

BANCO DE MEXICO

REGLAS generales a las que deberán sujetarse las operaciones y actividades de las sociedades de información crediticia y sus usuarios.

Al margen un logotipo, que indique: Banco de México.

REGLAS GENERALES A LAS QUE DEBERAN SUJETARSE LAS OPERACIONES Y ACTIVIDADES DE LAS SOCIEDADES DE INFORMACION CREDITICIA Y SUS USUARIOS.

El Banco de México, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 24 de su ley y 12, 17, 20, 23, 28, 36, 41, 42 y tercero transitorio de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, considerando la conveniencia de: a) garantizar la protección de los derechos que la referida ley confiere a las personas; b) fomentar la competencia en materia de información crediticia para que las sociedades que participen en dicho mercado lo hagan en igualdad de condiciones; c) establecer los términos en los cuales las sociedades de información crediticia puedan pactar con los usuarios la sustitución de la firma autógrafa para la obtención de los reportes de crédito, y d) facilitar el envío de información a las referidas sociedades, ha resuelto expedir las

REGLAS GENERALES A LAS QUE DEBERAN SUJETARSE LAS OPERACIONES Y ACTIVIDADES DE LAS SOCIEDADES DE INFORMACION CREDITICIA Y SUS USUARIOS

CAPITULO I

Disposiciones preliminares

PRIMERA.- Para efectos de las presentes reglas, cuando se utilice el término Ley se hará referencia a la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia. Los términos Cliente, Comisión, Empresa Comercial, Entidad Financiera, Reporte de Crédito, Reporte de Crédito Especial, Secreto Financiero, Sociedad, UDIS y Usuario, tendrán el significado previsto en la Ley.

En los casos en que se haga referencia en las presentes reglas al valor de las UDIS, dicho valor será el correspondiente a la fecha en que se presente la solicitud o reclamación respectiva, de conformidad con la

publicación que al efecto realice el Banco de México en el **Diario Oficial de la Federación**.

Las unidades especializadas de las Entidades Financieras previstas en la Ley para tramitar las solicitudes de Reportes de Crédito Especiales, así como para recibir y dar respuesta a las reclamaciones de los Clientes, podrán ser las mismas con las que las Sociedades y Entidades Financieras deben contar en términos del artículo 50-Bis de la Ley de protección y defensa al usuario de servicios financieros.

CAPITULO II

De los Reportes de Crédito Especiales

SEGUNDA.- Las Sociedades deberán recibir y tramitar solicitudes de Reportes de Crédito Especiales de los Clientes en sus unidades especializadas, o bien por medio de teléfono, correo, fax, compañías privadas de mensajería, correo electrónico y a través de la página en Internet de las propias Sociedades.

Las Sociedades podrán entregar Reportes de Crédito Especiales a los Clientes que acudan personalmente a sus unidades especializadas, en ese mismo acto, una vez verificada la identidad del Cliente en términos de la Regla Cuarta.

TERCERA.- Las Sociedades están obligadas a tramitar y entregar a los Clientes su Reporte de Crédito Especial en forma gratuita, la primera vez que lo soliciten, así como las siguientes veces que lo requieran una vez transcurridos doce meses contados desde la fecha de la última entrega gratuita.

Lo dispuesto en el primer párrafo de esta Regla será aplicable únicamente cuando las Sociedades envíen el mencionado reporte a la dirección de correo electrónico señalada por los Clientes; lo entreguen a través de la página en Internet de las propias Sociedades, o lo pongan a disposición de los Clientes en las unidades especializadas de dichas Sociedades.

Las Sociedades podrán cobrar una tarifa máxima de veintisiete UDIS cuando se les solicite enviar el Reporte de Crédito Especial citado en el primer párrafo de esta Regla por correo en sobre cerrado con acuse de recibo, y determinar libremente la tarifa cuando se les solicite enviarlo por medio de compañías privadas de mensajería.

Las tarifas máximas que las Sociedades podrán cobrar por el trámite y el envío de los Reportes de Crédito Especiales que los Clientes soliciten sin haber transcurrido el referido plazo de doce meses, serán las siguientes:

I.- Cuando el Cliente haga la solicitud a través de la página en Internet de las Sociedades: tres UDIS por enviar el Reporte de Crédito Especial a la dirección de correo electrónico que haya señalado o lo entreguen a través de su página en Internet; doce UDIS por poner el Reporte de Crédito Especial a disposición del Cliente en la unidad especializada de las Sociedades o por enviarlo vía fax; treinta UDIS por enviarlo por correo en sobre cerrado con acuse de recibo, y la cantidad que determinen libremente cuando lo envíen por medio de compañías privadas de mensajería.

