


➤ **Cliente**
Persona natural ó jurídica, que firma un contrato con INFOCENTER S.A., a objeto de beneficiarse con los diferentes productos que ofrecen los servicios INFOCENTER. Este contrato otorga al USUARIO derechos y obligaciones.

Las personas naturales o jurídicas podrán solicitar y hacer uso de la Información proporcionada por INFOCENTER S.A. sin haber firmado contrato, en ventanillas de INFOCENTER, firmando el correspondiente formulario de autorización, en concordancia a lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, RNSF, emitidas por ASFI.

Por otro lado el CLIENTE se compromete a contar con la aprobación del TITULAR cuando haga uso de la base de datos, del servicio de Consultas y de Verificación y para otros servicios que INFOCENTER brinde en el futuro, comprometiéndose a guardar las autorizaciones del TITULAR por el lapso de 5 años, la misma que podrá ser entregada a simple requerimiento de INFOCENTER S.A., de conformidad con lo dispuesto por ASFI.

➤ **Usuario**
Toda persona natural autorizada por el CLIENTE, para hacer uso de los servicios INFOCENTER S.A., el mismo que realiza las operaciones de consulta y solicita los diferentes servicios, transcribiendo parámetros en las correspondientes pantallas de selección de datos y formularios preestablecidos.

El CLIENTE podrá autorizar a uno o más USUARIOS el uso de los servicios INFOCENTER S.A. de conformidad con el contrato suscrito, dejando claramente establecido que la responsabilidad del uso, así como de la información obtenida del sistema, es del CLIENTE.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Página 4 de 16
	REGLAMENTO OPERATIVO	

➤ **Superusuario**

El Cliente podrá tener varios usuarios, pero de éstos podrá asignar un Superusuario, quien tendrá las ventajas de administrar el menú de productos para los otros usuarios, darlos de baja total o parcialmente cuando él lo crea necesario. El CLIENTE podrá habilitar más de un Superusuario en función a la cantidad de sucursales que administre.

Las re-emisiones de contraseñas únicamente para usuarios existentes serán administradas en www.infocenter.com.bo por el Superusuario designado por el representante legal del CLIENTE en la Solicitud de Afiliación o en el formulario de Adición de Usuarios, será el primer usuario inscrito, cuyo campo se reconoce con una marca especial (*) en el lado superior izquierdo del Formulario. Las contraseñas re-emitidas son enviadas automáticamente a un correo-e asociado al usuario, por tanto, es de estricta responsabilidad del Superusuario la inequívoca asignación del correo-e correspondiente al usuario destinatario.

➤ **Base de Datos**

Conjunto de información administrada por INFOCENTER S.A., cualquiera sea la forma o modalidad de su creación, organización, almacenamiento, sistematización y acceso, que permita relacionar la información entre sí, así como procesarla con el propósito de proporcionarla a terceros.

➤ **Clave de Acceso o Contraseña**

Es el código otorgado al USUARIO para el acceso a los servicios Infocenter, siendo de su responsabilidad el uso que se le dé a la misma. Esta clave no podrá ser entregada ni divulgada a terceras personas, está debidamente encryptada en el sistema de seguridad, asegurando la confidencialidad de la clave otorgada.

➤ **Titular**

Toda persona natural o jurídica a la que se refiere la información crediticia proporcionada por el servicio INFOCENTER S.A.

➤ **Proveedor de Información**


Son las personas naturales o jurídicas que mediante un acuerdo bilateral suscrito con INFOCENTER S.A., proveen información sobre su cartera de Clientes y antecedentes laborales del personal contratado, para ser almacenada en la base de datos. Los proveedores son responsables por la información proporcionada a la base de datos de INFOCENTER S.A. por la característica de fuente de información original.

