



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

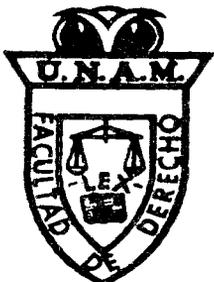
FACULTAD DE DERECHO SEMINARIO DE DERECHO MERCANTIL

“LAS SOCIEDADES DE INFORMACION CREDITICIA”

T E S I S QUE PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN DERECHO PRESENTA :

MARISOL TELLO ARIAS

ASESOR DE TESIS: DR. JESUS DE LA FUENTE RODRIGUEZ





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD NACIONAL
AVENIDA DE
MEXICO

FACULTAD DE DERECHO

SEMINARIO DE DERECHO MERCANTIL

UNAM a través de la Facultad de Derecho y la Secretaría de la Facultad de Derecho.
Contenido de mi trabajo recepcional
NOMBRE: Marisol Tello Arias
FECHA: 18 de agosto de 1998
FIRMA: [Firma]

SR. ING. LEOPOLDO SILVA GUTIERREZ
DIRECTOR GENERAL DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
P R E S E N T E .

La alumna: **MARISOL TELLO ARIAS**, realizó bajo la supervisión de este Seminario el trabajo titulado: **"LAS SOCIEDADES DE INFORMACION CREDITICIA"**, con la asesoría del DR. JESUS DE LA FUENTE RODRIGUEZ, que presentará como tesis para obtener el título de Licenciada en Derecho.

El mencionado asesor nos comunica que el trabajo realizado por dicha alumna reúne los requisitos reglamentarios aplicables, para los efectos de su aprobación formal.

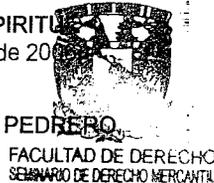
En vista de lo anterior, comunico a usted que el trabajo de referencia puede ser sometido a la consideración del H. Jurado que habrá de calificarlo.

Por sesión del día 3 de febrero de 1998 del Consejo de Directores de Seminario se acordó incluir en el oficio de aprobación de tesis la siguiente leyenda que se hace del conocimiento del sustentante:

"El interesado deberá iniciar el trámite para su titulación dentro de los seis meses siguientes (contados de día a día) a aquél en que le sea entregado el presente oficio, en el entendido de que transcurrido dicho lapso sin haberlo hecho, caducará la autorización que ahora se le concede para someter su tesis a examen profesional, misma autorización que no podrá otorgarse nuevamente sino en el caso de que el trabajo recepcional conserve su actualidad y siempre que oportuna iniciación del trámite para la celebración del examen haya sido impedida por circunstancia grave, todo lo cual calificará la Secretaría General de la Facultad".

Atentamente,
"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"
Ciudad Universitaria, a 18 de enero de 2000

DR. ALBERTO FABIAN MONDRAGON PEDREBO,
DIRECTOR.



FACULTAD DE DERECHO
SEM. DE DERECHO MERCANTIL

c.c.p. Secretaría General de la Facultad de Derecho.
c.c.p. Archivo Seminario.
c.c.p. Alumna
AFMP/*mrc.

Tengo tanto que decir y tanto que agradecer a todas las personas que han dejado en mi, algo para valorar que no hay nada con que pueda pagarles todo lo que han hecho por mi, sin un estricto orden todos y cada uno ocupan un lugar importante en mi alma y tienen todo mi amor.

Gracias Dios, por la dicha de vivir, por dejarme habitar esta tierra maravillosa y por todas las bendiciones con que colmas mi existencia cada día.

A mi Madre hermosa, por que sin ti, yo no soy nada, por tu esfuerzo, tu dedicación, tu ejemplo, tu cuidado, tu amor y simplemente porque no hay nadie más divino ni más sublime que tú.

A Serafín, por ser mi padre, por darnos a mi madre y a mi una familia, por su guía y cariño y sobre todo por el amor que le tiene a mi madre.

A mi hermanito David, por que sé, que aunque ahora está comenzando el camino llegará lejos, porque tiene un don mágico que lo hace muy especial.

A mis queridos, Miguel Ángel, Ricardo y Christian, a sus esposas y a sus hijos, por enseñarme el valor de la unión, por estar ahí toda mi vida, por su apoyo, su cariño y por dejarme compartir un solo corazón con ustedes.

A mis abuelos incomparables, papá Gil y mamá Celia, por tener la familia más hermosa que cualquiera puede desear y por su sabiduría que es el legado más grande que se puede transmitir.

A mis tíos y tías, Yola, Alvaro, Celia, Guadalupe, Pedro, José, Virginia, José Carmen, Silvia, Gil, Chelín, Cornelia, Salvador y Hugo, por todo lo que me han dado, por su comprensión, su ejemplo y por que sé que siempre contaré con ustedes.

A mis primos, Irving, Leslie, Vane, Brenda, Allan, Paola, Dante, Josua, Tania, Diana, Martín, Carolina, Gaby, porque espero que vean en mi un ejemplo.

No se me olvido, es que tú eres el consentido. a mi Eddy, mi hermano del alma, mi compañero de toda la vida, mi cuidador oficial, por tu esfuerzo, tu perseverancia y por tu forma de ser inigualable.

A mi Aarón S. E., por darle un giro a mi vida, por llenarla de ilusiones, de amor, de sueños y metas, por compartir conmigo esta primera meta que se vuelve realidad, por tu apoyo constante y porque pase lo que pase siempre nos tendremos uno al otro.

A mi Verónica L. López., mi mejor amiga, mi compañera, mi confidente, por todos y cada uno de los momentos que hemos vivido y que espero seguir compartiendo contigo, por escucharme y por estar conmigo en las mejores y en las peores.

Una especial mención a Doña CeCi, que nos cuida desde el cielo y que muchas veces me daba palabras de aliento que siempre guardaré en mi corazón.

A la Universidad Nacional Autónoma de México, por darme un espacio en sus aulas y porque todo lo que he aprendido en ella es el valor más grande que puedo conservar.

A la Facultad de Derecho, por ser mi casa y la puerta a un mundo que no conocía, por lo aprendido en estos años y por lo que deja en mí como ser humano.

A mis Maestros, que con su dedicación me han formado dándome herramientas para continuar.

A mi Gran Profesor, el Dr. Jesús de la Fuente Rodríguez, por sus enseñanzas, por su motivación constante, su paciencia, su experiencia, su amistad y por la admiración que le tengo.

“A todos y cada uno que aunque no los menciono, no es que los olvide, saben que siempre tienen un lugar importante para mí.”

Con todo mi amor y agradeciéndoles eternamente: Marisol Tello Arias.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
ABREVIATURAS	

CAPITULO 1

ANTECEDENTES DE LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA

1.1. Ley de Instituciones de Crédito	4
1.1.1 Departamento de Información de Créditos Duplicados	4
1.1.2 El Banco de México y el Servicio Nacional para el Crédito Bancario	4
1.2 Ley para Regular las Agrupaciones Financieras	9
1.3 Reglas Generales a las que Deben Sujetarse Las Sociedades de Información Crediticia. (Artículo 33 de la LRAF)	10

CAPITULO 2

CONCEPTO, Y MARCO JURÍDICO DE LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA

2.1 Concepto de Sociedades de Información Crediticia	15
2.1.1 Doctrinal	15
2.1.2 Legal	16
2.2 Características	16
2.2.1 Autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público	16
2.2.2 Naturaleza Jurídica	18
2.2.3 Los Usuarios de la Información	19
2.2.3.1 Las Entidades Financieras	19
2.2.3.2 Las Empresas Comerciales	23
2.2.3.3 Personas Físicas	24
2.2.3.4 Personas Morales	25
2.3 El Reporte de Crédito	26

2.4	La Base Primaria de Datos	27
2.5	Plazo de Conservación de la Información	28
2.6	Marco jurídico	29
2.6.1	Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia	29
2.6.2	Ley de Instituciones de Crédito	31
2.6.3	Marco supletorio	31
2.6.4	Disposiciones del Banco de México	32
2.6.5	Otra Normatividad	32

CAPITULO 3

LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA.

3.1.	Constitución	35
3.1.1	Autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público	35
3.1.2	Contenido de la Solicitud para constituirse como una SIC.	36
3.1.3	Capital Mínimo	38
3.1.4	Revocación de la autorización	39
3.2	Objeto	40
3.3	Prestación del Servicio de Información Crediticia	39
3.3.1.	Autorización expresa del Cliente para que sea proporcionada la información	41
3.3.2	Contenido de los Reportes de Crédito	44
3.3.3	Reportes Especiales de Crédito.	45
3.3.3.1	Solicitud de Reportes Especiales de Crédito	48
3.3.4	Violación al Secreto Financiero	51
3.3.5	Medios para brindar el servicio de información crediticia	52
3.3.6	Productos y Servicios Informativos de las SIC	54
	a) Reporte de Crédito	
	b) Reporte Especial de Crédito.	
	c) Diferentes modalidades de servicio.	

3.3.7	Tarifas aplicables al Reporte Especial	60
3.3.7.1	Identificación de los Clientes	64
3.3.8	Los Oferentes de Crédito	61
3.4	Base Primaria	68
3.4.1	Concepto	68
3.4.2	Contenido	69
3.4.3	Disposiciones del Banco de México	69
3.4.4	Manuales operativos estandarizados	69
3.4.5	Conservación de la Información contenida en la base de datos	70
3.4.6	Eliminación de la información	71
3.4.7	Casos en los que se elimina la información proporcionada por los Usuarios	71
3.5	Estructura Orgánica de las SIC	72
3.5.1	Director General	72
3.5.2	Consejo de Administración	73
3.5.3	Los Funcionarios	74

CAPITULO 4

PROTECCIÓN DE LOS INTERESES DE LOS CLIENTES Y SANCIONES

4.1	Protección a los Clientes de las Entidades Financieras y Empresas Comerciales.	76
4.1.1	Secreto Financiero.	76
4.1.1.1	Excepciones al Secreto Financiero en la LRSIC.	85
4.1.1.2	El Secreto Financiero y su relación con las Sociedades de Información Credificia.	86
4.1.2	Derecho de los clientes para solicitar de la SIC, reporte de crédito especial.	90
4.1.3	Presentar Reclamación ante las SIC.	91

4.1.3.1 Proceso.	92
4.1.3.2 Procedencia o Improcedencia de la reclamación.	95
4.1.3.3 Obligaciones de las SIC con respecto a la reclamación.	96
4.1.3.3 Informe Trimestral a la CONDUSEF respecto de la reclamación.	97
4.1.4 Llevar Procedimiento de Arbitraje ante la CONDUSEF	99
4.1.4.1 La CONDUSEF.	99
4.1.4.2 Procedimiento.	101
4.1.4.3 El Arbitraje de amigable composición y el arbitraje de estricto derecho	102
4.2 Sanciones impuestas a las SIC.	103
4.3 Propuestas.	107
CONCLUSIONES	110
BIBLIOGRAFÍA	113
ABREVIATURAS	116

INTRODUCCIÓN

El tema del presente trabajo de investigación, me ha parecido interesante ya que ocupa un lugar en nuestro constante ir y venir cotidiano, conceptos como: el comercio, dinero, créditos, multas, etc., nos son tan familiares que a veces no se tiene la atención de hacer un análisis más detallado de éstos, en general el propósito en esta investigación, es ahondar en que son y para que sirven las Sociedades de Información Crediticia (SIC).

Este es un análisis que enfoca los aspectos más relevantes de dichas sociedades, trataré de ser clara, breve y precisa en ir sintetizando poco a poco este tema, es necesario señalar la importancia de estas Sociedades de Información Crediticia, ya que manejan un sistema de recopilación de datos de las actividades que realizan los clientes de las Empresas Financieras y de las Entidades Comerciales, ya sean, personas morales o privadas, y asimismo, se realiza una evaluación de éstas con respecto a su actuación crediticia.

Para lograr el objetivo de éste trabajo, estudiaré los antecedentes de las mismas; su concepto para distinguirlas de entre otras instituciones del sistema financiero, su regulación jurídica, y para ello me referiré a como ha ido evolucionando la misma; desde la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, artículos 33, 33A y 33-B; así como, las Reglas a que deberán sujetarse las Sociedades de Información Crediticia, derivadas del artículo 33 de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, hasta llegar a la actual Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de enero del 2002, la cual deroga los citados artículos y las reglas en el artículo transitorio Quinto, asimismo, hago especial señalamiento de su Marco Supletorio, así como a las Disposiciones emitidas por el Banco de México.

