



# INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

PROCURADURÍA GENERAL  
EDIFICIO ZARZUELA-9 DE OCTUBRE N20-68 Y JORGE WASHINGTON  
TLF: 256-8054 QUITO-ECUADOR

## CONVENIO DE COOPERACIÓN MUTUA ENTRE EL IESS Y CREDIT REPORT C. A. PARA ENTREGA DE INFORMACIÓN CREDITICIA

Comparecen a otorgar el presente instrumento de prestación de servicios de información crediticia, por una parte el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, representado por su Director General (E) y Representante Legal señor doctor Gonzalo Donoso Mera, de conformidad con los documentos que se acompañan como habilitantes a quien en adelante se lo llamará Instituto y por otra parte, CREDIT REPORT C.A, Buró de Información Crediticia, representado por su Gerente General y representante legal, señor Javier Velasco Pimentel, conforme a los documentos que se anexan, a quien en adelante se le llamará Credit Report, conforme al tenor de las siguientes cláusulas y declaraciones:

### PRIMERA.- ANTECEDENTES DEL CONVENIO:

- 1.1.- Mediante informes emitidos por la Comisión Técnica de Inversiones No 42000000-0734 de 16 de julio del 2007 y de la Dirección Nacional de Riesgos No 66000000-0532 de 11 de julio de 2007, se justifica la necesidad de que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuente con los servicios de los Burós de Información Crediticia, los cuales serán proporcionados sin costo alguno para el Instituto, a cambio de la entrega de información crediticia autorizada por sus titulares.
- 1.2.- En el proceso de invitación efectuado por la Administración mediante oficio circular No. 42000000.0763 de 23 de julio de 2007, de la Comisión Técnica de Inversiones, el IESS recibió varias ofertas de los Burós de Información Crediticia calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- 1.3.- Que en la sala de sesiones de la Comisión Técnica de Inversiones se ha efectuado la selección pertinente, conforme a lo que consta en el Acta de Proceso de Selección del Buró de Crédito de fecha 27 de julio del 2007, siendo seleccionada la empresa Credit Report C. A., calificación sobre parámetros estrictamente técnicos contenidos en la matriz de evaluación.



# INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

PROCURADURÍA GENERAL  
EDIFICIO ZARZUELA-9 DE OCTUBRE N20-68 Y JORGE WASHINGTON  
TLF: 256-8054 QUITO-ECUADOR

## SEGUNDA.- OBJETO DEL CONVENIO:

- 2.1. El objeto del presente Convenio es establecer las obligaciones de suministro de información relativa a la actividad crediticia de sus asegurados por parte del Instituto a Credit Report, previa autorización de sus titulares; así como la provisión de servicios de información crediticia de parte de Credit Report al Instituto, para los fines y con las responsabilidades y obligaciones mutuas establecidas en la Ley de Burós de Información Crediticia, Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

## TERCERA.- OBLIGACIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN:

- 3.1. El Instituto entregará a Credit Report, por lo menos una vez al mes, la totalidad de la información relativa a la actividad crediticia de todos sus clientes, tanto positiva como negativa. El Instituto, en cuanto a fuente de información de sus asegurados, garantiza a Credit Report que ha obtenido las pertinentes autorizaciones, para la entrega de la misma, y será exclusivamente responsable sobre su veracidad, exactitud, legalidad, autenticidad y que corresponda a la situación real crediticia del titular en determinado momento. El Instituto entregará al solo requerimiento de Credit Report copias de las autorizaciones a las que se hace referencia en este párrafo.
- 3.2. El Instituto se obliga a entregar y actualizar a Credit Report la información relativa a la actividad crediticia de sus asegurados, en medios magnéticos o electrónicos, sin perjuicio de que las partes puedan convenir su entrega a través de otros medios seguros y confiables, el incumplimiento de entrega o actualización de la información será causal para la terminación unilateral e inmediata del convenio por parte de Credit Report, sin que pueda demandar el incumplido indemnización alguna.

