

TEXTO COMPILADO de la Circular 27/2008 publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1° de julio de 2008, incluyendo sus modificaciones dadas a conocer mediante la Circular 34/2008, Circular 44/2008, Circular 60/2008, la Circular 39/2010 y la Circular 10/2012 publicadas en el referido Diario el 4 de agosto de 2008, el 25 de septiembre de 2008, el 3 de diciembre de 2008, el 10 de diciembre de 2010 y el 5 de julio de 2012 respectivamente.

CIRCULAR 27/2008

REGLAS GENERALES A LAS QUE DEBERÁN SUJETARSE LAS OPERACIONES Y ACTIVIDADES DE LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA Y SUS USUARIOS

CAPITULO I

Disposiciones preliminares

PRIMERA.- Para efectos de las presentes Reglas, el término Ley corresponde a la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia. Las definiciones contenidas en el artículo 2° de la Ley serán aplicables a estas Reglas en lo conducente.

SEGUNDA.- Las unidades especializadas de las Entidades Financieras previstas en el artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, podrán recibir las solicitudes de Reportes de Crédito Especiales, así como dar respuesta a las reclamaciones de los Clientes.

CAPITULO II

De los Reportes de Crédito Especiales

TERCERA.- Las Sociedades deberán recibir y tramitar solicitudes de Reportes de Crédito Especiales en sus unidades especializadas, o bien a través de su página electrónica en la red mundial (Internet); teléfono; fax; correo; correo electrónico, y compañías privadas de mensajería.

Las Sociedades deberán entregar los Reportes de Crédito Especiales que soliciten los Clientes en sus unidades especializadas, en ese mismo acto, una vez verificada su identidad en términos de la Regla Quinta.

CUARTA.- Las Sociedades deberán tramitar los Reportes de Crédito Especiales ajustándose a lo siguiente:

- I. La primera vez que los Clientes los soliciten o si han transcurrido al menos doce meses desde la última solicitud, si la entrega se realiza a través de:

1. La página electrónica en Internet de la Sociedad; en sus unidades especializadas, o correo electrónico, no tendrá costo alguno;
 2. Fax, la tarifa máxima será de nueve UDIS;
 3. Correo en sobre cerrado con acuse de recibo, la tarifa máxima será de veintisiete UDIS, o
 4. Compañías privadas de mensajería, las Sociedades podrán determinar libremente las tarifas que cobrarán.
- II. Si no han transcurrido doce meses desde la última solicitud gratuita y la solicitud se efectúa a través de:
1. La página electrónica en Internet de la Sociedad y la entrega se lleva a cabo por ese mismo medio o correo electrónico, la tarifa máxima será de tres UDIS;
 2. La unidad especializada de la Sociedad; la línea telefónica prevista en el artículo 40, penúltimo párrafo de la Ley; fax; correo, o correo electrónico y la entrega se lleva a cabo mediante la página electrónica de la Sociedad o correo electrónico, la tarifa máxima será de doce UDIS, o
 3. La página electrónica en Internet de la Sociedad; su unidad especializada; la línea telefónica prevista en el artículo 40, penúltimo párrafo de la Ley; fax; correo, o correo electrónico. Si la entrega se realiza a través de:
 - a) La unidad especializada o fax, la tarifa máxima será de doce UDIS;
 - b) Correo en sobre cerrado con acuse de recibo, la tarifa máxima será de treinta UDIS, o
 - c) Compañías privadas de mensajería, las Sociedades podrán determinar libremente las tarifas que cobrarán.

Para determinar el importe de las tarifas deberá utilizarse el valor de la UDI de la fecha en que se presente la solicitud de que se trate, de conformidad con la publicación que realice el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación.

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.

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

- I. Cuando los Clientes personas físicas acudan ante la unidad especializada de las Sociedades, deberán firmar su solicitud e identificarse con credencial de elector o pasaporte vigente y, en el caso de extranjeros, con la forma migratoria FM2. También podrán identificarse proporcionando la información a que se refiere el numeral II de la presente Regla.
- II. Cuando los Clientes personas físicas soliciten su Reporte de Crédito Especial a través de la página electrónica en Internet de las Sociedades; teléfono; fax; correo, o correo electrónico, deberán proporcionar la información siguiente:
 1. Nombres y apellidos completos;
 2. Domicilio (calle y número, colonia, ciudad, entidad federativa y código postal);
 3. Clave Única de Registro de Población, Registro Federal de Contribuyentes o fecha de nacimiento;
 4. Señalar si cuentan con una o varias tarjetas de crédito vigentes y, en caso afirmativo, indicar de alguna de ellas los números que identifican la cuenta, el nombre del otorgante del crédito y el límite de crédito autorizado al mes inmediato anterior a la fecha de la solicitud, y
 5. Señalar si han ejercido un crédito hipotecario o crédito automotriz y, en caso afirmativo, indicar para alguno de dichos créditos el nombre del otorgante del crédito y el número de contrato.
- III. Las personas físicas con actividad empresarial que acudan ante la unidad especializada de las Sociedades, deberán firmar su solicitud e identificarse con su credencial de elector o pasaporte vigente y, en el caso de extranjeros, con la forma migratoria FM2. También podrán identificarse conforme a lo previsto en el numeral IV de la presente Regla.