Es de precisarse que mencionaré aspectos relevantes de las SIC, desde como se constituyen como sociedades, cual es su Objeto, la forma en que prestan el Servicio de

Información Crediticia, quienes intervienen, su Base de Datos, su importancia y por ende la Estructura Orgánica de las mismas, hasta la forma en como se resolverán las posibles controversias, resultado de faltas u omisiones cometidas por las mismas, sus usuarios o clientes.

En el último capítulo, se incluye un tema relativo a la Protección de los Intereses de los Clientes, el cual contempla al Secreto Financiero y el Arbitraje ante la CONDUSEF, además, las Sanciones que se imponen en caso de incurrir en las faltas que la misma ley especifique.

Para finalizar realicé una propuesta para incrementar el desempeño y eficacia de la actividad de estas sociedades y por último, al final del trabajo hago referencia a mis conclusiones y bibliografía.

Este trabajo lo elaboro, para dar un paso más en la culminación de un proyecto de vida personal, el cual se ha ido llevando con la convicción de ser profesionista. Sólo para concluir quiero agregar que, el haber elaborado esta tesis me motiva a seguir adelante y que con la misma quiero abrir la primera puerta para alcanzar todas las metas que me proponga.

ABREVIATURAS.

(ABM) Asociación de Banqueros de México.

(BANXICO) Banco de México.

(CNVB) Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

(CONDUSEF) Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

(IPAB) Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.

(LGICOA) Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares.

(LIC) Ley de Instituciones de Crédito.

(LPDUSF) Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

(LRAF) Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.

(LRSIC) Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia.

(LRSPBC) Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito.

(MOP) Manner of Payment

(RFC) Registro Federal de Contribuyentes.

(SENICEB) Servicio Nacional para el Crédito Bancario.

(SHCP) Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

(SIC) Sociedad de Información Crediticia.

(UDI) Unidades de Inversión.

CAPITULO 1

ANTECEDENTES DE LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA

1.1. Ley de Instituciones de Crédito

1.1.1 Departamento de Información de Créditos Duplicados

1.1.2 El Banco de México y el Servicio Nacional para el Crédito Bancario.

1.2 Ley para Regular las Agrupaciones Financieras

1.3 Reglas Generales a las que Deben Sujetarse Las Sociedades de Información Crediticia. (Artículo 33 de la LRAF)

CAPITULO I

ANTECEDENTES DE LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA

1.1 Ley de Instituciones de Crédito

Antes de comenzar a dar una explicación de lo que son las Sociedades de Información Crediticia como se conocen hoy en día, hablaré de las primeras figuras que surgieron antes de llegar a lo que actualmente conocemos como tales, es decir, haré una breve alusión a lo que fueron sus antecedentes, comenzando con los que se establecieron en la llamada Ley Bancaria.

1.1.1 Departamento de Información de Créditos Duplicados.

Las Sociedades de Información Crediticia (SIC), como instituciones orientadas a compartir información entre las Entidades Financieras y las Empresas Comerciales, se remontan al año de 1930, cuando la Asociación de Banqueros de México (ABM) formó el Departamento de Información de Créditos Duplicados. El mismo se encargaba de realizar por parte de los bancos, listas alfabéticas de los deudores, asimismo, de los montos adeudados por los antes mencionados, con base en dichas listas el departamento se encargaba de consolidar las deudas de clientes específicos, posteriormente se informaba a los bancos del monto total de endeudamiento de los clientes, pero sin indicar cuales eran los bancos acreedores.¹

1.1.2 El Banco de México y el Servicio Nacional para el Crédito Bancario (SENICEB)

En 1933 las funciones de dicha asociación pasaron al Departamento de Créditos Múltiples del Banco Central debido a carecer de estadísticas y consulta crediticia por parte de las instituciones de crédito a nivel nacional. Este departamento es el antecedente

¹ Cfr. De la Fuente Rodríguez, Jesús.- Tratado de Derecho de Bancario y Bursátil. Cuarta Edición, Tomo II, Editorial Porrúa, México, 2002, Pág.

directo del Servicio Nacional de Información de Crédito Bancario o SENICEB, el cual fue creado en 1964 a petición de la ABM y cuyo objetivo era incorporar la información de los créditos otorgados por la Banca Comercial, la Banca de Desarrollo, las Empresas de Factoraje Financiero y la Arrendadoras Financieras de todo el país, así como proporcionar el servicio de consultas a dichas instituciones y a las Uniones de Crédito.

La Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares (LGICOA), que estuvo vigente de 1941 a 1985, fecha en que fue abrogada por la Ley Reglamentaria del Servicio Público de Banca y Crédito (LRSPBC), con motivo del Decreto de Nacionalización de la Banca Privada del 1º de septiembre de 1982, dicho ordenamiento vino a regular todo lo relativo a la materia de banca nacionalizada que en el fondo de acuerdo a su contenido era un Decreto expropiatorio y establecía en su artículo 14, lo siguiente:

“Los bancos de depósito estarán obligados a comunicar al Banco de México, una relación nominal de deudores cuya cifra total de responsabilidad con el banco por los conceptos a que se refiere el párrafo primero del artículo anterior, alcance a 50, 000 pesos. Si un deudor figura en las relaciones comunicadas por dos o más establecimientos, el Banco de México, podrá, si lo estima conveniente, notificar a todos los demás establecimientos asociados, la cifra total de responsabilidades de dicho deudor y el número de establecimientos entre los que dicho débito está distribuido, guardando secreto respecto al nombre de las instituciones acreedoras.”

El SENICEB se encargaba de consolidar información financiera de los deudores previamente seleccionados. “Para tales efectos, el mismo celebraba contratos con las instituciones de crédito para reabrir la información de sus clientes, a cambio de proporcionar el servicio de consulta de las obligaciones que los clientes tuvieran en determinada fecha en el conjunto de instituciones y uniones de crédito de todo el país, conforme a lo anterior, se dio origen a una especie de lista negra de BANXICO en virtud de la cual, si un deudor figuraba en los reportes de dos o más instituciones, el Banco Central podía notificar a los demás establecimientos.

La cifra total de responsabilidades de dicho deudor y el número de establecimientos, guardándose el secreto respecto del nombre de las instituciones acreedoras.”²

Este es el primer acercamiento, con lo que más tarde sería la principal función y objetivo de las Sociedades de Información Crediticia, es decir, el manejo de información a cerca de los deudores de ciertos bancos, para así dar una relación nominal tanto a los establecimientos asociados como al mismo Banco de México.

En el artículo 14 de la citada LRSPBC, se deduce un elemento que puede ser sobresaliente posteriormente para el estudio del presente tema, tal es él, que la información manejada sobre la situación de los deudores con respecto a los acreedores se mantendrá en secreto, esto en virtud de que más adelante trataré, en qué términos se aplica el “Secreto Financiero” a dichas sociedades.

Otra referencia importante, es la Ley de Instituciones de Crédito vigente, la cual establecía en su artículo 74, (derogado en 1993), lo siguiente:

“Las instituciones de crédito estarán obligadas a participar en el sistema de información sobre operaciones activas que el Banco de México administre.

Dichas instituciones deberán proporcionar al Banco de México la información sobre sus operaciones activas, incluyendo el incumplimiento de sus clientes en las condiciones pactadas en tales operaciones, con la periodicidad y en los términos que el propio banco indique.

El Banco de México podrá, cuando así lo estime conveniente, notificar a todas las entidades financieras del país, el nombre y el importe de la responsabilidad de un mismo deudor, el número de entidades entre las cuales dichas responsabilidades estén distribuidas, así como la calificación que cada una de las entidades considere para sus respectivos créditos, guardando secreto respecto de la denominación de tales entidades acreedoras.

Las instituciones de crédito participantes deberán efectuar las aportaciones que el Banco de México determine, para cubrir los costos de operación del sistema. En su caso, dicho banco podrá cargar en la cuenta que al efecto les lleva el importe de tales aportaciones.”

En este precepto, ya se puede constatar la clara intención de tener un instrumento, por medio del cual se obliga a las instituciones de crédito, a participar en un sistema de información que versará sobre las operaciones activas; se debe hacer especial mención,

² Mendoza Martell Pablo E. y PRECIADO, Briceño Pablo. Lecciones de Derecho Bancario, 2ª edición, Editorial Porrúa, México, 2003, Pág. 50.

para puntualizar que el Banco de México lleva a cabo operaciones tanto activas como pasivas, las primeras referidas a la colocación de recursos, las segundas a la captación de recursos y una tercera que son las operaciones neutras o de servicio, en general las operaciones bancarias son: “Todas aquellas que realicen por razón de su institución, o sea, en el terreno de especulación en que su respectiva concesión los autoriza para actuar y, por tanto, comprenden todos aquellos negocios que el banco hace con el objeto directo de obtener utilidad en uso y ejercicio del crédito; por consiguiente, el simple hecho de ser monetaria y a favor de un banco, coloca a la obligación contraída, por un particular con él, en calidad de operación bancaria y, por ende, de acto de comercio sin necesidad de esclarecer su naturaleza específica de préstamo, descuento, etc., y si por haber operaciones realizadas por los bancos que no son mercantiles, como las que desarrollan para estar en condiciones de desenvolver su empresa, las partes sostienen que la obligación pactada no es mercantil, tal afirmación debe ser probada por quien la hace.”³

El Banco de México, tendrá el control de dicho instrumento, él estimará si es conveniente, notificar a las entidades financieras del país lo siguiente:

*El nombre y el importe de la responsabilidad de un mismo deudor;

*Las entidades entre las que dichas responsabilidades estén distribuidas;

*La calificación que cada una de las entidades considere para sus respectivos créditos.

Es de señalar que el Banco de México guardará secreto respecto de la denominación de dichas entidades acreedoras, asimismo; éste recibirá las aportaciones efectuadas por las instituciones participantes, las cuales tendrán como fin principal, cubrir los costos de operación del sistema.

El maestro Luis Manuel Mejía C, señala lo siguiente: “El propósito que animaba esta prevención era la adecuada distribución del crédito en el país reduciendo las posibilidades de endeudamiento excesivo de algunos de los clientes”⁴

³ Semanario Judicial de la Federación, Quinta Época, Tomo LXIV, página 341.

⁴ Meján Carrer. Luis Manuel. El Secreto Bancario, Primera edición, editorial Porrúa, México, página 174.

Como se puede observar la actividad bancaria afecta hasta los últimos rincones de la vida social, desde la economía doméstica hasta la economía del estado; desde el ahorro familiar hasta el financiamiento de las grandes empresas, en este sentido, el autor Greco, en su libro *Corso di Diritto Bancario*, menciona: “Los problemas monetarios el curso de los cambios, la ejecución de pagos las diversas operaciones de crédito la recogida de capitales en las más diversas fuentes, y su distribución, según las más variadas necesidades, están íntimamente conectados con la vida bancaria”⁵

Por ello el objetivo de dichas sociedades, es contribuir al desarrollo económico del país proporcionando servicios que promueven minimizar el riesgo crediticio, tales como:

El proporcionar información que ayuda a conocer la solvencia moral de empresas y personas físicas, lo que a su vez, contribuye a formar la cultura del crédito entre la población, al tiempo de promover un sano consumo interno.

El Buró de Crédito, se forma por dos empresas definidas como Sociedades de Información Crediticia (en adelante SIC.)

En 1996 surge el Buró de Personas Físicas, nombrado fiscalmente como Trans Union de México, S.A., fue la primera Sociedad de Información Crediticia en México autorizada por la SHCP, con el fin de proporcionar información del comportamiento crediticio de personas físicas. Tiene como socios a la Banca Comercial, a Trans Union Co. (Buró crediticio con experiencia en manejo de registros de crédito) y Fair Isaac Co. (Empresa con experiencia en modelos de análisis de riesgo).

En 1998 se incorpora el Buró de Personas Morales, cuyo nombre fiscal es Dun & Bradstreet de México, S.A., Sociedad de Información Crediticia, con el fin de proporcionar información sobre el comportamiento crediticio de personas morales,

⁵ GRECO, *Corso di Diritto Bancario*, 2ª edición, Porrúa, Padua, 1986. página 205.

y físicas con actividad empresarial. Tiene como socios a la banca comercial, a Trans Union Co. y a Dun & Bradstreet Co., con experiencia a nivel mundial en la evaluación de empresas.

Conjuntamente con lo anterior, el doctrinario Pugliatti, indica: “la materia bancaria, como toda otra actividad social, supone sujetos, relaciones, objetos términos sin los cuales sería inconcebible, por eso puede decirse que el complejo de las personas, de las cosas y de los negocios, por medio de los que se efectúan las operaciones de banca, es llamado materia bancaria”⁶

1.2 Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.