## CUARTA.- MECANISMO DE CONSULTA A LAS BASES DE DATOS DE CREDIT REPORT:

- 4.1. El Instituto a través de su sistema informático, podrá consultar las bases de datos de Credit Report, mediante claves de acceso intransferibles que serán entregadas para el efecto. Cada clave de acceso permite una sola conexión al Instituto para los servicios de Credit Report, siendo secreta y encriptada, por tanto de conocimiento exclusivo, siendo responsable el Instituto de velar por su correcta utilización. Credit Report no será responsable de cualquier daño o perjuicio que



# INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

PROCURADURÍA GENERAL  
EDIFICIO ZARZUELA-9 DE OCTUBRE N20-68 Y JORGE WASHINGTON  
TLF: 256-8054 QUITO-ECUADOR

- el Instituto pueda sufrir como consecuencia del uso indebido que terceros hagan de la misma.
- 4.2. Credit Report ha desarrollado un software para el acceso a las bases de datos en su página web, así como una metodología de consultas en batch, web services y otros mecanismos y capacitará al Instituto en su operación.
  - 4.3. Credit Report se reserva el derecho, a su discreción, de modificar en cualquier momento determinados programas, la información y la estructura comprendida en los datos, sin ulterior responsabilidad para aquella, con la única obligación de informar la modificación oportunamente al Instituto.

## QUINTA.- MANEJO DE LA INFORMACIÓN.-

- 5.1. Credit Report acepta y se obliga a utilizar confidencialmente la información de la base de datos del Instituto y éste acepta y se obliga a utilizar confidencialmente la información que consulte y obtenga de las bases de datos de Credit Report.
- 5.2. Credit Report empleará la información únicamente en las operaciones que correspondan al giro habitual de sus negocios, con el exclusivo fin de incluir la situación crediticia de los asegurados del Instituto en sus reportes de crédito. En consecuencia Credit Report no podrá reproducir en todo o en parte, ni suministrar esta información a terceras personas, ni utilizarla con fines distintos al propósito de sus negocios y en particular a los descritos en el presente Convenio, no obstante lo cual si autoridades competentes u organismos de control solicitan la información a la que accede Credit Report, éste queda relevado de la obligación de confidencialidad.
- 5.3. El Instituto no podrá modificar, adicionar, alterar o reformar la información que consulta en las bases de datos de Credit Report, así como reproducirla, en todo o en parte, ni suministrar la información a terceras personas o difundirla, usarla para otros fines que no sea el análisis de riesgo crediticio, sino bajo su absoluta y exclusiva responsabilidad civil y penal, establecida en las leyes.
- 5.4. Esta cláusula aplica tanto para el Instituto y a Credit Report en lo que corresponda, como a todos y cada uno de sus funcionarios, individualmente considerados, que tengan acceso a la información.

## SEXTA.- GRATUIDAD:



# INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

PROCURADURÍA GENERAL  
EDIFICIO ZARZUELA-9 DE OCTUBRE N20-68 Y JORGE WASHINGTON  
TLF: 256-8054 QUITO-ECUADOR

- 6.1. La entrega del servicio de información crediticia de Credit Report al Instituto no tiene costo económico alguno, sin embargo el Instituto se obliga a entregar al Credit Report toda la información positiva y negativa de los asegurados, conforme al Procedimiento Técnico de Intercambio de Información, que forma parte de este Convenio.

## SÉPTIMA.- PLAZO Y TERMINACIÓN.-

- 7.1. La duración del presente Convenio es de un año a contar de la fecha de suscripción, y se entenderá renovado automáticamente y sucesivamente por el mismo término, si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de darlo por terminado mediante comunicación escrita con 60 días de anticipación al vencimiento del plazo establecido. En el caso de haberse enviado la comunicación indicada, el Convenio terminará sin necesidad de desahucio o cumplimiento de ninguna formalidad.
- 7.2. El presente Convenio terminará en forma anticipada, por las siguientes causas:
- 7.2.1. Falta de entrega de la información crediticia positiva y negativa por parte del Instituto a Credit Report conforme a lo estipulado en la cláusula tercera;
- 7.2.2. Si el Instituto o Credit Report incumplieran cualquiera de las obligaciones, prohibiciones y/o restricciones del Convenio, siempre que tal incumplimiento no derive de actos de fuerza mayor o caso fortuito, en cuyo caso la terminación se hará efectiva una vez notificado el incumplimiento, sin que pueda el incumplido demandar indemnización alguna por la terminación de los motivos señalados.
- 7.2.3. Por la notificación efectuada por el Instituto de acuerdo a lo previsto en la cláusula sexta.
- 7.2.4. Si reformas legales o decisiones de autoridad competente impiden que se continúe prestando el servicio establecido en el presente Convenio.
- 7.2.5. Por mutuo acuerdo entre el Instituto y Credit Report.



# INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

PROCURADURÍA GENERAL  
EDIFICIO ZARZUELA-9 DE OCTUBRE N20-68 Y JORGE WASHINGTON  
TLF: 256-8054 QUITO-ECUADOR

## OCTAVA.- RESPONSABILIDAD DEL SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN CREDITICIA:

- 8.1. Credit Report no asumirá responsabilidad alguna, en cuanto a la aceptación o concesión de créditos o de servicios por parte del Instituto a sus asegurados. La obligación y responsabilidad de Credit Report se limita a suministrar al Instituto la información que reposa en sus bases de datos. Las decisiones crediticias o comerciales corren por la exclusiva cuenta y responsabilidad del Instituto, quien acepta que Credit Report no es responsable frente a los asegurados, ni frente a terceros, por las decisiones que adopte el Instituto con base a la información suministrada, ni por los riesgos comerciales o económicos de cualquier índole que pudieren originarse, directa o indirectamente.

## NOVENA.- RESPONSABILIDAD SOBRE LA CONSULTA, USO Y FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN CREDITICIA:

- 9.1. El Instituto será responsable y por lo tanto se obliga a obtener o recabar de los titulares de la información crediticia, las autorizaciones expresas que sean necesarias a fin de transmitir, reportar o entregar información crediticia sobre dichos titulares. El Instituto podrá usar los servicios de Credit Report, así como la información contenida en sus bases de datos para identificar adecuadamente y determinar los niveles de endeudamiento y en general de riesgos crediticios del titular de la información.
- 9.2. El Instituto se obliga a la actualización de la información crediticia que ha reportado, entregado o transferido por cualquier medio a Credit Report, la misma que será lícita, completa, veraz y actual. Conforme a lo establecido en la Ley de Burós de Información Crediticia, Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Junta Bancaria, el Instituto será responsable por la ilegalidad, inexactitud, integridad o caducidad de la información, como por el uso o destino que dará a la información que obtenga de las bases de datos de Credit Report, ya sea por sí mismo o a través de sus empleados, funcionarios, mandatarios o representantes legales, por lo que ha requerimiento del titular de la información o de Credit Report, de forma sustentada, realizará las rectificaciones que sean necesarias a la información que ha reportado a Credit Report.
- 9.3. El Instituto, en cuanto cliente de Credit Report, será responsable de informar a los titulares de la información crediticia lo siguiente:



# INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

PROCURADURÍA GENERAL  
EDIFICIO ZARZUELA-9 DE OCTUBRE N20-68 Y JORGE WASHINGTON  
TLF: 256-8054 QUITO-ECUADOR

- a) La existencia de las bases de datos que administra Credit Report, su finalidad y los potenciales destinatarios de la información;
- b) La identidad y dirección de Credit Report;
- c) Las posibles consecuencias del uso de la información; y,
- d) Los derechos que les asisten.