Los representantes de las personas morales podrán identificarse conforme al párrafo anterior, debiendo presentar copia certificada del instrumento en el que consten las facultades que les hayan sido conferidas, declarando bajo protesta de decir verdad que dichas facultades no le han sido revocadas, y proporcionar respecto de su representada, la información siguiente:

1. Nombre;
2. Domicilio para efectos fiscales (calle y número, colonia, ciudad, entidad federativa y código postal), y
3. Registro Federal de Contribuyentes.

IV. Cuando los Clientes personas físicas con actividad empresarial o personas morales, soliciten su Reporte de Crédito Especial a través de la página electrónica en Internet de las Sociedades; teléfono; fax; correo, o correo electrónico, deberán proporcionar la información que a continuación se indica:

1. Nombre;
2. Domicilio para efectos fiscales (calle y número, colonia, ciudad, entidad federativa y código postal);
3. Registro Federal de Contribuyentes, y
4. En relación con alguno de los créditos que mantienen:
 - a) Nombre del otorgante;
 - b) Tipo de crédito, así como mes y año de apertura o de la primera disposición, y (Modificado por la Circular 10/2012)
 - c) Moneda en que fue otorgado.

SEXTA.- Los Clientes también podrán solicitar su Reporte de Crédito Especial a través de los Usuarios, acudiendo personalmente ante ellos; a través de su página electrónica en Internet, o por teléfono.

Para efecto de lo dispuesto en el párrafo anterior y antes de aceptar la solicitud, los Usuarios deberán informar:

- I. El número telefónico gratuito de atención al público de las Sociedades;
- II. La dirección de sus páginas electrónicas en Internet, y
- III. Que pueden obtener su Reporte de Crédito Especial directamente ante las Sociedades sin costo una vez por año, de conformidad con lo establecido en la Regla Cuarta.

Al atender dichas solicitudes, los Usuarios deberán verificar la identidad de los Clientes conforme a lo siguiente:

1. Cuando acudan personalmente, deberán firmar su solicitud e identificarse con alguno de los documentos oficiales señalados en la Regla Quinta, fracciones I o III, según corresponda.
2. Los Usuarios podrán atender las solicitudes a través de sus páginas electrónicas en Internet o teléfono, únicamente cuando hayan pactado con los Clientes la utilización de medios electrónicos de identificación, tales como la firma electrónica o el número de

identificación personal (NIP).

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

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.

SÉPTIMA.- Los Reportes de Crédito Especiales que las Sociedades entreguen deberán contener la denominación o nombre comercial, teléfono y dirección de los Usuarios que hayan consultado su información durante los últimos veinticuatro meses.

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

CAPÍTULO III

De los Reportes de Crédito

OCTAVA.- En caso de Usuarios que pretendan efectuar ofertas de crédito a Clientes personas físicas con los que no mantengan 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 éstos cuenten con la autorización expresa de los Clientes otorgada en forma verbal; por medios electrónicos, o con su huella digital, siempre que previamente los Usuarios informen a dichas Sociedades por escrito 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.

Antes de solicitar la autorización mencionada en el párrafo anterior, deberá informarse a los Clientes la identidad del Usuario y explicarles las características del crédito que ofrece, incluyendo entre otros, el Costo Anual Total y las comisiones asociadas.

- I. En el caso de que los Clientes otorguen su autorización en forma verbal o por medios electrónicos, los Usuarios deberán cumplir con lo siguiente:
 1. Identificar a los Clientes, recabando por lo menos la información que se indica a continuación:
 - a) Nombre y apellidos completos;
 - d) Domicilio (calle y número, colonia, ciudad y entidad federativa);
 - e) Clave Única de Registro de Población, Registro Federal de Contribuyentes o fecha de nacimiento;