En aras de promover una cultura de pago y al mismo tiempo buscar abaratar costos de los servicios financieros, surge la necesidad de establecer un ordenamiento que rija en forma, el sistema de información del que se ha venido hablando, esto con la finalidad de materializarlo y concretizarlo, así se estableció en la Ley para Regular Agrupaciones Financieras, con la reforma del 18 de julio de 1993 en su artículo 33 y más tarde con la adición del 23 de julio del mismo año de los artículos 33-A y 33-B, de la figura de “las Sociedades de Información Crediticia,” comúnmente conocidas como “Buró de Crédito.” En estos artículos se manifiesta que la actividad de dichas sociedades consistirá en la integración y manejo de un banco de datos, en el cual se registrarán las operaciones activas de las entidades financieras, a fin de contar con un historial crediticio de los usuarios.

Con la reforma al artículo 33 de la LRFA, tanto la SHCP como Banxico, conformaron un esquema regulatorio para propiciar la constitución de SIC privadas, la misma establecía lo siguiente:

“La actividad de proporcionar información crediticia se desplaza de ser una actividad de la autoridad (Banca Central) a ser actividad privada y de ser materia exclusivamente bancaria, a todo el sistema financiero”

⁶ Pugliatti, Introducción al Estudio del Derecho Civil, traducción Vázquez del Mercado A, México, 1994, página 56.

Como se puede observar en los citados artículos, la actividad de proporcionar información crediticia, se despliega de ser una actividad estrictamente reservada para el Banco Central a ser una actividad del sector privado y de ser una materia relevantemente bancaria, pasa a todo el sistema financiero.

En este sentido se redactó la Exposición de Motivos del Ejecutivo al enviar la iniciativa de reforma la cual establece:⁷

“...Se libera al Banco de México de la responsabilidad de administrar dicho sistema de información y se abre la posibilidad de que existan constituidas por particulares cuyo objeto sea la prestación de servicios de información sobre las operaciones activas de los intermediarios financieros, de este modo se promueve la participación del sector privado en una actividad que requiere de importantes inversiones en sistemas y tecnología en general, permitiendo en consecuencia la concentración de recursos públicos en la atención de las demandas prioritarias de la población y las funciones básicas del gobierno. El esquema propuesto fortalece, asimismo, las facultades reguladoras de las autoridades financieras tratándose del procesamiento y uso de la información a que se ha hecho referencia.”

Visto lo anterior, se denota, al primer antecedente explícito en hacer referencia a la Sociedades de Información Crediticia, aunque de este sólo se desprende la existencia del mismo, puesto que no ahonda en dar detalles de su conformación, su organización ó su funcionamiento, simplemente y sin ir más allá, sólo menciona la actividad que deberán seguir dichas sociedades, sin embargo, es de relevante importancia puesto que este es el antecedente primordial, para posteriormente dar cabida a lo que hoy es la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia, que será el objeto de estudio de esta tesis.

1.3 Reglas Generales a que Deben Sujetarse las Sociedades de Información Crediticia a que se refiere el Artículo 33 de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.

El 15 de febrero de 1995 se publicó en el Diario Oficial de la Federación las “Reglas Generales a que se deberán sujetar las Sociedades de Información Crediticia”, respecto a los acuerdos publicados en el Diario.

⁷ Decreto de la Ley para Regular a las Agrupaciones Financieras del 14 de julio de 1990, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 1990.

En orden numérico, la Primera, Octava y Décima Reglas, se referían a que las SIC debían constituirse como Sociedades Anónimas, con su debida previa autorización de la SHCP, oyendo la opinión de Banxico y la CNBV, integradas por consejeros y directores generales de reconocida calidad moral y, en el caso de los directores generales, los mismos deben contar con los conocimientos técnicos necesarios.⁸

Se estableció su objeto como: “la prestación del servicio de información sobre operaciones activas y otras de naturaleza análoga, realizadas por entidades financieras”

En la tercera regla establece que podrán ser Usuarios, las entidades financieras, las personas morales y físicas, así como autoridades administrativas y judiciales en el ámbito de sus respectivas competencias, a su vez, los Usuarios para obtener dicha información, deben contar con autorización expresa y por escrito de los sujetos que sean investigados.

Se enuncia también, el principio de reciprocidad, al momento de dar la información, es decir, las SIC podrán negar a los Usuarios el acceso a su base de datos, cuando dichos Usuarios realicen operaciones activas y no proporcionen la información correspondiente a tales operaciones.

Asimismo, se maneja la posibilidad de intercambio de las bases primarias de datos entre las Sociedades, sin necesidad de contra con la autorización de los sujetos que sean objeto de la investigación, siendo pagados los gastos que se generen por la Sociedad solicitante. Toda vez que al implementar este reglamento parecía haber un avance en materia de regulación de las SIC, en realidad con la evolución de las mismas éstas se volvieron insuficientes puesto que no se contemplaban algunos puntos importantes como:

*Plazos de conservación y actualización de la información que se contenía en la base de datos;

*Los medios de acceso a dicha información, ni la periodicidad en la que se podía acceder a la misma

⁸ Cfr. Mendoza, Martell Pablo y Preciado, Briceño Eduardo, Op. Cit. página 52.

*Los estándares operativos, ni las atribuciones para la protección de los intereses de los Usuarios

*Los Procedimientos de aclaración e impugnación de las bases de datos a solicitud de los clientes o sujetos investigados.

Finalmente, todo lo anterior quedo subsanado al momento en que se promulga en el Diario Oficial de la Federación, el 15 de enero de 2002, la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia (LRSIC.)

En este Decreto por el que se expide esta Ley, establece en su artículo Quinto Transitorio que se derogan los artículos 33, 33-A y 33-B de la LRFA y las Reglas Generales a que Deberán Sujetarse las Sociedades de Información Crediticia a que se Refiere al Artículo 33 de la Ley para Regular a las Agrupaciones Financieras” junto con sus decretos modificatorios.

Dichas Reglas fueron sustituidas por “Las Reglas Generales a las que Deberán sujetarse las Operaciones y Actividades de las Sociedades de Información Crediticia” publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 18 de marzo de 2002 y modificadas mediante Resolución publicada el 13 de agosto del mismo año.

Actualmente, la única SIC en México es la conocida como Buró de Crédito y cuenta con un historial de 19.5 millones de personas físicas al año 2003, lo que es un aproximado de 37 millones de créditos y de 780,000 empresas o personas físicas con actividad empresarial también para 2003.

Haciendo una breve mención, por dar algunas cifras que maneja dicho Buró según estadísticas del 2000 son:

Para la primera mitad del año 2000, la división de personas físicas contaba con 290 empresas asociadas, 115 automotrices, 37 comerciales, 37 hipotecarias o inmobiliarias, 32 bancos y 23 uniones de crédito. Las cifras en cuanto a número de consultas para la

división de personas físicas, en promedio pasaron de 199 000 para 1996 a un promedio de 421 000 consultas mensuales en los primeros meses del 2000.

Para la personas morales, el promedio mensual de consultas para 1998 era menor a 6 000 consultas, mientras que durante los primeros 5 meses del 2000 la cifras aumentaron a unas 12, 800 consultas por mes.

Puedo decir, viendo lo anterior que la actividad de las SIC cada día cobra mas fuerza y tiene gran demanda, puesto que para las Entidades Financieras y las Empresas Comerciales conocer el historial crediticio de sus clientes es indispensable y crea mayor seguridad y estabilidad dentro de las mismas porque pueden evaluar la capacidad crediticia de sus clientes y así obtener más ganancias.

Luego entonces el tener esta herramienta les ayuda a lograr su objetivo primordial que es generar y fomentar una cultura de pago entre sus clientes, en general, puedo decir que las SIC se constituyen a mi particular opinión, como un canal o conducto por el cual se transmite información acerca del historial crediticio tanto de personas físicas como morales, que es útil para determinar y distinguir a los clientes que llevan un buen record de los que no lo llevan.

Por ello el siguiente capítulo está dedicado a la mención del concepto y significado de las Sociedades de Información Crediticia, ahondando en sus características generales y se hará mención al marco jurídico que fundamenta la creación y el objeto de las mismas.

CAPITULO 2

CONCEPTO, Y MARCO JURÍDICO DE LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA

2.1 Concepto de Sociedades de Información Crediticia

2.1.1 Doctrinal

2.1.2 Legal

2.2 Características

2.2.1 Autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

2.2.2 Naturaleza Jurídica

2.2.3 Los Usuarios de la Información

2.2.3.1 Las Entidades Financieras

2.2.3.2 Las Empresas Comerciales

2.2.3.3 Personas Físicas

2.2.3.4 Personas Morales

2.3 El Reporte de Crédito

2.4 La Base Primaria de Datos

2.5 Plazo de Conservación de la Información

2.6 Marco jurídico.

2.6.1 Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia

2.6.2 Ley de Instituciones de Crédito

2.6.3 Marco supletorio

2.6.4 Disposiciones del Banco de México.

2.6.5 Otra Normatividad.

CAPITULO 2

CONCEPTO Y MARCO JURÍDICO DE LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA.

2.1 Concepto de Sociedades de Información Crediticia.

Para definir a las Sociedades de Información Crediticia se hará, desde dos puntos de vista; el doctrinal y el legal.

2.1.1 Doctrinal

Las Sociedades de Información Crediticia (SIC), conocidas también como Buró de Crédito, fueron creadas a fin de fomentar las prácticas crediticias sanas, para así reducir el costo y el riesgo que trae consigo el otorgar un crédito, en consecuencia brindar seguridad a los acreditantes y fomentar la cultura de pago.

Las Sociedades de Información Crediticia (SIC) son Sociedades Anónimas que se constituyen bajo la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, como respuesta a la opinión del Banco de México (BANXICO) y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), con el objeto de prestar servicios de recopilación, manejo, entrega o envío de información relativa al historial crediticio de personas físicas y morales, así como otras operaciones de naturaleza análoga, que éstas mantengan con entidades financieras y empresas comerciales.⁹

Buró de Crédito se define, a sí mismo, como:

“Una empresa privada constituida como una Sociedad de Información Crediticia y orientada a integrar y proporcionar información previa al otorgamiento de crédito y durante la vigencia del financiamiento. Buró de Crédito es el nombre comercial y ofrece dos rubros de servicio: uno especializado en Personas Físicas y otro en Personas Morales y Físicas con Actividad Empresarial”¹⁰

⁹ De la Fuente Rodríguez, Jesús, Tomo II, Op Cit., página 1110.

¹⁰ <http://www.burodecredito.com.mx>

2.1.2 Concepto Legal.

El concepto legal se desprende del artículo 5° del Título Segundo, Capítulo I, de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, que establece lo siguiente:

“La prestación de servicios consistentes en la recopilación, manejo y entrega o envío de información relativa al historial crediticio de personas físicas y morales, así como operaciones crediticias y otras de naturaleza análoga que éstas mantengan con Entidades Financieras y Empresas Comerciales, sólo podrá llevarse a cabo por Sociedades que obtengan la autorización a que se refiere el artículo 6° de la presente ley... ”

En mi apreciación y en concordancia con las definiciones anteriores: las Sociedades de Información Crediticia son sociedades anónimas que se constituyen, previa autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, siempre tomando en cuenta la opinión del Banco de México, asimismo, la opinión de la Comisión Bancaria y de Valores, para dar un servicio que consiste en la obtención, manejo, entrega y envío de información referente al historial crediticio de personas tanto físicas como morales, que realicen operaciones crediticias u otras de la misma índole, ya sea con Entidades Financieras o Empresas Comerciales.

2.2 Características.

De los conceptos expresados se derivan las características de las SIC:

La autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; su Naturaleza Jurídica; los Usuarios de la información (las Entidades Financieras; las Empresas Comerciales; las Personas Físicas y las Personas Morales); el Reporte de Crédito; la Base Primaria de Datos y el Plazo de Conservación de la Información.

2.2.1 Autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Las citadas Sociedades de Información Crediticia, para poder operar requieren de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, oyendo la opinión del Banco Central y del principal órgano de inspección y vigilancia del sistema financiero la CNBV, lo cual me parece importante ya que ellos pueden opinar si es conveniente que se dé dicha autorización.

La autorización vista desde la perspectiva del derecho administrativo, es definida por el Dr. Miguel Acosta Romero, en los términos siguientes:

*"Autorización, es el acto por medio del cual se confiere a una persona el derecho para realizar una conducta"*¹¹

Dicha autorización conlleva a reconocerle al particular un derecho preestablecido, cuyo ejercicio está sujeto a modalidades y limitaciones que a su vez, debe cubrir requisitos, que se establecen en las leyes respectivas, con fines de seguridad, salubridad, orden público, urbanismo, etc.