3. ACERCA DE LOS TITULARES

3.1. Derechos de los titulares

Los Titulares tienen derecho a:

- Conocer su información crediticia, verificar su exactitud, objetar su contenido, requerir su revisión y exigir su corrección cuando corresponda.
- Objetar el uso de su información crediticia para propósitos no autorizados.
- Ser informado sobre el proceso de gestión de su información crediticia para propósitos no autorizados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Página 5 de 16
	REGLAMENTO OPERATIVO	

- Ser informado sobre el proceso de gestión de su información crediticia, entre otros aspectos: las fuentes utilizadas, los procedimientos aplicados para su recopilación, procesamiento, difusión y los potenciales usuarios de la misma.
- Recibir en ventanilla su reporte una vez al año en forma impresa y gratuita.
- Cuando un titular tenga discrepancia con la información contenida en su reporte, tiene derecho a presentar su reclamo en el Punto de Reclamo (PR) en todas las oficinas de INFOCENTER S.A.

3.2. Reclamos de un Titular

3.2.1. ¿Qué es un reclamo?

Cuando el Titular considere que la información contenida en el reporte es incorrecta, podrá solicitar la revisión y si correspondiera la corrección de sus datos.

Un reclamo es toda solicitud del Titular a INFOCENTER S.A. para el reconocimiento de lo que considere sus derechos, respecto a un producto o servicios.

3.2.2. Tipos de Reclamos

A continuación se indican algunos tipos de reclamos a los cuales INFOCENTER S.A. responderá:

- Actualización de Datos.
- Emisión de Reportes
- Información Errónea.
- Modificación.
- Permanencia en Base de Datos.
- Registro de Procesos Judiciales.


INFOCENTER S.A. no recibirá reclamos anónimos o que no cuenten con los datos completos de identificación del solicitante.

3.2.3. Documentación de respaldo

Un reclamo puede ser registrado en ventanilla y a través de la página web: https://www.infocenter.com.bo/web_publico/reclamos.php

Para proceder con un reclamo en ventanilla, el Titular deberá presentarse en cualquier oficina que INFOCENTER S.A. tenga a nivel nacional con fotocopia firmada del documento que lo identifique o que acredite representación. La solicitud debe ser presentada por escrito, adjuntando los documentos que justifiquen el reclamo.

Los reclamos registrados en la página web serán atendidos por el encargado de Punto de Reclamo mediante contacto telefónico.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Página 6 de 16
	REGLAMENTO OPERATIVO	

4. ACERCA DE LOS CLIENTES

Toda persona natural o jurídica en ejercicio pleno de sus derechos puede acceder a los servicios y base de datos de INFOCENTER S.A., previa suscripción de un contrato y pagando las tarifas vigentes.


4.1. Responsabilidades y Obligaciones

Son obligaciones y responsabilidades de los **CLIENTES**:

- 4.1.1. Utilizar de forma prudente y sólo para motivos de su actividad comercial o empresarial y con interés legítimo, la información confidencial que le proporcione INFOCENTER S.A.
- 4.1.2. El **CLIENTE** se compromete, bajo su responsabilidad, a designar y acreditar en forma escrita a los **usuarios** autorizados de solicitar y hacer uso de los servicios INFOCENTER S.A., así como designar a un superusuario.
- 4.1.3. El **CLIENTE** se compromete a contar en todos los casos con la autorización expresa de los **Titulares** en forma escrita y previa para solicitar información de INFOCENTER S.A., sobre sus obligaciones o antecedentes financieros, comerciales, laborales, de seguros o cualquier otra información vinculada a las características, históricas y presentes, de su pasivo, en estricto cumplimiento al derecho de reserva y confidencialidad establecido en el Art. 472 de la Ley 393 de Servicios Financieros.
- 4.1.4. El **CLIENTE** se obliga y compromete a mantener y conservar en archivo por diez (10) años la documentación de respaldo correspondiente al reporte de información y a las autorizaciones de los Titulares, así como proveer a requerimiento de INFOCENTER S.A. ante un reclamo generado por un Titular o cuando proceda a verificar las autorizaciones, las copias de facturas, contratos, recibos y todo otro documento que respalde la consulta y la operación con el Titular.
- 4.1.5. En todos los casos INFOCENTER S.A. verificará periódicamente que el **CLIENTE** cuenta con dicha autorización, deslindando de toda responsabilidad legal a INFOCENTER S.A. por uso indebido de información por parte de sus usuarios.
- 4.1.6. El **CLIENTE** se hace responsable del uso confidencial de la información recabada así como del pago por los servicios de consultas y verificaciones solicitados por sus **usuarios** autorizados, de acuerdo a lo establecido en el tarifario vigente.
- 4.1.7. Dar estricto cumplimiento a las normas estipuladas en el contrato de suscripción, así como también de las contenidas en el Manual de Procedimientos y en el presente Reglamento Operativo.