II.- Cuando el Cliente lo solicite en persona ante la unidad especializada de las Sociedades o a través de teléfono, fax, correo o correo electrónico: doce UDIS por poner el Reporte de Crédito Especial a disposición del Cliente en la unidad especializada de las Sociedades o por enviarlo vía fax o correo electrónico; treinta UDIS por enviarlo por correo en sobre cerrado con acuse de recibo, y la cantidad que determinen libremente cuando lo envíen por medio de compañías privadas de mensajería.

Los Clientes podrán cubrir las tarifas correspondientes utilizando cualquiera de los medios de pago disponibles, tales como tarjeta de crédito o débito; efectivo; orden de pago; transferencia electrónica de fondos, o depósito en la cuenta bancaria de las Sociedades, para lo cual éstas deberán dar a conocer la información necesaria para efectuar el pago correspondiente.

CUARTA.- Las Sociedades deberán verificar la identidad de los Clientes que soliciten Reportes de Crédito Especiales, en los términos siguientes:

I.- Cuando los Clientes acudan personalmente ante la unidad especializada de las Sociedades, deberán firmar su solicitud e identificarse con la credencial de elector, pasaporte vigente, cédula profesional o la cartilla del Servicio Militar Nacional.

II.- Cuando los Clientes soliciten su Reporte de Crédito Especial por teléfono, correo, fax, correo electrónico o a través de la página en Internet de las Sociedades, deberán proporcionarles la información siguiente:

1.- Nombre y dos apellidos;

2.- Domicilio (calle y número, colonia, ciudad, estado y código postal);

3.- Clave Unica de Registro de Población o Registro Federal de Contribuyentes o fecha de nacimiento;

4.- Señalar si cuenta o no con tarjeta de crédito y en caso afirmativo indicar de alguna de ellas los números que identifican la cuenta, el

otorgante del crédito y el límite de crédito autorizado del mes inmediato anterior a la fecha de la solicitud, y

5.- Señalar si ha ejercido o no un crédito hipotecario o un crédito automotriz y en caso afirmativo indicar para alguno de dichos créditos el otorgante del crédito y el número de contrato.

QUINTA.- En adición a lo previsto en las Reglas Segunda y Tercera, los Clientes podrán solicitar su Reporte de Crédito Especial a través de los Usuarios, acudiendo personalmente ante ellos. Asimismo, podrán solicitarlo por teléfono o a través de la página en Internet de dichos Usuarios, en caso de que ofrezcan tales servicios.

Para efecto de lo dispuesto en el párrafo anterior, antes de aceptar la solicitud de los Clientes, los Usuarios deberán informarles que pueden obtener su Reporte de Crédito Especial de las Sociedades de conformidad con lo establecido en la Regla Tercera, así como el número telefónico gratuito de atención al público de dichas Sociedades y la dirección de sus páginas en Internet.

Al atender las solicitudes de los Reportes de Crédito Especiales de los Clientes, los Usuarios deberán verificar la identidad de los solicitantes en los términos siguientes:

I.- Cuando los Clientes acudan personalmente ante ellos, deberán firmar su solicitud e identificarse con alguno de los documentos oficiales señalados en la fracción I de la Regla Cuarta.

II.- Unicamente los Usuarios que hayan pactado con los Clientes la utilización de medios electrónicos de identificación, tales como la firma electrónica o el número de identificación personal (NIP), podrán atender la solicitud de dichos Clientes a través de teléfono o de sus páginas en Internet.

Los Usuarios podrán determinar libremente las tarifas que cobrarán por atender las solicitudes de Reportes de Crédito Especiales presentadas por los Clientes.

Los Reportes de Crédito Especiales que se soliciten en términos de la presente Regla, serán enviados por las Sociedades directamente a los Clientes por los medios y a la dirección que al efecto hayan establecido.

SEXTA.- Los Reportes de Crédito Especiales que las Sociedades entreguen a los Clientes deberán contener la denominación o nombre comercial, teléfono y dirección de los Usuarios que hayan consultado su información en los veinticuatro meses anteriores.