A diferencia de la autorización, está la concesión, es de señalarse que cuando se habla de ella, se hace referencia al derecho que tiene el Estado de prestar los servicios públicos y que cuando no lo puede realizar los concede a los particulares.

La concesión definida por el maestro Alfonso Nava Negrete, señala lo siguiente:

*"La concesión es el acto administrativo que crea en un particular, llamado concesionario, el derecho para prestar un servicio público o para explotar un bien propiedad del Estado, con una prestación a favor de éste"*¹²

Esto aplica claramente al objeto de estudio de esta tesis, es decir las SIC, deben cumplir con una serie de requisitos que señale el régimen jurídico correspondiente y al hacerlo será otorgada la autorización solicitada para dar el servicio que se trate.

Desde mi punto de vista, la autorización es el derecho que tiene el particular para prestar determinadas actividades, que en un momento dado no pudiera llevar a cabo el Estado, pero para poder hacerlo, el particular, tiene que sujetarse y cumplir con los requisitos que establecen las disposiciones correspondientes.

¹¹ Acosta Romero, Miguel. Compendio de Derecho Administrativo, Parte General, editorial Porrúa, México, 2001, página 535.

¹² Nava Negrete, Alfonso. Derecho Administrativo Mexicano. Segunda edición. Fondo de Cultura Económica. México, 2001. p. 383.

2.2.2 Naturaleza jurídica.

La naturaleza de las SIC, corresponde a la de las Sociedades Mercantiles Privadas, ya que se constituyen como Sociedades Anónimas, como lo señala Dr. Victor Castrillón y Luna, la sociedad anónima; “es el tipo de sociedad mercantil cuyo capital está dividido en acciones y en la que únicamente responde su patrimonio del cumplimiento de las deudas sociales, cuyas notas características son; capital social, existencia de acciones y autonomía patrimonial, a las que añaden; la existencia de una organización corporativa, y el carácter constitutivo de su inscripción en el Registro Mercantil.”¹³

En síntesis, las Sociedades Anónimas son aquellas que se integran por dos o más socios y que su responsabilidad es hasta el límite de sus aportaciones; representándose el capital a través de acciones.

De acuerdo a la Ley General de Sociedades Mercantiles, sociedad anónima es aquella que “existe bajo una denominación y se compone exclusivamente de socios cuya obligación se limita al pago de sus acciones”.

Dicha denominación se formará libremente, pero será distinta de la de cualquier otra sociedad, y al emplearse irá siempre seguida de las palabras “sociedad anónima” o de su abreviatura “S.A.”

Para poder constituirse lo mínimo requerido es:

Que haya dos socios como mínimo, y que cada uno de ellos suscriba una acción por lo menos;

Que el capital social no sea menor a cincuenta millones de pesos y que esté íntegramente suscrito;

Que se exhiba en dinero efectivo, cuando menos, el veinte por ciento del valor de cada acción pagadera en numerario; y

Que se exhiba íntegramente el valor de cada acción que haya de pagarse, en todo o en parte, con bienes distintos del numerario.

¹³ CASTRILLON y Luna, Victor Manuel. Sociedades Mercantiles, Primera Edición, Editorial Porrúa, México, 2003, página 307.

Es importante señalar por último que la sociedad anónima puede constituirse por la comparecencia ante notario de las personas que otorguen la escritura social, o por suscripción pública.

2.2.3 Los Usuarios de la Información.

En los conceptos se establece que los usuarios de las SIC son las Entidades Financieras y las Empresas Comerciales, las cuales, deben celebrar un contrato con la sociedad de información crediticia para pueda darse la prestación del servicio, el cual estará basado en el intercambio de sus bases de datos.

A continuación precisaré cuales son las Entidades Financieras, así como las Empresas Comerciales.

2.2.3.1 Entidades Financieras.

Ya sea que se hable de ellas de manera singular o plural según sea el caso, en el artículo 2º, fracción V de la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia las define como aquella autorizada para operar en territorio nacional y las Leyes las reconozcan como tal, incluyendo a las que se refiere el artículo 7º de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras

Asimismo, a la Banca de Desarrollo, la cual está definida por el artículo 30 de la Ley de Instituciones de Crédito como: "...entidades de la administración pública federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, constituidas con el carácter de sociedades nacionales de crédito, en los términos de sus correspondientes leyes orgánicas y de esta ley..." en términos generales para mí, es un tipo de banca especializada en financiar solamente las actividades y sectores que le señala a cada institución su Ley Orgánica: En este rubro también se encuentran las uniones de crédito, las sociedades de ahorro y préstamo y las entidades de ahorro y crédito popular.

Me parece interesante referirme a la Ley para la Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, precisa como entidades financieras además de las ya

mencionadas, aquellas que están manifestadas en el artículo 1º de dicha ley y que a continuación se enumeran:

*“Las sociedades controladoras,
Las instituciones de crédito,
Las sociedades financieras de objeto limitado,
Las casas de bolsa,
Los especialistas bursátiles,
Las sociedades de inversión,
Los almacenes generales de depósito,
Las arrendadoras financieras,
Las empresas de factoraje financiero,
Las sociedades de ahorro y préstamo,
Las casas de cambio,
Las instituciones de seguros,
Las sociedades mutualistas de seguros,
Las instituciones de fianzas,
Las administradoras de fondos para el retiro, así como cualquier otra que realice actividades análogas a las de las sociedades anteriormente enumeradas y que ofrezcan un producto o servicio financiero.”¹⁴*

De acuerdo con lo expuesto, las Entidades Financieras proporcionan información verídica sobre el historial de pagos y conjunto de obligaciones de los posibles deudores y acreditados tales como: Las Entidades del Sector Bancario, las Entidades del Sector Bursátil, del Sistema de Ahorro para el Retiro, del Sistema de Ahorro y Crédito Popular.

Como podemos observar las Entidades Financieras, se constituyen por un gran número de usuarios de las Sociedades de Información Crediticia, en los que sobresalen los Bancos Múltiples, que son aquellas sociedades anónimas que prestan un servicio para

¹⁴ De la Fuente Rodríguez Jesús, Tomo I. Op Cit, página 89

captar recursos del público y de esa forma poder colocar esos recursos en el mismo público. Las últimas Entidades que se han venido estableciendo en el sector financiero, son las del sector del ahorro y crédito popular que busca alentar la creación de microempresas, es decir, las más pequeñas empresas, para verificar que se distribuya mejor la riqueza de México.

A continuación se muestra un breve esquema de las Entidades Financieras del Sector Bancario, bursátil, Asegurador y Afianzador, sector de organizaciones y actividades auxiliares del crédito, de los sistemas de ahorro para el retiro y del sistema de ahorro y crédito popular, respecto a legislación especializada que las regula.

SECTOR BANCARIO

Banco de México

Instituciones de Banca Múltiple y
Banca de Desarrollo

Sociedades Financieras
de Objeto Limitado

Ley de instituciones
de Crédito

Fideicomiso Públicos del Gobierno
Federal y los encomendados al
Banco de México.

Filiales de Instituciones
Financieras del Exterior
Organizadas como Bancos
Múltiples y SOFOLES

SECTOR BURSÁTIL

Especialistas Bursátiles

Casas de Bolsa

Ley del Mercado de Valores y
Ley de Sociedades de Inversión

Sociedades de Inversión

Sociedades Operadoras de
Sociedades de Inversión

Filiales de Instituciones Financieras
Casas de Bolsa o Especialistas
Bursátiles. Sociedades de Inversión o
Sociedades Operadoras de Sociedades de Inversión

SECTOR ASEGURADOR Y AFIANZADOR

Instituciones de Seguros

Sociedades Mutualistas de Seguros

Intermediarios de Reaseguro

Filiales de Instituciones Financieras del Exterior organizadas como

Instituciones de Fianzas

Instituciones de Seguros y Fianzas.

Ley general de Instituciones
y Sociedades Mutualistas de
Seguros y Ley Federal de Instituciones
de Fianzas

**SECTOR DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES
AUXILIARES DEL CRÉDITO.**

Almacenes Generales de Depósito

Arrendadoras Financieras

Sociedades de Ahorro y Préstamo

Ley General de
Organizaciones y
Actividades Auxiliares
del crédito

Uniones de Crédito

Empresas de Factoraje Financiero

Casas de Cambio y
Filiales Financieras del Exterior

SISTEMAS DE AHORRO PARA EL RETIRO.

Administradoras de Fondo para el retiro

Sociedades de Inversión Especializadas para el manejo de Fondos para el Retiro (SIEFORES)

Ley de los Sistemas
de ahorro para el Retiro

SISTEMA DE AHORRO Y CRÉDITO POPULAR

Sociedades Cooperativas de ahorro

Sociedades Financieras Populares

Ley de Ahorro y
Crédito Popular

2.2.3.2 Las Empresas Comerciales.

Para el autor doctrinario Moisés Gómez Granillo, la Empresa es: “Una forma de producción por medio de la cual, en el seno de un mismo patrimonio, se combinan los precios de los factores de la producción, aportados por sujetos distintos al propietario de la empresa, en vista de vender una producción en el mercado, un bien o un servicio, y obtener una renta monetaria igual a la diferencia entre dos series de precios”.¹⁵

En razón de las Empresas Comerciales, según se manifieste en plural o singular, deberá ser, aquella persona distinta de lo que es una entidad financiera, que como parte de su objeto, realicen operaciones de crédito, relacionados con la venta de sus productos o servicios, y otras de naturaleza análoga, así como la citada persona moral y el fideicomiso, que adquieran o administren cartera crediticia y los fideicomisos de fomento económico incluso, las que administren o adquieran carteras crediticias, por ejemplo: tiendas comerciales, tiendas departamentales, sistemas de crédito automotriz, compañías de telefonía celular, entre otras.

Aunque el concepto es extenso el autor antes mencionado, da una visión amplia y concisa de lo que es empresa, otra cuestión que menciona, es que la empresa social en México se divide en dos ámbitos el privado y el público, el primero se caracteriza por la presencia de la propiedad privada de los medios productivos, como por la libertad en la actividad económica, la segunda, es aquella que pertenece al Estado (total o parcialmente) y por tanto su gestión; además, la empresa privada busca la máxima ganancia y la pública no siempre, debe mencionarse que la empresa pública busca atender intereses generales o sociales, aunque ello la lleve a obtener ganancias monetarias limitadas, e inclusive a operar con pérdidas.

Desde mi punto de vista empresa es, un medio de generación de capital en el que se conjuga el valor humano con la generación de producción, con la finalidad de obtener ganancias que aumenten la calidad de vida de todos los que laboran en ella.

¹⁵ Cfr. GÓMEZ, Granillo Moisés, Teoría Económica, 11 Edición, Editorial Esfinge, México, 1994, página 127.

2.2.3.3 Personas Físicas.

La prestación del servicio de recopilación, manejo y entrega o envío de información que manejan las sociedades de información crediticia, será respecto al historial crediticio de personas físicas y morales que mantengan con las Entidades Financieras y Empresas Comerciales, producto de algún crédito o servicio adquirido a través de un contrato de adhesión.

El Código Civil Federal en su Libro Primero De Las Personas, establece respecto a las Personas Físicas lo siguiente: la capacidad jurídica de éstas, se adquiere por el nacimiento y se pierde por la muerte, pero desde el momento en que un individuo es concebido, entra bajo la protección de la ley y se le tiene por nacido para los efectos declarados por éste Código, es decir la persona física es el individuo como tal, en sí mismo y este tiene capacidades que adquiere al nacer y pierde al morir.

Por lo que respecta a las Personas físicas, la prestación del servicio que proporcionan las SIC se refiere a operaciones crediticias, como las que se enumeran enseguida:¹⁶

*La apertura de Crédito, la cual consiste en que, el acreditante se obliga a poner una suma de dinero, a disposición del acreditado o a contraer por cuenta de éste una obligación, para que el mismo haga uso del crédito concedido en la forma y en los términos y condiciones convenidos, quedando obligado el acreditado a restituir al acreditante las sumas de que disponga, o a cubrirlo oportunamente por el importe de la obligación que contrajo, y en todo caso a pagarle los intereses, prestaciones, gastos y comisiones que se estipulen.

*La tarjeta de Crédito; plástico emitido por una institución financiera el cual substituye a la moneda y al billete, y le otorga garantías al acreditado para hacer uso de su crédito.