4.2. Facturación

- 4.2.1. El **CLIENTE** tiene la opción de elegir la facturación por casa matriz o por sucursales.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Página 7 de 16
	REGLAMENTO OPERATIVO	

4.2.2. Toda consulta o servicio solicitado por sus **usuarios** designados serán consignadas a la cuenta del **CLIENTE**.

4.2.3. El **CLIENTE** se compromete a pagar oportunamente las sumas facturadas conforme al presente reglamento y al contrato del servicio.

- El **CLIENTE** debe pagar el valor facturado dentro de los 30 días siguientes de emitida la factura. El atraso del Cliente a partir de estos 30 días devengará por cargo de financiamiento, el interés del 1% mensual, más una penalidad del 2.5% anual, valores que se incluirán en la factura del mes siguiente.

En caso de existir discrepancias con relación a la factura emitida por INFOCENTER S.A. el **CLIENTE**, tendrá hasta 5 días calendarios para hacerlas conocer, por escrito, después de la fecha de recepción de la factura. Pasado este tiempo, INFOCENTER S.A. no se responsabiliza por reclamos posteriores.


- El no pago de una factura, luego de transcurrido un período de 30 días, dará derecho a INFOCENTER S.A. de suspender el servicio hasta la regularización de la situación, reservándose INFOCENTER S.A. el derecho de disolver el contrato. El atraso constituirá al **CLIENTE** en deudor moroso sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno, produciendo el ingreso del **CLIENTE** a la lista de deudores morosos de INFOCENTER S.A. Asimismo, INFOCENTER S.A., podrá iniciar las acciones judiciales correspondientes ante los órganos jurisdiccionales, debiendo el **CLIENTE** obligatoriamente pagar la factura, más los intereses, gastos judiciales, costas y honorarios profesionales.

5. ACERCA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA

De conformidad a lo establecido en el contrato de servicios, el **CLIENTE** deberá designar y acreditar en forma escrita al (los) funcionario (s) o dependiente (s) autorizado (s) denominados **usuarios**, a quienes INFOCENTER S.A. asignará un nombre de usuario y una contraseña. Esta contraseña es personal y no podrá ser transferida o usada por otra persona que no sea la designada previamente por el **CLIENTE**, bajo la responsabilidad del usuario de uso indebido de la información.

El Cliente podrá tener varios usuarios, pero de éstos solo uno será Superusuario, quien tendrá las ventajas de administrar el menú de productos para los otros usuarios, darlos de baja total o parcialmente cuando él lo crea necesario.

Las re-emisiones de contraseñas únicamente para usuarios existentes serán administradas en www.infocenter.com.bo por el **superusuario** designado por el representante legal del **CLIENTE** en la Solicitud de Afiliación o en el formulario de Adición de Usuarios, será el primer usuario inscrito, cuyo campo se reconoce con una marca especial (*) en el lado superior izquierdo del Formulario. Las contraseñas re-emitidas son enviadas automáticamente a un correo-e asociado al usuario, por tanto, es de estricta responsabilidad del **superusuario** la inequívoca asignación del correo-e correspondiente al usuario destinatario.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Página 8 de 16
	REGLAMENTO OPERATIVO	

Tipos de acceso

Los usuarios podrán acceder a los servicios a través de la página web, fax o ventanilla.

Tipos de productos

El **CLIENTE** a través del **superusuario** podrá definir además, los productos de INFOCENTER S.A. a los que los usuarios tendrán acceso. Los mismos se detallan en el **punto 8** del presente documento.