## **DÉCIMA.- PROPIEDAD INTELECTUAL E INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:**

- 10.1 El Instituto reconoce que todos los derechos de propiedad intelectual u otros derechos conexos existentes o utilizados en conexión con los datos, la base de datos o información crediticia y el sistema, incluso la forma en que éstos se presentan o aparecen, ya sea en reportes o cualquier otro mecanismo, como también la información, documentación y manuales relativos a los mismos (a menos que se especifique otro propietario en los mismos), son de propiedad de Credit Report, sin que por ello el Instituto pueda hacer durante la vigencia de este Convenio o después del término del mismo, utilizarlos indebidamente.
- 10.2 Credit Report considera la información y los datos disponibles, incluyendo la información relacionada con la base de datos o información crediticia y el sistema, los reportes y la comercialización de los mismos, como información de carácter confidencial y, por lo tanto, mediante el presente documento el Instituto se compromete a guardar secreto profesional sobre la información a la que tiene acceso y utilizarla solamente para los propósitos establecidos en este Convenio y a no revelar directa o indirectamente dicha información a ningún tercero, excepto en la medida que sea necesaria para dar cumplimiento a lo establecido en el presente instrumento.
- 10.3 En los casos que necesariamente se deba revelar a terceros dicha información, el Instituto deberá previamente suscribir con tales terceros un acuerdo de confidencialidad en el cual se establezcan la misma obligación de confidencialidad a la cual está sujeto el Instituto con Credit Report en virtud de este convenio. La obligación del Instituto de guardar secreto profesional sobre la información proporcionada por Credit Report permanecerá aún después de terminadas las relaciones contractuales entre el Instituto y Credit Report, por lo que en ningún caso el Instituto podrá responsabilizar a Credit Report por la divulgación no autorizada que haga el Instituto o alguno de sus empleados o representantes, de los reportes e informaciones recibidas de Credit Report.

## **UNDÉCIMA.- EXENCIÓN DE RESPONSABILIDADES:**



# INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

PROCURADURÍA GENERAL  
EDIFICIO ZARZUELA-9 DE OCTUBRE N20-68 Y JORGE WASHINGTON  
TLF: 256-8054 QUITO-ECUADOR

- 11.1. Credit Report, no será responsable, en virtud de este Convenio, de las pérdidas o daños directos o indirectos que afecten al Instituto por la utilización de la base de datos o información crediticia, los reportes o informes producidos por Credit Report.
- 11.2. Credit Report, tampoco será responsable del cumplimiento de sus obligaciones incluidos los niveles de servicios o exigencias, si ello se debe directa o indirectamente a que:
  - 11.2.1. El hardware u otros productos del Instituto no puedan procesar, suministrar o recibir adecuadamente la información transmitida, para lo que el Instituto expresamente señala conocer cuales son los requerimientos mínimos de hardware u otros productos.
  - 11.2.2. El hardware u otros productos del Instituto no puedan intercambiar correctamente la información con los antecedentes transmitidos por Credit Report. Para tal efecto, se consideran "otros productos" los programas, máquinas y sistemas del Instituto o de un tercero, instalados con anterioridad y ajenos al presente Convenio.

## **DUODÉCIMA.- LEYES APLICABLES Y CONTROVERSIA:**

- 12.1. Este Convenio se registrará e interpretará de acuerdo con las leyes vigentes en la República del Ecuador. Para caso de discrepancias o controversias que no pudieren solucionarse de común acuerdo, éstas renuncian a domicilio y se someten a la jurisdicción y competencia de los Árbitros de la Cámara de Comercio de Quito, de acuerdo con la Ley de Arbitraje y Mediación y el Reglamento del Centro de Arbitraje y Mediación de dicha Cámara. El procedimiento y fallo será en derecho y confidencial.
- 12.2. Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria y se obligan a cumplir el laudo que expida el Tribunal Arbitral y se comprometen a no interponer ningún recurso en contra del referido laudo. Para la ejecución de las medidas cautelares el Tribunal está facultado para solicitar de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, su cumplimiento, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno. Los gastos que se ocasionen serán asumidos por la parte a quién le resulte desfavorable el laudo arbitral.

## **DÉCIMO TERCERA.- DECLARACIONES FINALES:**



# INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

PROCURADURÍA GENERAL  
EDIFICIO ZARZUELA-9 DE OCTUBRE N20-68 Y JORGE WASHINGTON  
TLF: 256-8054 QUITO-ECUADOR

- 13.1 El presente Convenio constituye el acuerdo entre las partes, comprometiéndose a ejecutarlo de buena fe y a realizar sus mejores esfuerzos en orden al cumplimiento efectivo de las estipulaciones convenidas.
- 13.2 Las partes declaran que no existe impedimento de ningún tipo para la celebración del presente Convenio y que se hallan facultados para su celebración.
- 13.3 El Instituto solicitará por escrito a Credit Report la entrega de una o más claves de acceso a los servicios convenidos, así como la suspensión de las mismas, para lo cual los usuarios de dichas claves designados por el Instituto deberán aceptar las condiciones de uso establecidas por Credit Report, ya sea mediante la suscripción de convenios de confidencialidad o la ratificación al momento de acceso a los servicios de Credit Report.
- 13.4. Si el Instituto consultare las bases de datos de Credit Report por medios distintos a la página Web de Credit Report, se obliga a remitirle a éste el convenio de confidencialidad suscrito por el usuario en un plazo máximo de cinco días a partir de la suscripción del presente Convenio. En el evento de que no remitiera tales convenios solicitará a Credit Report que suspenda el acceso de dicho usuario a las bases de datos y durante el plazo de 5 días será exclusivamente responsable por el uso de la información a la que acceda dicho usuario.