*Obligaciones por cuenta de terceros, al emitirse un crédito por lo general se solicita que el acreditado tenga un aval, que garantice en un momento dado que al no cumplir con la obligación adquirida en su contrato, haya quien se responsabilice de dicha obligación, garantizando así el pago del crédito.

¹⁶ Ver Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia. Título Segundo. Capítulo I. de las Sociedades de Información Crediticia.

*Contratos de crédito refaccionario y de habilitación, como:

Crédito refaccionario

La hipoteca: es una garantía real constituida sobre bienes que no se entregan al acreedor, y que de derecho a éste, en caso de incumplimiento de la obligación garantizada, a ser pagado con el valor de los bienes, en el grado de preferencia establecido por la Ley.

La prenda: es un derecho real constituido sobre un bien mueble enajenable para garantizar el cumplimiento de una obligación y su preferencia en el pago.

Prenda

La fianza: como un contrato por el cual una persona se compromete con el acreedor a pagar por el deudor, si éste no lo hace.

Siendo el caso de personas físicas, las sociedades deberán eliminar su información relativa a las operaciones respecto de la cuales el plazo antes mencionado haya transcurrido, una vez que al usuario correspondiente le hayan notificado dicha circunstancia, así como aquellos casos en que el Banco de México, mediante disposiciones de carácter general determine sobre la eliminación de créditos menores a mil UDIS.

2.2.3.4 Personas Morales

Conforme al 5º del Título Segundo del Código Civil Federal, son personas morales:

- I. La Nación, los Estados y los Municipios;
- II. Las demás corporaciones de carácter público reconocidas por la Ley;
- III. Las sociedades civiles o mercantiles;
- IV. Los sindicatos, las asociaciones profesionales y las demás a que se refiere la fracción XVI del artículo 123 de la Constitución Federal;
- V. Las sociedades cooperativas y mutualistas;
- VI. Las asociaciones distintas de las enumeradas que se propongan fines políticos, científicos, artísticos, de recreo o cualquiera otro fin lícito, siempre que no fueren desconocidas por la ley.
- VII. Las personas morales pueden ejercitar todos los derechos que sean necesarios para realizar el objeto de su institución.

El artículo 26 del mismo título enuncia que las personas morales pueden ejercitar todos los derechos que sean necesarios para realizar el objeto de su institución.

En tanto que el artículo 27 menciona que las mismas, obran y se obligan por medio de los órganos que las representan ya sea por disposiciones relativas de sus escrituras constitutivas y de sus estatutos.

Por último el artículo 28 establece que las personas morales se registrarán por las leyes correspondientes, por su estructura constitutiva y por sus estatutos.

En el caso de las personas morales, las sociedades no podrán eliminar de su base de datos la información que les haya sido proporcionada por los usuarios.

Solamente tratándose de ciertos casos lo anterior no será aplicable si se tratase de:

Uno o más créditos cuyo saldo insoluto por concepto de principal al momento de la falta de pago de alguna cantidad adeudada a un acreedor sea igual o mayor a la equivalente a trescientas mil UDIS, de conformidad con el valor de dicha unidad aplicable en la o las fechas en que se representen las faltas de pago respectivas, independientemente de la moneda en que estén denominados, o cuando exista una sentencia firme en la que se condene al cliente por la comisión de un delito patrimonial intencional relacionado con algún crédito y que se haya hecho del conocimiento de la sociedad por alguno de sus usuarios.

En síntesis, todo lo anterior proporciona un enfoque general de los elementos que constituyen a las Sociedades de Información crediticia, por lo tanto se observa como hay elementos que tiene una connotación meramente mercantil, pero que al manejarse en un medio propiamente bancario toma modalidades financieras, aunque esto no los separa pues como señala el autor Joaquín Rodríguez Rodríguez, “ No son distintos, los métodos en el derecho bancario, de aquellos que se utilizan en el derecho mercantil ni son distintos los problemas que en torno a esa cuestión se plantean”¹⁷

2.3 El reporte de crédito.

Ya sea en singular o plural, es la información formulada documental o electrónicamente, por una Sociedad de Información Crediticia, para ser proporcionada al usuario que lo haya solicitado en términos de la Ley que nos ocupa, contiene el historial crediticio de

¹⁷ Rodríguez, Rodríguez Joaquín, Derecho Bancario, 9ª edición, editorial Porrúa, México, 1999, página 8.

un cliente, con la característica de que no se hace mención de la denominación de las Entidades Financieras o Empresas Comerciales Acreedoras.

El reporte de crédito especial, en términos del artículo 2º fracción VII de la LRSIC, es:

“La información formulada documental o electrónicamente por una sociedad que contiene el historial crediticio de un Cliente, sin hacer mención de la denominación de las Entidades Financieras o Empresas Comerciales acreedoras”

2.4 La base primaria de datos.

Es aquella conformada con la información que proporcionan directamente los usuarios a las sociedades, a su vez, ésta se maneja según la forma y términos en que se reciba de aquellos, porque se considera para cada tipo de crédito un plazo en particular, los plazos a que me refiero son los siguientes:

*Créditos de amortización única de principal e intereses al vencimiento, a los treinta días naturales de que ocurra el vencimiento.

*Créditos con amortización única de principal al vencimiento, pero que tengan estipulado el pago de los intereses periódicos, a los noventa o más días naturales de vencido el pago de intereses respectivos.

*Créditos cuya amortización de principal e intereses haya sido pactada en pagos periódicos parciales, salvo los créditos hipotecarios para la vivienda y adquisición de bienes de consumo duradero, a los noventa o más días naturales posteriores a la fecha de vencimiento de la primera amortización vencida y no liquidada por el acreditado.

*Créditos revolventes, como tarjetas de créditos y adquisiciones de bienes de consumo duradero, entre otros, cuando el cliente haya realizado el pago requerido durante ciento veinte o más días naturales, y

*Créditos de vivienda, a los ciento ochenta días o seis mensualidades posteriores a la fecha de vencimiento de la primera amortización no cubierta por el acreditado, lo que resulte menor.

La base primaria de datos se integrará con la información crediticia de las personas morales que cuenten con ingresos o ventas anuales superiores a diecisiete millones de UDIS, asimismo como la relacionada con clientes con operaciones fraudulentas, para tales efectos, deberán considerarse los ingresos o ventas registradas al cierre del ejercicio inmediato anterior al de aquél en que se formule la solicitud.

2.5 Plazo de conservación de información.

Por otra parte, las sociedades a su vez, están obligadas a conservar la información que les sea proporcionada por los usuarios, relativa a las personas físicas, durante un plazo de ochenta y cuatro meses, que comenzarán a contarse a partir de que:

*El usuario cobre el crédito que se le ha otorgado;

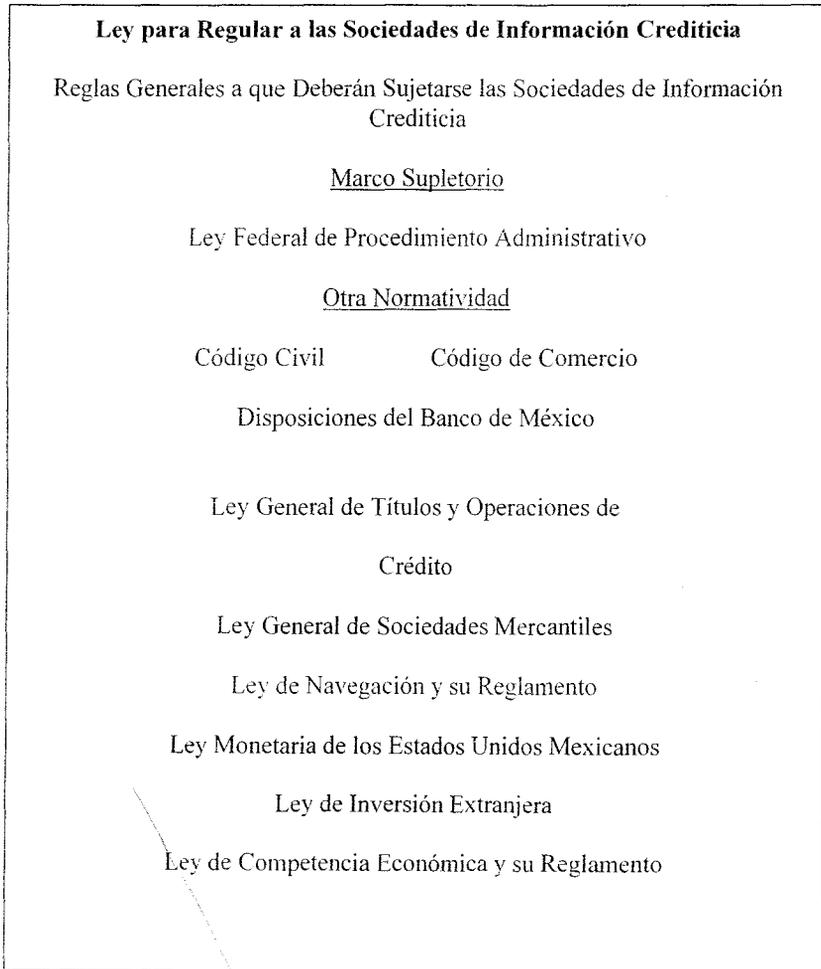
*Se ejecute la sentencia ejecutoriada que haya condenado al cliente al pago de las obligaciones derivadas del crédito correspondiente;

*Se extinga el derecho del actor la ejecución de dicha sentencia, o prescriba la acción del usuario para cobrar el crédito a cargo del cliente.

Todos los elementos mencionados, son los que enmarcan el contexto general de lo que son las Sociedades de Información Crediticia, aunque eso no es lo único, también está inmerso el marco jurídico, que para mí es la esencia legal de las mismas, dicho marco encuadra desde la propia Ley que regula a las Sociedades de Información Crediticia, las disposiciones del Banco de México, hasta otra normatividad.

2.6 Marco jurídico

El marco jurídico que se les aplica a las SIC de forma general es el siguiente:



2.6.1 Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia.

El marco jurídico de las Sociedades de Información Crediticia es la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, publicada en el Diario Oficial de la

Federación el 15 de enero de 2002. La misma regula la constitución y operación de dichas sociedades; sus disposiciones son de orden público y de observancia general en el territorio nacional.

Es relevante mencionar que dicho Decreto en su artículo Quinto Transitorio señala:

“Quinto.- Se derogan los artículos 33, 33-a y 33-b de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, las Reglas generales a las que deberán sujetarse las sociedades de información crediticia a que se refiere el artículo 33 de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, así como las demás disposiciones que se opongan a lo dispuesto por esta ley.”

El contenido de la Ley para Regular a la Sociedades de Información Crediticia se estructura de la siguiente forma:

TITULO PRIMERO
CAPITULO UNICO
DISPOSICIONES GENERALES

TITULO SEGUNDO
CAPITULO I
DE LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA

CAPITULO II
DE LA BASE DE DATOS

CAPITULO III
DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN CREDITICIA

CAPITULO IV
DE LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES DEL CLIENTE

CAPITULO V
DE LAS SANCIONES

TITULO SEGUNDO
QUITAS Y REESTRUCTURAS

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

En dichos artículos transitorios se hace alusión a que este Decreto entrará en vigor a los treinta días naturales siguientes a su publicación en el Diario Oficial de la

Federación, salvo por lo dispuesto en los Artículos Transitorios Segundo y Tercero siguientes.

2.6.2 Ley de Instituciones de Crédito

Es el ordenamiento por excelencia en materia bancaria, la cual su campo de regulación principal es la intermediación bancaria propia de las Instituciones de Banca Múltiple y de Desarrollo. Asimismo, regula la organización, estructura y funcionamiento de las Instituciones de Crédito, sus operaciones, disposiciones generales sobre la actividad bancaria y su contabilidad. Igualmente establece cuáles son los delitos en materia bancaria y señala las prohibiciones y sanciones correspondientes, además de establecer normas sobre protección de los intereses del público.

2.6.3 Marco supletorio

Como Marco Supletorio, en su artículo 4º la Ley para Regular a las Sociedades de Información crediticias establece:

“En lo no previsto por esta ley, se aplicará supletoriamente, para los efectos de las notificaciones, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo. Esta disposición no será aplicable al procedimiento de reclamación de los clientes previsto en la presente ley”

El Código Civil Federal es aplicable de igual manera en función de que, el Derecho Civil es la rama del Derecho Privado que se encarga de regular “los atributos de las personas. los derechos de la personalidad, la organización jurídica de la familia y las relaciones jurídicas de carácter patrimonial habidas entre particulares.”¹⁸ Son dichas relaciones patrimoniales las que deben ser tomadas en cuenta por las instituciones de crédito, toda vez que, tanto los sujetos del crédito, como las garantías del mismo, se encuentran regulados por las normas del derecho civil.