5.1. Responsabilidades y Obligaciones

Entre otras, son obligaciones y responsabilidades de los **usuarios**:

- 5.1.1. Contar con la autorización expresa del Titular, para que realice investigaciones sobre su comportamiento crediticio, sus obligaciones o antecedentes financieros, comerciales, tributarios, judiciales, laborales, de seguros o de cualquier información vinculada a las características históricas y presentes de su pasivo, en estricto resguardo al derecho de reserva y confidencialidad de la información de los Titulares.
- 5.1.2. Los usuarios no podrán difundir ni dar a conocer a ninguna persona sobre las operaciones, sistemas ni información de los servicios INFOCENTER S.A., haciéndose pasible a las sanciones penales o civiles correspondientes.
- 5.1.3. Las penalidades por mal uso de la información por parte del usuario están establecidas en el contrato de servicios suscrito entre ambas partes y en el presente Reglamento de Operaciones. (Referirse al **punto 9** del presente documento).
- 5.1.4. INFOCENTER S.A. podrá repetir las sanciones de las que fuera objeto contra los usuarios de la información, en caso de haber asumido responsabilidad frente al titular de la información o terceros como consecuencia de la mala utilización de la información por parte de estos.

5.2. De la Clave de Acceso o Contraseña

- 5.2.1. INFOCENTER S.A. otorgará una clave de acceso (contraseña) al usuario, la misma que es de uso exclusivo y de responsabilidad del usuario.
- 5.2.2. INFOCENTER S.A. brindará esta clave de acceso la cual se mantiene en la base de datos debidamente encriptada, por lo que ninguna otra persona podrá conocerla, asegurando la confidencialidad de la misma.
- 5.2.3. La contraseña de cada usuario caduca a los tres (3) meses de su última actualización, la misma debe cambiarse a través de la página Web www.infocenter.com.bo.
- 5.2.4. El usuario bajo ningún motivo puede dar a conocer o transferir su clave de acceso a terceras personas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Página 9 de 16
	REGLAMENTO OPERATIVO	

5.2.5. Toda consulta o servicio solicitado con esa clave de acceso, INFOCENTER S.A. la asumirá como válida del usuario y se computará a la facturación del CLIENTE.

6. ACERCA DE LOS PROVEEDORES DE INFORMACION


Los Proveedores de Información son las personas naturales y jurídicas que mediante un acuerdo bilateral suscrito con INFOCENTER S.A. proveen información sobre su cartera de Clientes y el estado de los pasivos de éstos. Así mismo, proporcionan información básica de su personal contratado.

6.1. ¿Cuáles son las ventajas de ser un proveedor de información?

Al convertirse en proveedor de información el Cliente tiene una gran oportunidad de sanear su cartera (de Clientes) en mora, ya que esta información es consultada por las entidades financieras y empresas comerciales antes de iniciar una relación comercial o crediticia con el titular. Esto favorece de dos formas, la primera es que otras instituciones tendrán un mejor juicio sobre el endeudamiento global del titular, por lo tanto, se constituye en un filtro que evite ampliar el endeudamiento de los titulares y convertirse en un posible Cliente en mora. La segunda es que los titulares consultados que estén registrados en mora, tendrán la restricción para acceder a un crédito, por lo tanto, deberán regularizar la operación en mora que tienen con el proveedor. En ambos casos se constituye en una alternativa de cobranza indirecta.

6.2. Responsabilidad del Cliente proveedor de información

- 6.2.1. El Cliente proveedor de información es responsable por la información proporcionada a la base de datos y por los reclamos que pudieren existir de los titulares, deslindando de toda responsabilidad a INFOCENTER S.A.
- 6.2.2. El Cliente proveedor de información es responsable que la información que envía a INFOCENTER S.A. de sus Clientes sea correcta y fidedigna.
- 6.2.3. El Cliente proveedor se compromete a entregar la información de su cartera de Clientes en el formato establecido entre partes.
- 6.2.4. Es responsabilidad del Cliente comunicar a INFOCENTER S.A. cuando exista un cambio de situación en la cartera de sus Clientes, caso contrario, INFOCENTER S.A. asume que la información que posee de dichos Clientes se mantiene.
- 6.2.5. Si el Cliente proveedor de información decide retirarse de forma voluntaria o es suspendido de forma temporal o definitiva, éste deberá continuar enviando información con los cambios de estado de cartera de sus Clientes para mantenerla actualizada. Así mismo, en caso de no reportar información durante dos (2) periodos continuos o cuatro (4), ésta será traspasada a "datos históricos", interpretándose que la información está rezagada.
- 6.2.6. Es responsabilidad del Cliente comunicar a INFOCENTER S.A. del cierre, fusión, venta, traspaso o cambio de razón social de la entidad mediante una comunicación escrita. Así

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Página 10 de 16
	REGLAMENTO OPERATIVO	

mismo dejar establecido que esta nueva entidad mantendrá y asumirá los términos originales establecidos con INFOCENTER S.A.