- f) Si cuenta con una o varias tarjetas de crédito y, en caso afirmativo, indicar de alguna de ellas los últimos cuatro dígitos del número que identifica la cuenta;
 - g) Si cuenta con crédito hipotecario, y
 - h) Si ha ejercido en los últimos dos años un crédito automotriz.
2. Grabar y conservar en medios magnéticos o electrónicos, la autorización junto con la información señalada en el numeral 1. anterior, para posteriores consultas y efectos probatorios.
- II. En el caso de que los Clientes otorguen su autorización mediante huella digital, los Usuarios deberán cumplir con lo siguiente:
- 1. Identificar a los Clientes, recabando por lo menos la información que se indica a continuación:
 - a) Nombre y apellidos completos;
 - b) Domicilio (calle y número, colonia, ciudad y entidad federativa), y
 - c) Clave Única de Registro de Población, Registro Federal de Contribuyentes o fecha de nacimiento.
 - 2. Capturar y conservar en medios biométricos o electrónicos, la huella digital junto con la información relativa a la identificación del Cliente señalada en el inciso 1. anterior, para posteriores consultas y efectos probatorios.
- III. Por su parte, las Sociedades deberán:
- 1. 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.
 - 2. 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 Decimocuarta.

Cuando en forma verbal, por medios electrónicos o con su huella digital, en sustitución de la firma autógrafa, el Cliente autorice que se consulte su historial crediticio, los Usuarios únicamente podrán utilizar tal autorización siempre que puedan demostrar que ésta se otorgó exclusivamente para tal fin en términos de lo previsto en el artículo 28 párrafo primero de la Ley. Dicha autorización únicamente podrá ser utilizada para consultar en una sola ocasión el

Reporte de Crédito de los Clientes.

Cuando el consentimiento de los Clientes para consultar su historial crediticio se obtenga mediante su huella digital en sustitución de la firma autógrafa, las Sociedades únicamente podrán entregar los Reportes de Crédito correspondientes a Usuarios que hayan realizado operaciones de crédito durante al menos dos años antes de la fecha en que hayan iniciado la utilización de los sistemas biométricos o electrónicos correspondientes para la captura de tales huellas digitales.

A las autorizaciones a que hace referencia la presente Regla les será aplicable lo dispuesto en los artículos 29 y 30 de la Ley.

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.

(Modificada por las Circulares 34/2008 y 39/2010)

NOVENA.- Las Sociedades podrán proporcionar Reportes de Crédito a los Usuarios que mantengan relación jurídica con Clientes que hayan autorizado por escrito la utilización de medios electrónicos de autenticación.

En tal supuesto, en las autorizaciones a que se refiere el artículo 28 de la Ley, el requisito de la firma autógrafa podrá sustituirse con alguno de los mecanismos o procedimientos siguientes:

1. Número de identificación personal (NIP), si el Usuario realiza la oferta a través de su página de Internet; cajeros automáticos; líneas telefónicas, o en sus establecimientos o sucursales.
2. Huella digital, si el Usuario realiza la oferta a través de cajeros automáticos o en sus establecimientos o sucursales.
3. Firma electrónica, si el Usuario realiza la oferta a través de su página de Internet.

En las ofertas de crédito que se pongan a disposición de los Clientes a través de páginas de Internet y cajeros automáticos, los Usuarios deberán contar con procesos en sus sistemas electrónicos a fin que de los Clientes tengan que ingresar nuevamente su firma electrónica, NIP o huella digital para otorgar la autorización referida en el citado artículo 28.

Asimismo, los Usuarios deberán estar en posibilidad de demostrar de manera fehaciente que cuentan con la autorización correspondiente conforme a lo previsto en el artículo 28 de la Ley y conservar registro de ella a través de medios ópticos, magnéticos o de cualquier otra tecnología, por el plazo establecido en el artículo 31 de la Ley.

En caso de que la autorización se realice mediante huella digital, ésta deberá capturarse en dispositivos biométricos o electrónicos que permitan probar su existencia y la asociación de dicha huella con el registro previo que de ella tenga el Usuario. En este supuesto, el Usuario deberá: i) utilizar elementos que aseguren que los registros son distintos cada vez que se generen, a fin de que sean usados en una sola ocasión, y ii) estar en posibilidad de demostrar que la captura de la mencionada huella digital se realizó exclusivamente como medio para manifestar su consentimiento expreso respecto de la autorización antes citada.

Las autorizaciones que se realicen mediante NIP o Firma Electrónica, tendrán la vigencia a que se refiere el sexto párrafo del referido artículo 28.

Cuando el consentimiento de los Clientes para consultar su historial crediticio se obtenga mediante su huella digital en sustitución de la firma autógrafa, las Sociedades únicamente podrán entregar los Reportes de Crédito correspondientes a Usuarios que hayan realizado operaciones de crédito durante al menos dos años antes de la fecha en que hayan iniciado la utilización de los sistemas biométricos o electrónicos correspondientes para la captura de tales huellas digitales.