¹⁸ Rodríguez, Rodríguez Joaquín. Derecho Mercantil, Tomo II, vigésima edición. Editorial Porrúa, México, 1991.

2.6.4 Disposiciones del Banco de México.

Por otra parte, las SIC también sujetarán sus operaciones y actividades a las disposiciones de carácter general que expida el Banco de México, esto se fundamenta en el artículo 28 Constitucional, ya que corresponde a BANXICO, la regulación de los servicios financieros, toda vez que la actividad que ésta realice, puede ser considerada como auxiliar de las entidades financieras en cuanto al otorgamiento del crédito.

En cuanto a las prácticas bancarias, las mismas implican una serie de reglas utilizadas dentro del mismo ámbito y se encuentran comprendidas dentro de los manuales de operación de los bancos para la actuación y operación uniforme de los mismos, en este sentido tenemos al conocimiento de la firma, la confirmación de cheques, cobro de comisiones por cheques devueltos, etc.

2.6.5. Otra Normatividad

Dentro del marco jurídico de las Sociedades de Información Crediticia, debe contemplarse también a la Legislación Mercantil, que se aplica de manera supletoria a la LIC.

*El Código de Comercio

*Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito

*La Ley General de Sociedades Mercantiles en lo referente a la estructura corporativa de las mismas.

*Ley de Generales Mercantiles

*Ley sobre el contrato de Seguro.

*Ley de Navegación y su Reglamento.

*Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos

*Ley de Competencia Económica y su reglamento.

*Asimismo, la Ley de Inversión Extranjera en lo que respecta a las acciones representativas del capital social de las SIC al ser éstas de libre suscripción, por lo que son aplicables a los mismos, en lo conducente las disposiciones dicha ley, esto debido a

que se trata de la materia financiera y por ello no debe aplicarse supletoriamente el Código Fiscal de la Federación.

*Para efectos de control conforme a l artículo 21 de la ley, las SIC, deben establecer manuales internos Es decir, las Sociedades de Información Crediticia tienen que establecer manuales operativos estandarizados que deberán ser observados por los diferentes tipos de usuarios, para llevar a cabo el registro de información en su base de datos, así como la emisión rectificación e interpretación de los reportes de crédito especiales que la sociedad emita. A decir del Banco de México, las sociedades sujetarán sus operaciones y actividades a las disposiciones de carácter general que éste expida.

*Por último, en cuanto al procedimiento de reclamación de los clientes se aplican las disposiciones previstas en la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios del Sector Financiero.

Con respecto al Código Fiscal de la Federación, este ordenamiento sólo es aplicable para efectos de las notificaciones en los juicios arbitrales en que la CONDUSEF actúa como arbitro, así como para la interposición de los recursos administrativos contemplados por los artículos 25 y 110 de la LIC; dichos recursos se refieren a las resoluciones de la CNBV.

En general la normatividad que regula a las SIC se toma en cuenta en razón de que cada tema y circunstancia debe estar regidos por la norma correspondiente desde la regulación interna y general de las SIC y la norma supletoria.

Las Sociedades de Información Crediticia, como cualquier sociedad requiere sujetarse a las normas aplicables a las mismas para constituirse como tales y poder dar un servicio, dicha constitución está regulada por la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia, asimismo, se regula la prestación del servicio, las tarifas aplicables, la eliminación de la información y su estructura orgánica, para ello en el siguiente capítulo trataré todo lo relativo a estos temas.

CAPITULO 3

LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA.

3.1. Constitución

3.1.1 Autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

3.1.2 Contenido de la Solicitud para constituirse como una SIC.

3.1.3 Capital Mínimo.

3.1.4 Revocación de la autorización.

3.2 Objeto

3.3 Prestación del Servicio de Información Crediticia.

3.3.1. Autorización expresa del Cliente para que sea proporcionada la información.

3. 3. 2 Contenido de los Reportes de Crédito.

3.3.3 Reportes Especiales de Crédito.

3.3.3.1 Solicitud de Reportes Especiales de Crédito.

3.3.4 Violación al Secreto Financiero.

3.3.5 Medios para brindar el servicio de información crediticia.

3.3.6 Productos y Servicios Informativos de las SIC.

a) Reporte de Crédito.

b) Reporte Especial de Crédito.

c) Diferentes modalidades de servicio.

3.3.7 Tarifas aplicables al Reporte Especial.

3.3.7.1 Identificación de los Clientes.

3.3.8 Les Oferentes de Crédito.

3. 4 Base Primaria

3.4.1 Concepto.

3.4.2 Contenido.

3.4.3 Disposiciones del Banco de México.

3.4.4 Manuales operativos estandarizados.

3.4.5 Conservación de la Información contenida en la base de datos.

3.4.6 Eliminación de la información.

3.4.7 Casos en los que se elimina la información proporcionada por los Usuarios.

3.5 Estructura Orgánica de las SIC.

3.5.1 Director General.

3.5.2 Consejo de Administración.

CAPITULO 3

LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA

3.1. Constitución.

Para constituirse como Sociedad de Información Crediticia, dichas sociedades deberán reunir lo siguiente:

3.1.1 Autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Conforme a la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia en su Título Segundo, Capítulo I, a partir de su artículo 6º, establece que para poder operar y constituirse Las Sociedades de Información Crediticia, se requiere la autorización del Gobierno Federal, la cual compete otorgar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, escuchado la opinión tanto del Banco de México, y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (Órganos de regulación y supervisión del sistema financiero mexicano.)

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público es la máxima autoridad del sistema financiero mexicano, por lo que es congruente que a la misma le corresponde dicha autorización, por la actividad trascendente que tendrá dicha sociedad,

Dicha autorización es intransmisible, sin embargo, pueden transmitirse las acciones respectivas del capital social con aprobación de la autoridad. Es importante señalar que la autorización es un acto administrativo que facilita al particular, en este caso a la sociedad anónima que va a realizar el ejercicio de información crediticia, un derecho que para poder realizar tiene que cumplir con los requisitos que establece en este caso la máxima autoridad del sistema financiero, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.¹⁹

¹⁹ Cfr. Nava Negrete, Alfonso. Derecho Administrativo Mexicano. Op. Cit. Página 383.

Para Acosta Romero autorización, “es el acto por medio del cual se confiere a una persona el derecho de realizar una conducta”.²⁰

Para el autor Gabino Fraga “es un acto administrativo por el cual se levanta o remueve un obstáculo o impedimento que la norma legal ha establecido para el ejercicio de un derecho de un particular”.²¹

La autorización como la que se otorga a las sociedades de información crediticia, es un acto administrativo que se concreta a remover en favor de una persona jurídica determinada, el límite u obstáculo que en forma general impone la ley para el ejercicio de actividad jurídica y mercantil determinada. En síntesis es un acto administrativo, que confieren al particular la capacidad para realizar ciertas actividades.

De acuerdo con lo anterior, para la existencia legal de las citadas sociedades se requiere autorización de la citada secretaria.

Es importante señalar dos cuestiones importantes para que una SIC se constituya como tal, primero hacer la solicitud acompañando los documentos que establece la ley y contar con el capital mínimo requerido.

3.1.2 Contenido de la Solicitud para constituirse como una SIC.

El contenido de la solicitud para constituirse y operar como SIC, está establecido en el artículo 7º del ordenamiento legal antes señalado, el cual enumera ciertos requisitos, que de acuerdo con la autoridad dictaminadora, se fundamentan en la necesidad de que la ésta posea todos los elementos necesarios para evaluar la solicitud, entre los mismos tenemos los siguientes:

²⁰ Acosta Romero, Miguel. Teoría General del Derecho Administrativo. Octava Edición Actualizada. Editorial Porrúa. México, 1994. página 791.

²¹ Fraga, Gabino. Derecho Administrativo. Cuadragésima edición. Editorial Porrúa. México, 2000. p. 236.

- La relación de accionistas indicando el capital que aporta cada uno y en su currícula vitarum; es importante precisar para efectos de evitar que los accionistas tengan un capital mayor del límite que establece la Ley. En efecto el artículo 8º precisa que ningún Usuario podrá participar bajo cualquier título en más del 18% del capital social de una sociedad y controlarla directa o indirectamente.
- La relación de consejeros y de los documentación funcionarios de la Sociedad, incluso de aquellos que tengan jerarquía inmediata a la del director general, así como su currícula vitarum; esto para que la SHCP pueda determinar que sean personas honradas, de reconocida calidad técnica y experiencia en materia financiera o administrativa, como lo establece la Ley.
- El proyecto de estatutos de la sociedad; podría considerarse análogo al contenido de la escritura constitutiva de una sociedad enumerado en el artículo 6º de la Ley General de Sociedades Mercantiles. Los estatutos son la carta magna o régimen constitucional y funcional interno que afecta a la sociedad como corporación. Su finalidad es regular la vida interna de la sociedad.²¹
- La acreditación, de que se tienen los recursos para aportarlos al capital mismo, recordemos que la Ley en comentario establece la obligación en el artículo 8º, que el capital citado este íntegramente suscrito y pagado. Dicho capital será determinado por la CNBV.
- Un programa general de funcionamiento. La sociedades de información crediticia deben presentar un plan de funcionamiento el cual debe contener:
 - =Los procesos de documentación y el manejo de documentación;
 - =Las características de los productos y servicios que se prestarán a usuarios y a Clientes;

²¹ Broseta Pout, Manuel. Manual de Derecho Mercantil. Editorial Boch. Décima edición. Madrid, España. 1994. p. 220.

- =Las políticas con que se pretende operar la documentación de servicios;
- =Las medidas de control y documenta para evitar un manejo indebido de la documentación;
- =Las bases de documentación;
- =Un programa detallado de inversión a tres años, y
- =Un calendario de apertura de plazas y oficinas en que se ubicarán.
- =La demás documentación conexas que le solicite la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a efecto de evaluar la respectiva solicitud.

3.1.3 Capital mínimo.

Otro aspecto relevante al constituir una sociedad de información crediticia, es el capital mínimo con el que se deberá contar para realizar dicho trámite, el monto de éste será determinado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, mediante las disposiciones de carácter general que emita, dicho capital deberá ser íntegramente suscrito y pagado.

De acuerdo al Dr. Miguel Acosta Romero, capital mínimo, “es el que señala la Ley para cada categoría de corporaciones, para que puedan iniciar sus operaciones, para que puedan iniciar sus operaciones, en particular, al constituirse se deberán tener totalmente suscrito y pagado el capital mínimo prescrito por la Ley o por la SHCP para cada clase de operaciones a que hayan de dedicarse...”²²

Con respecto al capital social y sus acciones representativas de las SIC, serán de libre suscripción; sin embargo, tanto las personas morales extranjeras que ejerzan funciones de autoridad, no podrán participar en forma alguna en el capital social de la Sociedades.

²² ACOSTA Romero, Miguel. Nuevo Derecho Bancario. Editorial Porrúa. México, 2003. p. 745.

A continuación presentamos una relación de las sociedades de información crediticia actualmente autorizadas.

Clave	Razón Social	Nombre Corto	Status	Fecha de Actualización
61-002	Dun & Bradstreet, S.A., Sociedad de Información Crediticia	-	En Operación	17/04/2000
61-003	Trans Union de México, S.A., Sociedad de Información Crediticia	BC (Antes DATUM)	En Operación	19/01/2001
61-004	Círculo de Crédito, S.A. de C.V., Sociedad de Información Crediticia		Autorizada	29/06/2005

3.1.4 Revocación de la autorización.

Es de señalar que conforme al artículo 19 de la Ley de Sociedades de Información Crediticia, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, oyendo la opinión del Banco de México y de la CNBV, podrá imponer la más grave de las sanciones administrativas a las SIC, que es la revocación de la autorización. Dicho artículo establece los casos en que dicha autoridad puede revocar la autorización:

** Se niegue reiteradamente a proporcionar información y documentos al Banco de México o a cualquiera de las comisiones encargadas de la inspección y vigilancia de las Entidades que solicite dicha información en los términos dispuestos por esta ley. Es fundamental que dichas sociedades proporcionen a las autoridades de inspección y vigilancia, así como al órgano regulador, por información y documentos que requieren, para determinar si están cumpliendo con las disposiciones que les son aplicables.*

** Cometa de manera grave o reiterada violaciones al Secreto Financiero, los secretos bancario, bursátil y fiduciario, son fundamentales para mantener la confianza de los clientes en las entidades del sector financiero, por lo que una violación al mismo, producirá que la gente no quiera realizar inversión, con lo que afecta el desarrollo del país.*

- * *No inicie actividades dentro de los seis meses posteriores a la fecha en que la autorización haya sido otorgada. Con ello se evita que se establezcan instituciones que no van a funcionar en un plazo razonable.*
- * *Infrinja reiteradamente lo dispuesto por el artículo 35 de la presente Ley;*
- * *Altere, modifique o elimine reiteradamente algún registro de su base de datos, salvo los supuestos previstos en esta Ley, y*
- * *Infrinja de manera grave o reiterada esta ley o cualquier otra disposición aplicable.*

La revocación es un acto administrativo que priva de efectos jurídicos a otro plenamente valido por razones de conveniencia u oportunidad, o a otro acto por ilegalidad.²⁴

Para el Diccionario Jurídico Mexicano²⁵ “del latín *revocatio-onis*, acción y efecto de *revocare* dejar sin efecto una concesión, un mandato o una resolución; acto jurídico que deja sin efecto otro anterior por voluntad del otorgante.