- 6.2.7. En caso que el Cliente proveedor de información venda o ceda su cartera de Clientes deberá informar tanto al comprador como a INFOCENTER S.A. de dicho movimiento dejando establecido que el comprador mantendrá y asumirá los términos originales establecidos con INFOCENTER S.A.
- 6.2.8. INFOCENTER S.A. podrá repetir las sanciones de las que fuera objeto contra las fuentes de información; sin perjuicio de las responsabilidades que le correspondiera, frente al Titular o terceros, como consecuencia de la entrega de información incorrecta por parte de dichas fuentes.

6.3. Términos para el envío y características de la Información

6.3.1. Términos

- Los Clientes proveedores de información enviarán un primer informe hasta 20 días después de firmar contrato o establecer un convenio con INFOCENTER S.A.
- La información de actualización de los datos debe ser enviada mínimo cada 30 días, en la fecha fijada por el **CLIENTE**. Estas pueden retrasar el envío de información máximo 20 días. En el caso de información del Registro de Trabajadores la actualización deberá ser trimestralmente.
- INFOCENTER S.A. aplicara políticas que garanticen el cumplimiento de lo establecido en el Artículo 10º, Libro I, Título II, Capítulo II, Sección 3, Políticas de Selección de Fuentes de Información.

6.3.2. Características de la información

La información a recabar de los Clientes proveedores de información será:


- Cartera de Clientes relacionada con el nivel de endeudamiento de personas naturales y jurídicas donde los campos a ser enviados son los siguientes:

Rol: Nos indica qué tipo de participación tiene el Cliente, si es titular o es garante.

Nombre del titular deudor: En caso de persona natural por su primer nombre, segundo nombre, apellido paterno, materno y apellido de casada. En caso de Persona Jurídica se debe mencionar la razón social.

Documentos de identidad: Conformado por N° de C.I. y extensión para persona natural y NIT para persona jurídica.

Tipo de documento: Donde se debe indicar si es C.I. o RUN, NIT.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Página 11 de 16
	REGLAMENTO OPERATIVO	

Tipo de Préstamo: Se registra si el préstamo es microcrédito, crédito consumo, pyme, hipotecario y comercial.

Moneda: Indica si la deuda es en bolivianos o dólares.

Monto original de la deuda: Indica el total de la deuda contraída.

Concepto de la Deuda: Indicar cuál es el objeto de la deuda.

Tipo y N° de Documento vencido: Se debe indicar el tipo de documento vencido: pagaré, cheque, factura, letra, etc.

Saldo de la Deuda Vigente: Préstamos que presentan cumplimiento tanto en el pago de capital como de los intereses conforme al plan de pagos establecido en el contrato de crédito, y aquellos que se encuentren con un atraso en sus pagos de hasta treinta (30) días a partir de la fecha de vencimiento.

Saldo de la deuda Vencida: Porción de la cartera en mora originada en préstamos que habiendo vencido el plazo para su pago efectivo, la obligación del Cliente no ha sido pagada. Para este efecto, la fecha efectiva de contabilización en esta cuenta es el día 31 de mora por atraso.

Saldo de la Deuda en Ejecución: Parte de la cartera en mora que se encuentra en litigio de recuperación.

Saldo en la Deuda Contingente: Parte del crédito contraído por el titular que todavía no ha utilizado.

Saldo de la deuda Castigada: El castigo de préstamos y productos devengados por cobrar es utilizado cuando todas las instancias de recuperación se han agotado, quedando solamente el recurso de eliminar de los activos de la entidad con la consolidación del total de provisiones en el caso de la cartera.