## DÉCIMO CUARTA.- ADMINISTRACIÓN DEL CONVENIO:

- 14.1 Las partes designan como Administradores del presente Convenio, por lo tanto facultados por el Instituto y Credit Report para enviar y recibir comunicaciones que tengan como resultado modificar las obligaciones o ejercer los derechos establecidos en el presente contrato a:

### CREDIT REPORT C.A. :

Administrador: Javier Velasco Pimentel  
Dirección : Iñaquito 1261 y Naciones Unidas  
Teléfono : 2441088

### INSTITUTO:

Administrador: André Urbina, Director Nacional de Riesgos  
Dirección : 9 de octubre y Jorge Washington, Edificio Zarzuela  
Teléfono : 230883





# INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

PROCURADURÍA GENERAL  
EDIFICIO ZARZUELA-9 DE OCTUBRE N20-68 Y JORGE WASHINGTON  
TLF: 256-8054 QUITO-ECUADOR

Toda comunicación contemplada o requerida de conformidad con este Convenio deberá enviarse a los Administradores designados por cada una de las partes, a las direcciones que se indicarán. Durante el plazo de este Convenio las partes deberán notificar por escrito a la otra parte cualquier cambio de dirección de su representante y/o el nombre de las personas a quien se envía las comunicaciones.

Para constancia y en conformidad a lo estipulado, las partes suscriben el presente instrumento en cuatro ejemplares de igual valor y tenor legal, en el Distrito Metropolitano de Quito, a los dieciséis de agosto 2007

Dr. Gonzalo Donoso Mera  
DIRECTOR GENERAL DEL IESS (E)  
REPRESENTANTE LEGAL DEL IESS

Javier Velasco Pimentel  
REPRESENTANTE LEGAL DE CREDIT  
REPORT C. A.



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
DIRECCION NACIONAL DE RIESGOS  
9 DE OCTUBRE N20-68 Y JORGE WASHINGTON  
QUITO-ECUADOR

**Procedimiento Técnico de Intercambio de información:**

Dentro del Convenio de prestación de servicios de información crediticia entre el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS y Credit Report, se establece el siguiente procedimiento técnico para el intercambio de información crediticia. Cualquier incumplimiento del mismo será causa justificada para dar por terminado el Convenio de prestación de Servicios.

**1. Alcance de la información Crediticia:**

De acuerdo a las necesidades identificadas por el IESS, la información crediticia que inicialmente enviará Credit Report es la siguiente:

Información que deberá ser entregada

BURO CREDITO		
Cédula	CHAR(10)	
Nombres	VARCHAR2(32)	
Apellidos	VARCHAR2(64)	
Calificación	CHAR(1)	0= SI, significa que tiene calificación A,B o no tiene 1= NO, significa que tiene calificación C,D,E... 2 = Significa que la cédula no existe

DETALLE BURO		
Tipo Calificación	CHAR(1)	C,D,E... Solo de aquellas cédula que tiene calificación C,D...(No incluye calificación A,B)
Descripción	VARCHAR2(500)	Descripción de la calificación que un usuario tiene, por ejemplo: Tiene mora vencida de 30 días
Código de la institución Financiera	NUMBER(4)	Código de la institución financiera donde tiene la deuda
Valor	NUMBER(12,2)	Valor de la deuda

INSTITUCIONES FINANCIERAS		
Código de la institución Financiera	NUMBER(4)	Código de la institución financiera
Nombre de la Institución Financiera	VARCHAR2(64)	Nombre
Persona Contacto Institución	VARCHAR2(64)	Nombre de la persona de contacto de la institución financiera donde tiene la deuda
Dirección Institución	VARCHAR2(64)	Dirección de la institución financiera
Teléfono Institución	VARCHAR2(32)	Teléfono de la institución financiera
email Institución	VARCHAR2(32)	Correo electrónico de la institución financiera

**Posibilidad de parametrizar códigos de ifis**

Formato txt, separado por comas

En el campo valore separados por el punto ejemplo: 1248.5

Las fechas deberán ser con el formato yyyy/mm/dd

El código de la institución financiera será el código establecido por la Super Intendencia de Bancos.