En dichos reportes no será necesario incluir información relativa a las calificaciones crediticia y de riesgo, o cualquier otro indicador de predicción sobre la capacidad de pago de los Clientes que las Sociedades hayan elaborado o determinado.

CAPITULO III **. De las reclamaciones**

SEPTIMA.- Las Sociedades tendrán la obligación de: tramitar en forma gratuita hasta dos reclamaciones cada año calendario por Cliente; determinar la tarifa que cobrarán por tramitar reclamaciones adicionales durante dicho periodo, la cual no podrá exceder del equivalente a 15 UDIS por cada reclamación, y dar a conocer al público dicha tarifa a través de su página en Internet.

En cada reclamación que se presente en términos del artículo 42 de la Ley, los Clientes podrán objetar uno o más registros de los contenidos en su Reporte de Crédito o Reporte de Crédito Especial.

OCTAVA.- En los casos en que con motivo de una reclamación resulte una modificación a la información de los Clientes contenida en la base de datos de la Sociedad, ésta deberá enviarle gratuitamente su Reporte de Crédito Especial actualizado, por el mismo medio y a la dirección a la que la Sociedad le haya enviado su último Reporte de Crédito Especial o a la dirección que haya establecido para tal efecto.

CAPITULO IV **Disposiciones generales**

NOVENA.- Las Sociedades estarán obligadas a establecer los formularios que deberán utilizar los Usuarios para enviarles la información relativa al historial crediticio, operaciones crediticias y otras de naturaleza análoga de los Clientes.

Las Sociedades deberán elaborar los instructivos de llenado de los formularios respectivos, los cuales entre otros aspectos, deberán contener una descripción precisa de la información a incluirse en cada campo del formulario.

Las Sociedades deberán dar a conocer al público a través de su página en Internet los formularios y sus instructivos de llenado, los cuales podrán ser utilizados libremente por otras Sociedades.

DECIMA.- Las Sociedades deberán contar con un número telefónico gratuito para atender solicitudes de Reportes de Crédito Especiales, así como dudas en relación con tales solicitudes, con reclamaciones sobre

dichos Reportes, y sobre los derechos que la Ley y las presentes Reglas otorgan a los Clientes.

DECIMOPRIMERA.- En caso de Usuarios que pretendan efectuar ofertas de crédito a Clientes personas físicas con los que no mantengan una relación jurídica, las Sociedades, en términos de lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley, podrán entregar a dichos Usuarios Reportes de Crédito cuando cuenten con la autorización de los mencionados Clientes otorgada de forma verbal o por medios electrónicos, siempre que previamente los Usuarios les presenten un documento que describa de manera detallada los términos y condiciones de la oferta de crédito de que se trate, así como la demás información que las Sociedades les requieran.

Para estar en posibilidad de recibir los mencionados reportes conforme a lo señalado en el párrafo anterior, los Usuarios o las personas que los representen, deberán cumplir con lo siguiente:

I.- Informar a los Clientes la identidad del Usuario y explicarles las características del crédito que ofrece, incluyendo entre otras, las tasas de interés y comisiones asociadas;

II.- Obtener de los Clientes su autorización de forma verbal o por medios electrónicos para que el Usuario pueda acceder a su correspondiente Reporte de Crédito;

III.- Recabar cuando menos la información que se indica a continuación, a fin de identificar a los Clientes:

a) Nombre y dos apellidos;

b) Domicilio (calle y número, colonia, ciudad y estado);

c) Clave Unica de Registro de Población o Registro Federal de Contribuyentes o fecha de nacimiento;

d) Si cuenta o no con tarjeta de crédito y en caso afirmativo indicar de alguna de ellas los últimos cuatro dígitos del número que identifica la cuenta;

e) Si cuenta o no con crédito hipotecario, y

f) Si ha ejercido o no en los últimos dos años un crédito automotriz.

IV.- En caso de autorización verbal, grabar la información señalada en las fracciones II y III anteriores

y conservar dichas grabaciones por un periodo de cuando menos doce meses contados a partir de la fecha en que se haya consultado el Reporte de Crédito de que se trate.

En los casos en que la autorización se haya otorgado por medios electrónicos, conservar la información señalada en las fracciones II y III por medios magnéticos, por el periodo señalado en el párrafo anterior.