3. 2 Objeto.

El llamado Buró de crédito, tienen como finalidad fundamental, conforme a lo establecido por la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia lo siguiente:

“Proporcionar información verídica sobre los posibles deudores a sus posibles acreedores; a las entidades financieras, a las personas físicas y morales que realicen actividades crediticias o de naturaleza similar sobre operaciones activas: Dicha información será respecto al historial de pagos, al conjunto de obligaciones, etc”.

²⁴ Nava Negrete Alfonso Op. Cit. Página 374.

²⁵ Instituto de Investigaciones Jurídicas, U.N.A.M. Diccionario Jurídico Mexicano. Vigésima edición. Editorial Porrúa- Instituto de Investigaciones Jurídicas, U.N.A.M. 2003. p. 2856.

En su artículo 13 de la Ley en comento, se enuncia que dichas sociedades sólo podrán llevar a cabo las actividades necesarias para la realización de su objeto, incluyendo el servicio de calificación de crédito o de riesgos, así como las análogas y conexas que autorice la SHCP, oyendo la opinión de la CNBV y del Banco de México.

De forma adicional, se habilita a las SIC para que lleven a cabo la calificación de cartera, lo cual no se contemplaba en el artículo 33 de la LRAF, ni en la Reglas emitidas en su momento por la SHCP, por lo que esto es novedoso, no obstante, es preciso mencionar que la SIC no tiene facultad alguna para decidir sobre el otorgamiento de un crédito ya que sus actividades se limitan a almacenar y proporcionar información sobre los créditos y comportamiento de pago de los clientes. Son los Usuarios, otorgantes del crédito, quienes en función del análisis que hagan del Reporte de Crédito respectivo y de sus políticas internas, deciden a quien le otorgan o le rechazan la solicitud del crédito.

Es de precisar, que las Sociedades de Información Crediticia también tienen como objeto:²⁶

*Que se disminuyan costos de información (y con ello los márgenes financieros) en el análisis de una solicitud de crédito.

*Que se promueva una cultura de pago,

*Que se recopile, almacene, procese, analice y se venda información relacionada con el negocio de reportes de crédito.

*Que se intercambie archivos de información negativa con otras sociedades de información crediticia que así lo solicitaran. Los archivos de información negativa corresponden a la información de cuentas vencidas por trece meses ó más; información de cuentas castigadas; o información de cuentas fraudulentas.

*Que se ayude a los otorgadores de crédito a: responder de manera más eficaz a las necesidades financieras de sus clientes, con

²⁶ Cfr. De la Fuente Rodríguez. Jesús. Op. Cit. p. 1115.

posibilidades de aumentar sus ventas a crédito de bienes y servicios; así como, minimizar sus cuentas vencidas e incobrables.

Al llevar a cabo lo anterior, es decir, otorgar información confiable, completa y oportuna a los acreedores, las instituciones financieras y empresas comerciales, les permitirá reducir sus riesgos y costos de operación, permitiendo otorgar un mayor número de créditos que reditúe en un mejor servicio a sus clientes y tendrán un incremento en sus utilidades. Hecho así, bajarán los márgenes de intermediación debido a que habrá una mayor probabilidad de prestar a buenos clientes el servicio. Reflejado así, bajarán los márgenes de intermediación debido a que habrá una mayor probabilidad de prestar a buenos clientes el servicio.²⁶

Conforme a la Circular 1413 de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores del 15 de octubre de 1998, los bancos que no consulten el buró de crédito, o que a sabiendas de que un nuevo solicitante de crédito tiene deudas vencidas con otros bancos o empresas oferentes de financiamiento, tendrán la obligación de constituir reservas hasta el 100%.

En caso de que las deudas se reporten como reestructuradas, con descuentos superiores a los otorgados por programas de deudores de los establecimientos por las propias instituciones, los bancos deberán proveer con 20% adicional al monto del crédito nuevo que otorguen a un acreditado.

Esto se denota por demás relevante porque, con esto se pretende cerrar las fuentes formales de crédito a los deudores, ya sean personas físicas o morales, que estén en cartera vencida, que tengan créditos castigados total o parcialmente, que se hayan declarado en suspensión de pagos o quiebra (a menos de que se trate de una extensión por pagos o convenio) o que el solicitante de crédito haya cometido fraude.

²⁶ Idem.

Sólo en caso de que los reportes de la sociedad de información crediticia muestren evidencia de “pago sostenido del crédito” podrá ser liberada la reserva preventiva.

Las sociedades de información crediticia, deberán llevar control interno respecto a ciertos aspectos, tales como:

Control de expedientes de usuarios; las solicitudes realizadas a entidades financieras de las autorizaciones de los sujetos investigados, dirimir información que se pruebe falsa o no verificable, verificar la identidad de los usuarios, y reinvestigar cualquier dato posiblemente incorrecto y cotejar daños y perjuicios que causen si existe, dolo o mala fe en el manejo de la base de datos.

3.3 Prestación del servicio de información crediticia.

La prestación del servicio de información crediticia, actividad propia de las SIC, se lleva a cabo de la siguiente manera:

1°.- Que la Entidad Financiera o la Empresa comercial según sea el caso, celebren el contrato de prestación de servicios con una SIC;

2°.- Cuando una entidad o empresa reciban la solicitud de crédito por parte de un Cliente, con la autorización expresa para que solicite a la SIC su Reporte de Crédito, el Usuario, por conducto de sus funcionarios autorizados, solicitará el Reporte de Crédito, a la SIC correspondiente;

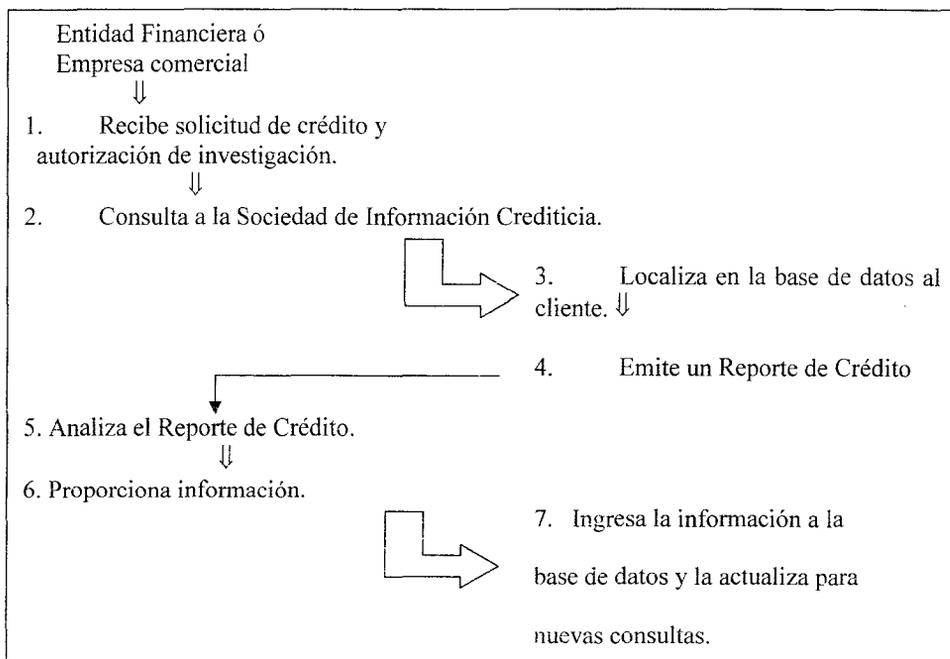
3°.- La SIC localizará en su Base de Datos al Cliente o Sujeto investigado y una vez localizado, emitirá y proporcionará y con base en el mismo resolverá sobre el otorgamiento del crédito, y en su caso, informará al Cliente el contenido de su Reporte.

4°.- Una vez que se haya otorgado el crédito, el Usuario proporcionará a la SIC la información relativa del monto, forma de pago, fechas, límites, etc, de dicho crédito para que la SIC actualice su base de datos y ésta pueda ser consultada por otros Usuarios que

tengan contratada la prestación de servicios de información con dicha SIC. Sin embargo y como se mencionó anteriormente, la LRSIC no regula los plazos para la transmisión relativa a los nuevos créditos otorgados, lo que puede dar lugar a la consulta por parte de los Usuarios de historiales crediticios mal actualizados.

Lo expuesto anteriormente se simplifica de la siguiente manera:²⁸

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN CREDITICIA.



El artículo 25° de la LSIC, trata de la prestación del servicio de información crediticia, que al respecto señala:

²⁸ Cfr. De la Fuente Rodríguez, Jesús, Tratado de Derecho Bancario y Bursátil, Tomo II, Op. Cit. p. 1112.

“Las Entidades Financieras y las Empresas Comerciales, son los únicos que pueden ser Usuarios de la información que proporciona dicha sociedad.

También las sociedades deberán proporcionar a las autoridades judiciales en virtud de providencia dictada en juicio en el que el cliente sea parte o acusado, así mismo a las autoridades hacendarias federales por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para efectos fiscales o de combate al blanqueo o de capitales o de acciones tendientes a prevenir o a castigar el terrorismo en el financiamiento.”

Es de señalarse que éste último párrafo es casi textual de lo dispuesto por el artículo 117 de la Ley de Instituciones de Crédito, que regula el secreto bancario, en el último capítulo de este trabajo de investigación hablaré del mismo.

Es importante mencionar, que aquellas personas que no proporcionen información para el objeto de las sociedades, se les podrá negar la prestación de servicio, en este sentido, se considerara como tal, a quien de forma habitual y profesional realice operaciones de crédito u otras de naturaleza análoga y no proporcione información sobre las mismas, por ejemplo las instituciones de crédito.

Las sociedades al proporcionar información sobre operaciones crediticias o de otra naturaleza similar, deberán guardar secreto respecto de la entidad de los acreedores, salvo en el caso que señala el artículo 39 de la ley que nos atañe, el cual menciona que sólo se informará a los Clientes directamente el nombre de los acreedores que les correspondan.

3.3.1 Autorización expresa del cliente para que sea proporcionada la información.

El artículo 28 de la LRSIC regula la autorización para proporcionar información a un Usuario, se debe contar con autorización expresa del Cliente, mediante su firma autógrafa, con la cual se dará por enterado de la naturaleza y del alcance de la

información que la Sociedad proporcionará al Usuario que así lo solicite, del uso que dicho Usuario hará de tal información y del hecho de que éste podrá realizar consultas periódicas de su historial crediticio, durante el tiempo que se tenga relación jurídica con el Cliente. Dicha autorización tendrá una vigencia conforme a lo dispuesto por el artículo 28 de la LRSIC, la cual será de un año contado a partir de su otorgamiento o hasta dos años adicionales por cada año, si el cliente así lo autoriza expresamente, la vigencia permanecerá mientras exista relación jurídica entre el Usuario y el Cliente.

El Banco de México,²⁸ podrá autorizar a las sociedades los términos y condiciones bajo los cuales podrán pactar con lo Usuarios la sustitución de la firma autógrafa del Cliente, con alguna de las formas de manifestación de la voluntad señaladas en el artículo 1803 del Código Civil Federal.

Dicha autorización expresa deberá constar fehacientemente que el cliente tiene pleno conocimiento de:

- ◆ La naturaleza y alcance de la información que la SIC proporcionará al Usuario.
- ◆ El uso que el Usuario dará a la Información.
- ◆ La facultad del Usuario de realizar consultas periódicas del historial crediticio del Cliente durante todo el tiempo en que mantenga relaciones jurídicas con el mismo. No obstante, la vigencia de la autorización será de un año a partir de su otorgamiento, prorrogable a dos años más si el Cliente así lo autoriza.

