



Guía del Reporte de Crédito Especial

mi RCE
de círculo de crédito

Del Área Metropolitana:
(55) 5166 2455

Del interior de la República:
01800 888 CIRCULO
(247 2856)

www.circulodecredito.com.mx



círculo
de crédito

Sociedad de Información Crediticia

Datos generales

- 1) Verifica que la información contenida en **Datos Generales** correspondan a tu información:



a) El otorgante debe ser aquel que te brindó el crédito, es importante hacer notar que existen créditos que se otorgan bajo un nombre comercial diferente a la denominación de la empresa. Es por ello, que existe la posibilidad que aparezca el nombre de una Institución Financiera o empresa distinta al nombre comercial de tu cuenta crediticia . Si tienes dudas acerca del nombre del otorgante de crédito puedes acercarte a los distintos medios de comunicación con lo que cuenta tu otorgante para aclarar esto (línea telefónica, correo electrónico, sucursal)

b) Corroborar que el saldo actual y el saldo vencido vayan acorde a los pagos realizados en tu cuenta. Si el saldo es Incorrecto ve al **inciso 4.**

c) El monto a pagar deberá ser igual al que te reportó el Otorgante conforme al periodo. Si el monto a pagar difiere significativamente del monto que tú reconoces ve al **inciso 4.**

d) Si la cuenta se encuentra cerrada, se muestra la fecha en que dicha cuenta se terminó de pagar. Si aparece alguna cuenta como vigente y tú ya realizaste el debido proceso para cerrarla ve al **inciso 5.**

e) Las claves de observación demarcan la situación de la cuenta de acuerdo al Otorgante; para conocer en detalle el significado de las claves consulta el manual de interpretación.

Detalle de cuenta

- 2) Verifica si los créditos que se presentan son tuyos, si no reconoces alguno y/o no te pertenece ve al **inciso 6.**



- 3) Una vez confirmado que cada cuenta te pertenece, deberás cotejar la información contenida en cada una con detalle.

4) Aclaración de saldos y montos cuenta reconocida

a) Es importante que tengas presente que existe un plazo de 8 días entre la fecha en que realizaste tu pago y el reflejo de la información en tu historial. Por ello, existe la posibilidad que el saldo que veas reflejado tenga 8 días de antigüedad. So este es el caso espera a que transcurra el plazo pertinente para que tu saldo se refleje.

b) Si el saldo reportado difiere significativamente con tu saldo, es importante que acudas o que te comuniques con tu Otorgante para que aclares los saldos de tu cuenta. Te sugerimos llevar una identificación oficial (credencial para votar, pasaporte, FM) y último comprobante de pago.

c) Una vez realizada la aclaración con el Otorgante, se verá reflejado tu saldo en un lapso de 8 días. Es importante te cerciores que el Otorgante informe debidamente la aclaración de tu saldo.

d) En caso de que el procedimiento anterior no haya funcionado para llevar a cabo tu reclamación ve al inciso 7.



5) Aclaración de cuentas cerradas cuenta reconocida

a) Es importante que tengas presente que existe un plazo de 8 días entre la fecha que realizaste el pago y el reflejo de la información en tu historial. Si el cierre de la cuenta se realizó en un plazo menor a 8 días, es muy probable que dicha cuenta se siga reportando como una cuenta vigente. Por otro lado, si dicha cuenta es reportada por una "Administradora de Cartera", las cuales puedes consultar en la página web de Círculo de Crédito, se cuenta con 13 días para que se refleje la actualización en tu historial.

b) Si no te encuentras en ninguno de los supuestos anteriores y tu cuenta sigue apareciendo como vigente, debes acercarte con tu Otorgante para aclarar que la cuenta ya fue pagada y que debió de reportarse como cerrada. Te recomendamos llevar contigo una identificación oficial (credencial para votar, pasaporte, FM), soporte de comprobante de pago, carta finiquito y último pago.

c) Una vez realizada la aclaración con el Otorgante, el estatus de tu cuenta cambiará en un lapso no mayor a 8 días. Es importante te cerciores que el Otorgante informe debidamente el cierre de tu crédito.

d) En caso de que el procedimiento anterior no haya funcionado para lleva a cabo tu aclaración ve al **inciso 7**.



6) Aclaración de cuenta

que no reconozco

a) Identifica la cuenta que no te pertenece y el Otorgante que reportó el respectivo crédito.

b) Acude con el Otorgante para llevar a cabo la aclaración. Es importante lles contigo una identificación oficial vigente (credencial para votar, pasaporte, FM) y un comprobante de domicilio (agua, luz, predial).

c) El Otorgante te indicará el proceso debido para llevar a cabo la aclaración de la cuenta.

d) Una vez llevado a cabo la aclaración, el Otorgante deberá informar la pertenecía de dicha cuenta, es importante cerciores que lleve a cabo dicho procedimiento.

e) En caso de que el procedimiento anterior no haya funcionado para llevar a cabo tu reclamación ve al **inciso 7.**



7) Reclamación

Círculo de Crédito

Para realizar aclaraciones a través de Círculo de Crédito te invitamos a que visites nuestra página web **www.circulodecredito.com.mx** en donde podrás ver los procedimientos para efectuar tus reclamaciones a través de los siguientes medios:

- ▶ Internet
- ▶ Correo electrónico
- ▶ Unidad Especializada de Atención al Cliente
- ▶ Fax
- ▶ Teléfono
- ▶ Correo postal

Recuerda que también puedes recurrir a Profeco en caso que tu crédito sea comercial o a Condusef si tu crédito es de tipo financiero.





www.circulodecredito.com.mx