Fecha de Ingreso a Vencido: Introducir la fecha en que la deuda ha ingresado a vencido en formato dd/mm/año.

- Datos básicos de las personas que trabajan en la entidad proveedora de información, donde los campos a ser enviados son los siguientes:


Nombres y apellidos de cada uno de los trabajadores

N° de CI y Extensión

Profesión

Cargo que ocupa

Fecha de ingreso

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Página 12 de 16
	REGLAMENTO OPERATIVO	

7. ACERCA DEL MANEJO OPERATIVO

El manejo operativo del sistema así como de los diferentes servicios que ofrece INFOCENTER S.A., está especificado en el Manual de Procedimiento anexo al presente Reglamento.

8. ACERCA DE LOS PRODUCTOS

Los servicios INFOCENTER S.A. se dividen en dos grupos: Consultas y Verificaciones.

8.1. Consultas

Una consulta es un requerimiento de información relacionada a las áreas comercial, financiera, judicial, laboral o de cualquier otra información vinculada a las características históricas y presentes del pasivo de un titular sea éste una persona natural o jurídica.

El **CLIENTE** se compromete a contar en todos los casos con la autorización expresa y escrita del titular para consultar y reportar información, deslindando de toda responsabilidad a INFOCENTER S.A.


8.1.1. Tipos de Consultas

Los tipos de Consultas que ofrecen los servicios INFOCENTER S.A. son:

- 8.1.1.1 **Resumen:** Este producto permite al usuario tener una visión global de los antecedentes de los titulares, así como también un resumen de todos sus datos de las operaciones crediticias, financieras y laborales.
- 8.1.1.2. **Antecedentes Judiciales:** Este producto permite al usuario tener una información actualizada de los últimos cinco años de todos los aspectos legales de los titulares, relacionada a tres áreas específicas: juicios, edictos y remates ya sea en calidad de demandante, demandado o representantes legales.
- 8.1.1.3. **Mora:** Permite al usuario tener información útil y actualizada de todos los atrasos en el pago de las deudas que mantienen personas naturales y jurídicas con empresas en el rol de titulares y garantes.
- 8.1.1.4. **Resumen Ejecutivo:** Este producto ofrece al usuario una visión detallada de los antecedentes constitutivos, su participación accionaria, los niveles de endeudamiento, sus antecedentes judiciales y/o laborales, cuentas clausuradas y rehabilitadas por cheque en descubierto de los titulares. Ver Ejemplo de Reportes en www.infocenter.com.bo sección *Servicios*.

8.2. Verificaciones

La verificación es un servicio INFOCENTER S.A., que permite al usuario obtener información básica y/o completa de domicilio, del trabajo dependiente o independiente y empresa; información que le permite verificar y confirmar in situ los datos que requiera.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Página 13 de 16
	REGLAMENTO OPERATIVO	

El **CLIENTE** se compromete a contar en todos los casos con la autorización expresa y escrita del titular para consultar y reportar información, deslindando de toda responsabilidad a INFOCENTER S.A.

8.2.1. Tipos de Verificaciones

Los tipos de Verificaciones que ofrece el servicio INFOCENTER S.A. son:

8.2.1.1. Domicilio.- Presenta Verificación en terreno de datos domiciliarios (incluye foto):

- ✓ Verificación básica: informa dirección, propiedad, grupo familiar dependiente e independiente.
- ✓ Verificación completa: informa sobre características de la vivienda, sector de residencia, entre otros.

8.2.1.2. Trabajo.- INFOCENTER S.A. confirma y verifica por cuenta del **CLIENTE** los antecedentes laborales proporcionados por los solicitantes, en las direcciones indicadas; comprobando además otras características laborales de los mismos.

Existen dos tipos de Verificación de Trabajo:


- ✓ **Trabajo Dependiente:** Ofrece información laboral de una persona natural, en las direcciones indicadas, comprobando características laborales de los mismos como son: Cargo o categoría, sección, total de ingreso, frecuencia de pago, antigüedad, fecha de contrato, tipo de contrato, actividad de la empresa, entre otros.
- ✓ **Trabajo Independiente:** Ofrece información sobre los antecedentes del Trabajo Independiente de una persona natural, valorando las inversiones y comprobando además otras características laborales y empresariales; relevando actividad, rubro, propiedad y local, teléfono, valor del inmueble o mueble, NIT, licencia de funcionamiento, inversiones, capital de trabajo, ventas brutas y número de empleados.