(Modificada por la Circular 39/2010)

CAPÍTULO IV

De las reclamaciones

DÉCIMA.- Las Sociedades tendrán la obligación de:

- I. Tramitar en forma gratuita hasta dos reclamaciones cada año calendario por Cliente;
- II. Determinar la tarifa que cobrarán por tramitar reclamaciones adicionales durante dicho periodo, la cual no podrá exceder del equivalente a quince UDIS por cada reclamación, y
- III. Dar a conocer al público dicha tarifa a través de su página electrónica 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 Especial.

Para determinar el importe de las tarifas deberá utilizarse el valor de la UDI de la fecha en que se presente la reclamación de que se trate, de conformidad con la publicación que realice el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación.

CAPÍTULO V

Disposiciones generales

DECIMOPRIMERA.- 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 electrónica en Internet los formularios y sus instructivos de llenado, los cuales podrán ser utilizados libremente por otras Sociedades.

DECIMOSEGUNDA.- Las Sociedades deberán eliminar de los historiales crediticios la información relativa a cualquier crédito que haya sido reportado como vencido o bien, la de créditos respecto de los cuales el Usuario haya dejado de actualizar los registros, conforme a lo siguiente:

- I. Si el saldo insoluto del principal es igual o menor al equivalente a veinticinco UDIS, transcurridos doce meses contados a partir de la fecha que ocurra primero, ya sea la fecha en la que el crédito haya sido reportado por primera vez como vencido, o bien a partir de la última vez en que el Usuario haya actualizado el registro del crédito;
- II. Si el saldo insoluto del principal es mayor al equivalente a veinticinco y hasta quinientas UDIS, transcurridos veinticuatro meses contados a partir de la fecha que ocurra primero, ya sea la fecha en la que el crédito haya sido reportado por primera vez como vencido, o bien a partir de la última vez en que el Usuario haya actualizado el registro del crédito, y
- III. Si el saldo insoluto del principal es mayor al equivalente a quinientas y hasta mil UDIS, transcurridos cuarenta y ocho meses contados a partir de la fecha que ocurra primero, ya sea la fecha en la que el crédito haya sido reportado por primera vez como vencido, o bien a partir de la última vez en la que el Usuario haya actualizado el registro del crédito.

En caso de créditos vencidos en los que exista información tanto de incumplimientos como de pagos, deberá eliminarse toda la información negativa, así como la positiva, de conformidad con lo previsto en los numerales I, II y III de esta Regla, según corresponda.

Adicionalmente, las Sociedades al efectuar la eliminación de la información de los créditos a que se refieren los numerales I, II y III anteriores, deberán borrar según corresponda, las claves de observación o de prevención respectivas. Tratándose de claves de prevención, sólo

procederá su eliminación cuando la suma de los saldos insolutos del principal de los créditos de un Cliente respecto de un mismo acreedor, sea menor al equivalente a cuatrocientas mil UDIS.

Para efectos de esta Regla, se entenderá por créditos vencidos a los definidos como tales en las disposiciones aplicables a las instituciones de crédito emitidas por la Comisión y, por saldo insoluto del principal se entenderá al monto del crédito pendiente de amortizar al momento de declararlo vencido o al monto del crédito que corresponda al último registro que haya sido actualizado por los Usuarios, en ambos casos sin incluir intereses, comisiones o cualquier otro accesorio. Lo anterior, también será aplicable a los créditos que después de ser declarados vencidos o de que su información haya dejado de actualizarse por los Usuarios, fueren liquidados. El cálculo en UDIS del saldo insoluto del principal de los créditos, se realizará utilizando el valor de la UDI correspondiente al primer día hábil bancario del año calendario en que deba llevarse a cabo el borrado, de conformidad con la publicación que realice el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación. (Modificado por el segundo transitorio de la Circular 10/2012)

Las Sociedades no deberán eliminar los historiales crediticios a que se refiere esta Regla que se ubiquen en los casos previstos en la fracción II del artículo 24 de la Ley.

(Modificada por la Circular 44/2008)

DECIMOTERCERA.- Derogada.

(Derogada por la Circular 39/2010)

DECIMOCUARTA.- 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.

DECIMOQUINTA.- 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.

DECIMOSEXTA.- Las Sociedades deberán proporcionar al Banco de México, a través de la Dirección General de Análisis del Sistema Financiero, en los términos que ésta indique, lo siguiente:

- a) Información que conste en sus bases de datos;
- b) Reportes de Crédito Especiales de personas morales, y
- c) Indicadores, índices y otros reportes que hayan generado.



Las solicitudes de información que realice el Banco de México conforme a lo previsto en la presente Regla, no deberán registrarse en los Reportes de Crédito Especiales, por realizarse en ejercicio de las facultades legales del Instituto Central.

(Adicionada por la Circular 60/2008)