Por su parte, las Sociedades deberán:

A.- Recibir los datos de identificación de los Clientes que le envíen los Usuarios y cotejar la información contra su base de datos. Sólo podrán entregar los Reportes de Crédito en los casos en que la aludida información de los Clientes coincida con los datos en poder de la Sociedad.

B.- Enviar los Reportes de Crédito únicamente al funcionario o empleado del Usuario que los haya solicitado, siempre que se encuentre registrado de conformidad con lo señalado en la Regla Decimoquinta.

A las autorizaciones a que hace referencia la presente Regla les será aplicable lo dispuesto en el último párrafo del artículo 29 y en el tercer párrafo del artículo 30 de la Ley. Dichas autorizaciones únicamente podrán ser utilizadas por los Usuarios para consultar en una sola ocasión el Reporte de Crédito de los Clientes respectivos.

Para no incurrir en violación a las disposiciones relativas al Secreto Financiero, las Sociedades deberán rechazar las solicitudes de los Usuarios que no cumplan con lo dispuesto en la presente Regla.

DECIMOSEGUNDA.- Las Sociedades están obligadas a conservar la información de personas físicas proporcionada por los Usuarios por un plazo no menor a ochenta y cuatro meses contados a partir de la fecha en que se origine dicha información.

DECIMOTERCERA.- Toda la información que las Entidades Financieras proporcionen a una Sociedad, deberán enviarla simultáneamente a las demás Sociedades, utilizando el mismo formulario y con el mismo detalle. Las Entidades Financieras no podrán cobrar cantidad alguna por el envío de dicha información a las Sociedades.

DECIMOCUARTA.- Las Sociedades estarán obligadas a proporcionar al Banco de México, a la Comisión y a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la información que les sea solicitada en el ámbito de sus respectivas competencias, en la forma y términos que establezcan al efecto.

DECIMOQUINTA.- Las Sociedades deberán llevar un registro de los funcionarios o empleados de los Usuarios que, en términos de los artículos 29 y 30 de la Ley, realicen las manifestaciones bajo protesta de decir verdad de contar con la autorización de los Clientes para obtener sus Reportes de Crédito.

DECIMOSEXTA.- Las Sociedades deberán llevar el registro de las personas que las Empresas Comerciales designen para recibir y dar respuesta a las reclamaciones de los Clientes a que se refiere el capítulo IV de la Ley. En caso de que las Empresas Comerciales no hagan dichas designaciones, las Sociedades deberán negarles la prestación de sus servicios.

DECIMOSEPTIMA.- El envío de los reportes entre Sociedades a que se refiere el último párrafo del artículo 36 de la Ley, deberá efectuarse por medios electrónicos y con un tiempo de respuesta no mayor al que la Sociedad emisora proporcione Reportes de Crédito a Entidades Financieras. La tarifa máxima que una Sociedad podrá cobrar a otra por cada reporte de los antes señalados, será el equivalente a seis UDIS.

TRANSITORIAS

PRIMERA.- Las presentes Reglas entrarán en vigor el 14 de agosto de 2002, salvo por lo que respecta a las Reglas Primera, Decimoprimera, Decimosegunda, Decimotercera y Decimocuarta, las cuales entrarán en vigor el día siguiente al de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**.

SEGUNDA.- Para efectos de lo dispuesto en los artículos 44 y tercero transitorio de la Ley, así como por el Capítulo III de las presentes reglas, los Usuarios deben hacer llegar a la Sociedad de que se trate la respuesta a las reclamaciones de los Clientes, dentro de los plazos siguientes:

I.- Sesenta días naturales, si la reclamación le es notificada al Usuario hasta el 31 de diciembre de 2002;

II.- Cuarenta y cinco días naturales, si la reclamación le es notificada en el periodo comprendido entre el 1o. de enero y el 31 de diciembre de 2003, y

III.- Treinta días naturales, si la reclamación le es notificada a partir del 1o. de enero de 2004.

TERCERA.- Se abrogan las Disposiciones de carácter general a las que se sujetarán las sociedades de información crediticia para proporcionar su

base de datos a otras sociedades de información crediticia, publicadas en el **Diario Oficial de la Federación** del 27 de diciembre de 1996.

México, D.F., a 14 de marzo de 2002.

BANCO DE MEXICO

Director General de Análisis del Director de Disposiciones de

Sistema Financiero Banca Central

José Quijano León

Fernando Corvera Caraza

Rúbrica.

Rúbrica.