8.2.1.3. Empresa.- Verificación en terreno de datos relevantes de Empresas, como ser: Razón Social, NIT, rubro, nombre del propietario, nombre del representante legal, ubicación de la empresa, dirección, antigüedad de la empresa, fecha del último testimonio y del último balance, cantidad de empleados, monto de patrimonio, activos y pasivos.

Ver descripción de reportes en www.infocenter.com.bo sección *Servicios*.

9. DE LAS FALTAS U OMISIONES

Las faltas y omisiones de los **CLIENTES** a lo establecido en el contrato y el presente Reglamento serán objeto de sanciones ya sea a través de amonestación escrita, suspensión temporal y/o suspensión definitiva del servicio.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Página 14 de 16
	REGLAMENTO OPERATIVO	

9.1. Amonestación Escrita

Serán pasibles de amonestación escrita, aquellos **CLIENTES** que hubiesen cometido incumplimiento a las cláusulas establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios. La nota tendrá por propósito que se considere, procure o evite cualquier omisión y/o falta.

9.2. Suspensión Temporal

Serán pasibles a suspensión temporal los **CLIENTES** que no cuenten con la autorización expresa firmada del titular y hubiesen obtenido Información de la base de datos de INFOCENTER S.A., aplicándose las siguientes sanciones:

- El primer incumplimiento será sancionado con suspensión del servicio por cinco (5) días calendario.
- El segundo incumplimiento consecutivo será sancionado con suspensión del servicio por ocho (8) días calendario.
- El tercer incumplimiento consecutivo será sancionado con suspensión del servicio por once (11) días calendario.
- El cuarto incumplimiento consecutivo será sancionado con suspensión del servicio por catorce (14) días calendario.


En los periodos de suspensión del servicio el Área Comercial procederá a capacitar y asesorar a los usuarios y **CLIENTE** en el uso de la Cláusula INFOCENTER.

Los **CLIENTES** de INFOCENTER S.A., que tengan acumuladas 3 facturas impagas, serán objeto de suspensión temporal hasta la regularización de sus pagos. Así mismo, el **CLIENTE** autoriza a INFOCENTER S.A. a reportarlo en la base de datos en estado vencido; si después de las acciones de cobranza la cuenta por cobrar vencida supera los 360 días de atraso, el **CLIENTE** será reportado en estado castigado.

9.3. Suspensión del Servicio

El **CLIENTE** será sancionado con suspensión definitiva del servicio cuando:

- Hubiese cometido uso indebido de la información en provecho propio o de terceros.
- Por quinta vez consecutiva no cuente con la autorización escrita del titular y hubiese obtenido Información de la base de datos de INFOCENTER S.A.
- Se demuestre, que el **CLIENTE** tenga actividades relacionadas con la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes.
- Se tome conocimiento que la entidad realiza prácticas ilegales, observadas por ASFI.
- La Autoridad del Sistema Financiero, ASFI, haya intervenido la entidad y sea de conocimiento público.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Página 15 de 16
	REGLAMENTO OPERATIVO	

10. OTRAS DISPOSICIONES

10.1. Reformas y Modificaciones al Reglamento

Toda reforma y/o modificación al presente Reglamento, será informada al **CLIENTE** dentro de los 30 días de realizada, a cuyo plazo vencido entrarán en vigencia las reformas o modificaciones, actualización que cuando menos, será realizada anualmente.

Cuando INFOCENTER realice modificaciones en el Manual de Procedimientos, en el Reglamento Operativo y en el Manual de Usuario de los servicios INFOCENTER y en La Lista de Precios, notificará a EL CLIENTE a través de la página web www.infocenter.com.bo, en la cual estarán disponibles estos documentos modificados. Por este acuerdo, no es obligatorio para INFOCENTER enviar a EL CLIENTE por escrito una copia de estas modificaciones.