Considerar que en el campo tipo de calificación del *detalle de buro* deberán ser enviadas todas las calificaciones C,D,E... que un usuario tenga, así tenga de  
En caso de no existir cierta información favor enviar vacía

A futuro, esta información podrá variar en función del requerimiento de información a ser definido entre la Unidad de Riesgo y Credit Report.

**2. Periodicidad y forma de entrega de la información:**

En base a que el periodo de actualización de la información de la Central de Riesgos es mensual, Credit Report actualizará mensualmente al IESS esta información. Dicha actualización se realizará dentro de los primeros cinco días en que la Superintendencia de Bancos envíe a Credit Report la información de la Central de Riesgos.

La información será procesada por mecanismo batch o cualquier otro mecanismos sobre el cual se pongan de acuerdo las partes.



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
DIRECCION NACIONAL DE RIESGOS  
9 DE OCTUBRE N20-68 Y JORGE WASHINGTON  
QUITO-ECUADOR

**3. Entrega de Información por parte del IESS:**

El Instituto se obliga a entregar a Credit Report toda la información crediticia de los asegurados, en base a las autorizaciones concedidas por estos. Esta entrega de información se realizará una vez firmado el presente Convenio y se actualizará mensualmente con fecha de corte al último día de cada mes. La información será entregada dentro de los diez primeros días del mes.

El Instituto incorporará en la documentación crediticia, los textos correspondientes que le permitan que la información crediticia pueda ser transferida a Credit Report de acuerdo al marco legal vigente.

**4. Plan de comunicación obligatorio:**

Con el propósito de informar adecuadamente a los afiliados del Instituto, las gestiones que deben realizar en caso tener algún tipo de reclamo sobre su información crediticia, las partes se obligan a ejecutar el siguiente plan de comunicación:

- **Instructivo:** Dentro de la campaña de información que realiza el Instituto, deberá informar a los afiliados que el proceso de información y reclamo sobre su calificación de crédito debe ser realizado directamente en la entidad financiera que le reporta con la calificación C, D o E.
- **Comunicación en el proceso al afiliado:** El Instituto a través de la página web o en la atención en ventanilla, informará al afiliado que para cualquier reclamo se debe dirigir a la entidad que le está calificando le informará adicionalmente: el valor de la deuda, la calificación, la dirección de la entidad y el nombre de la persona de atención a reclamos.
- **Comunicación al afiliado en ventanilla:** El funcionario del Instituto entregará al afiliado, una hoja con los nombres de las entidades, direcciones, teléfonos. En esta hoja se indicará el nombre de las entidades en las que el afiliado tiene calificaciones C,D y E.

En sitios visibles, se colocarán letreros que informen a los afiliados el proceso a seguir en caso de tener un reclamo sobre su calificación de crédito.

**5. Atención a Clientes:**

El Instituto dará la facilidad para que Credit Report pueda instalar dos puntos de atención a los afiliados, uno en Quito y el otro en Guayaquil. Los gastos que represente la instalación de estos puntos de atención serán asumidos por Credit Report.

Estos puntos de atención, serán los únicos puntos habilitados por Credit Report para la atención de los afiliados del Instituto.

**6. Capacitación a los funcionarios de atención a clientes del IESS:**

Credit Report se compromete a capacitar en Quito y Guayaquil a los funcionarios del Instituto; los gastos de la capacitación serán por cuenta de Credit Report.

INSTITUTO ECUATORIANO DE  
SEGURIDAD SOCIAL  
Representante del IESS

Dr. Gonzalo Donoso M.  
DIRECTOR GENERAL (E)

Representante Credit Report.

11 Agosto 2007