10.2. Vigencia


El presente Reglamento regirá a partir de la fecha de suscripción del contrato de prestación de servicios entre INFOCENTER S.A. y el **CLIENTE** y tendrá validez indefinida, entendida esta vigencia como el tiempo durante el cual INFOCENTER S.A. brinda el servicio al Cliente.

11. Uso de la información y responsabilidad del manejo de la misma

De conformidad con el contrato suscrito y lo establecido en el Reglamento Operativo de los servicios INFOCENTER S.A., el CLIENTE se compromete a contar en todos los casos con la autorización expresa del titular de la información que desea reportar y/o consultar en la base de datos, en la que faculta a los funcionarios o dependientes autorizados por el CLIENTE (usuarios), realicen investigaciones sobre su comportamiento crediticio, sus obligaciones o antecedentes financieros, comerciales, judiciales, laborales, de seguros o de cualquier información vinculada a las características históricas y presentes de su pasivo, realizando las consultas que sean necesarias en los servicios INFOCENTER S.A., validando que la autorización expresa se encuentre vigente al momento de la realización de la consulta o requerimiento de los servicios INFOCENTER. Las autorizaciones expresas de los titulares de la información deberán permanecer disponibles en los archivos del CLIENTE por el lapso de 10 años de concluida la relación comercial con el TITULAR.

El CLIENTE acepta y reconoce el carácter regulado de INFOCENTER S.A., por tanto, su competencia y facultad para verificar periódicamente y en cualquier momento ante algún reclamo las autorizaciones expresas firmadas por los titulares consultados y/o reportados a la base de datos INFOCENTER, de conformidad al Reglamento contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras de ASFI, autoridad pública y competente que el CLIENTE reconoce y acepta, en resguardo al derecho de reserva y confidencialidad de la información establecido en el Art. 472 de la Ley 393 de Servicios Financieros.

EL CLIENTE declara conocer la Política de Seguridad de la Información publicada por INFOCENTER S.A.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Página 16 de 16
	REGLAMENTO OPERATIVO	

El CLIENTE se obliga a poner a disposición de INFOCENTER S.A. las autorizaciones firmadas por los Titulares que le sean solicitadas, en original y en sus oficinas, o según les sean requeridas por INFOCENTER S.A., en el término perentorio de diez (10) días hábiles.

El CLIENTE se hace responsable por el uso indebido de la información proporcionada por los servicios INFOCENTER S.A., de acuerdo a lo establecido en el Libro 1, Título II, Capítulo II de la RNSF sobre uso indebido de la información.

12. HORARIOS DE ATENCION

En oficinas:

🏠 Oficina Central (Santa Cruz)

Torre CAINCO
 Av. Las Américas N°7, piso4
 Teléfono: (591-3) 335-2121
 FAX: (591-3) 311-9277
 Correo: info@infocenter.com.bo
 Horario de Atención: de 08:30 - 12:15 y
 14:30 - 18:45

🏠 Sucursal La Paz

Edificio de la Cámara Nacional de Comercio
 Av. Mariscal Santa Cruz N° 1392 Piso 5,
 Oficina 511
 Teléfono: (591-2) 2313144,
 Fax: (591-2) 2150303
 Correo: info@infocenter.com.bo
 Horario de Atención: De 08:30 - 12:15 y
 14:30 - 18:45

🏠 Sucursal Cochabamba

Edificio de la Cámara de Comercio y Servicios de Cochabamba
 C/ Sucre N° 336 Piso 1
 Teléfono: (591-4) 4509646
 Fax: (591-4) 4126040
 Correo: info@infocenter.com.bo
 Horario de Atención: De 08:30 - 12:15 y
 14:30 - 18:45

🏠 Sucursal Sucre

Edificio de la Cámara de Industria y Comercio de Chuquisaca
 C/ España N° 64 Piso 2
 Teléfono: (591-4) 6460021
 Fax: (591-4) 6913627
 Correo: info@infocenter.com.bo
 Horario de Atención: De 08:30 - 12:15 y
 14:30 - 18:45

Vía web:

Los servicios Infocenter se encuentran disponibles las 24 horas del día, durante 7 días a la semana, a través del sitio web: www.infocenter.com.bo