La autorización en comentario, será necesaria tratándose de:

- Personas físicas y;
- Personas morales con créditos totales inferiores a cuatrocientas mil UDIS, de conformidad con el valor de dicha unidad publicado por el Banco de México a la

²⁸ Organismo Autónomo del Estado, artículo 28 constitucional, sexto párrafo.

fecha en que se presente la solicitud de información. Los usuarios que realicen consultas relacionadas con personas morales con créditos totales superiores a cuatrocientas mil UDIS, no requerirán de la autorización expresa.

Es importante señalar que la obligación de obtener las autorizaciones mencionadas, no aplicarán a la información solicitada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, por la autoridades judiciales en virtud de providencia dictada en juicio en el que el Cliente sea parte o acusado y por las autoridades hacendarias federales, cuando lo soliciten a través de la Comisión, para fines fiscales, de combate al blanqueo de capitales o de acciones tendientes a prevenir y castigar el financiamiento del terrorismo, con el fin de que dichas autoridades puedan cumplir con sus funciones.

A razón de analizarlo más adelante, cabe mencionar que dentro de los aspectos que deben contemplar la autorización del Cliente, no se prevé la facultad de la SIC para transmitir su base de datos a otras SIC, sin necesidad de recabar nuevamente la autorización del Cliente para ese fin expreso, lo que podría dar lugar a la violación del Secreto Financiero.

El artículo 52 de la LRSIC, establece que los Usuarios que obtengan información de la SIC, sin contar con la autorización mencionada o de cualquier otra manera violen el Secreto Financiero, deberán reparar los daños causados, independientemente de las sanciones penales y demás correspondientes que procedan.

Por otra parte, en la Regla Décimo Primera de la Reglas Generales del Banco de México, se autoriza a la SIC para vender Reportes de Crédito a Usuarios que pretendan efectuar ofertas de crédito a los clientes personas físicas con quienes no mantengan relaciones jurídicas, siempre que obtengan la autorización verbal o por medios electrónicos de dichos clientes y que los Usuarios presenten a los mismos un documento que detalle los términos y condiciones de la oferta de crédito.

Conforme al penúltimo párrafo del artículo 28 en cita, cuando la autorización del Cliente forme parte de la documentación que el mismo deba firmar para gestionar un servicio con un Usuario, el texto relativo debe incluirse en una sección especial dentro de dicha documentación y la firma de autorización será adicional a la normalmente requerida por el Usuario para el Trámite del servicio solicitado.

3. 3. 2 Contenido de los Reportes de Crédito.

Conforme a la definición que da la misma LRSIC, los Reportes de Crédito se integran con la información formulada documental o electrónicamente por una SIC para ser proporcionada al Usuario que lo haya solicitado y que contiene el historial crediticio de un Cliente, sin hacer mención de la denominación de las Entidades Financieras o Empresas Comerciales acreedoras. Es decir, los Reportes de Crédito simples son aquellos que se entregan a los Usuarios y personas ajenas al Cliente, los cuales no contienen los nombres comerciales de las entidades o empresas acreditantes, ni tampoco la información relativa a las consultas del historial crediticio del Cliente de que se trate realizadas por otros Usuarios. Los Reportes de Crédito, por tanto, contienen la siguiente información general:

- * Datos generales del titular del Reporte de Crédito, lo que permite verificar que la información proporcionada por el Cliente sea correcta.
- * Detalle de los créditos obtenidos (sin hacer mención de las instituciones acreedoras), lo que permite conocer el nivel de endeudamiento del Cliente.
- * Historial de pagos de los créditos registrados en los últimos 24 meses (contados a partir de la fecha en que se liquidó totalmente el crédito o a partir de la última vez que se reportó información a la SIC), independientemente de que se pagaran o no puntualmente, lo que permitirá detectar la solvencia moral y económica del Cliente, es decir, su capacidad y oportunidad de pago.

Los Clientes que contraten un servicio con algún Usuario que solicite el Reporte de Crédito relativo a su historial crediticio, pueden solicitar a dicho Usuario que les

proporcione los datos obtenidos, a fin de realizar las aclaraciones necesarias a la información contenida en dicho Reporte de Crédito.

Las SIC como en un momento dado ya hemos mencionado, tienen por objeto recopilar, estandarizar y vender la información relativa a los historiales crediticios de los clientes, a fin de facilitar a los Usuarios el Proceso de análisis y otorgamiento de créditos.

3.3.3 Reportes Especiales de Crédito.

Los Reportes de Crédito Especiales se distinguen de los Reportes de Crédito Simple en cuanto a que los Reportes Especiales sólo son entregados a los Clientes, sujetos acreditados, y no a terceros.²⁹

Asimismo, se distinguen por la información que contienen, toda vez que en los Reportes Especiales se hace constar el nombre comercial del Usuario acreedor del Cliente de que se trate, así como el nombre, teléfono y dirección de los Usuarios que consultaron el historial crediticio de dicho Cliente durante los últimos 24 meses, sin que la SIC esté obligada a incluir información relativa a la calificación crediticia y de riesgo, o cualquier indicador sobre la capacidad de pago del Cliente.

En el Reporte de Crédito Especial se incluye un cuadro en el que se codifica el nivel de puntualidad en el pago de los créditos (calificación crediticia) con una escala del 1 al 9 conocida como MOP (Manner Of Payment) o Forma de Pago, la cual busca mantener la objetividad e imparcialidad sobre la información proporcionada, aunque no toma en cuenta que el comportamiento de pago de los Clientes pudiera verse influido por causas ajenas a ellos.³⁰

El comportamiento de pago se califica conforme a lo siguiente:

²⁹ Ver anexos al final de la tesis de los formatos de solicitud de los Reportes de Crédito.

³⁰ <http://www.burodecredito.com.mx>

Calificación	Significado
1	Pago puntual y adecuado
2	Atraso de 1 a 29 días
3	Atraso de 30 a 59 días
4	Atraso de 60 a 89 días
5	Atraso de 90 a 119 días
6	Atraso de 120 a 149 días
7	Atraso de 150 días hasta 12 meses
96	Atraso de más de 12 meses
U	Cuenta no calificada: El otorgante de crédito no cuenta con elementos suficientes para otorgar una calificación en el mes correspondiente.
O	Cuenta muy reciente para ser calificada: Se utiliza en créditos revolventes o sin límite preestablecido, cuando el titular del crédito no ha hecho movimiento o disposición alguna.
97	Cuenta con deuda parcial o total sin recuperar: Implica la pérdida parcial o total de la deuda a la fecha de actualización de la información.
99	Fraude cometido por el consumidor

En relación con lo anterior, se debe destacar que la LRSIC es omisa en cuanto a la actividad de calificación crediticia, aún y cuando es conforme a dicha calificación que los Usuarios otorgantes de crédito deciden sobre la autorización o rechazo de una solicitud de crédito. Al respecto, considero que la ley debiera prever un procedimiento conforme al cual se le informe al Cliente que su calificación crediticia será modificada en razón de su comportamiento de pago, a fin de que el Cliente pueda alegar lo que a su derecho convenga, toda vez que, actualmente, el cambio de calificación crediticia le es notificado al Cliente hasta que el mismo tiene acceso a su Reporte de Crédito Especial y una vez que dicho cambio ya fue incluido en el mismo.

Sin embargo, se deben tomar en cuenta las dificultades prácticas en la implementación de dicho procedimiento debido a la gran cantidad de recursos humanos, infraestructura técnica y económica, así como los tiempos necesarios para llevar a cabo la notificación, a cada uno de los Clientes de los Usuarios, del cambio de su calificación crediticia. Es por ello que los Clientes cuentan con el procedimiento de reclamación que se explica más adelante, así como con la posibilidad de solicitar a las SIC que incluyan en sus Reportes de Crédito un texto de no más de 100 palabras en que se detallen las razones del Cliente para considerar inadecuado el cambio de su calificación crediticia.

Los Clientes tienen derecho a solicitar a las SIC su Reporte de Crédito Especial a través de las unidades especializadas de las SIC o de las Entidades Financieras y, tratándose de Empresas Comerciales, a través de las personas que designen como responsables para dichos efectos. Asimismo, conforme a las Reglas Generales del Banco de México, las SIC pueden tramitar las solicitudes por medio de teléfono, fax, correo, compañías privadas de mensajería, correo electrónico ya través de su propia página en Internet.

Con relación a lo anterior, las SIC deben contar con un número telefónico gratuito para atender solicitudes de Reportes, así como dudas en relación con tales solicitudes, reclamaciones y con los derechos concedidos a los Clientes. Dentro de tales derechos se encuentra el de recibir el Reporte de Crédito Especial en determinados plazos según el medio por el cual sea solicitado y enviado. Sin embargo, no existe más recurso ante la falta de recepción del Reporte de Crédito Especial que acudir ante las unidades especializadas de las SIC o llamar al número telefónico de atención a clientes.

El Reporte de Crédito Especial debe ser formulado por las SIC de forma clara, completa y accesible, de manera que se explique por sí mismo o con ayuda de un instructivo anexo, y deberá enviarse al Cliente en un plazo de 5 días hábiles a partir de recibida la solicitud, a fin de que el Cliente conozca de manera clara y precisa la condición de su historial crediticio.

Para tales efectos, la SIC deberá, a elección del Cliente:

- * Ponerlo a su disposición en la unidad especializada de la SIC;
- * Enviarlo a la dirección de correo electrónico señalada en la solicitud del Reporte; o
- * Enviarlo en sobre cerrado con acuse de recibo a la dirección señalada en la solicitud.

Junto con el Reporte de Crédito Especial, las SIC deben enviar al Cliente un resumen de los derechos y procedimientos para acceder a la información y, en su caso, rectificar los errores en la misma. Dicho resumen debe mantenerse por las SIC a disposición del público en general.

Asimismo, las SIC deben establecer formularios que deberán utilizar los Usuarios para enviarles la información sobre el historial crediticio de los Clientes y deberán elaborar instructivos de llenado de los formularios. Dichos instructivos deberán darse a conocer al público vía Internet y podrán ser utilizados libremente por otras SIC.

Los Reportes de Crédito Especiales que sean entregados a los clientes en términos de la ley que nos atañe, deberán contener la identidad de los Usuarios que hayan consultado su información en los veinticuatro meses anteriores.

3.3.3.1 Solicitud de Reportes Especiales de Crédito.

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.

Ante los Usuarios (Institución Financiera o empresa comercial): Los Clientes también 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 ello, los Usuarios deberán informarles que pueden obtener su Reporte de Crédito Especial de las Sociedades de Información Crediticia, así como el número telefónico gratuito de atención al público de dichas Sociedades y la dirección de sus páginas en Internet.

Procedimiento:

Las personas físicas pueden solicitar su Reporte Especial por teléfono, correo, fax, correo electrónico, página de Internet, (todo lo cual constituye una novedad en relación con la anterior regulación), o acudiendo personalmente a las unidades especializadas, debiendo proporcionar. Salvo en este último caso, la siguiente información:

- 1.-Nombre y dos apellidos;
- 2.- Domicilio (calle y número, colonia, ciudad, estado y código postal);
- 3.- Clave Única de Registro de Población o Registro Federal de Contribuyentes o fecha de nacimiento;
4. -Señalar si cuenta con tarjeta de crédito y, en caso afirmativo, señalar los números que identifican la cuenta, el otorgante del crédito y el límite autorizado del mes inmediato anterior a la fecha de solicitud; y
- 5.- Señalar si se ha ejercido o no un crédito automotriz y, en caso afirmativo, señalar el crédito y el número de contrato hipotecario o otorgante del

En caso de acudir personalmente a las unidades especializadas, la persona deberá llenar la solicitud con la información anterior e identificarse con credencial de elector o

pasaporte vigente, adjuntando, en caso de ser extranjeros, la forma migratoria FM2. Lo anterior también es aplicable cuando la persona acuda personalmente ante los Usuarios, Entidades Financieras o Empresas Comerciales, ante las cuales sólo podrá solicitar su Reporte Especial personalmente, por teléfono o a través de las páginas de Internet de dichos Usuarios siempre que éstos pactaran con el Cliente la utilización de la firma electrónica o el número de identificación personal (NIP) y ofrezcan tales servicios.

Durante el periodo comprendido entre el 14 de agosto de 2002 y el primero de enero de 2003, las personas físicas con actividad empresarial y los representantes o personas autorizadas por las personas morales, podían obtener su Reporte Especial acudiendo a las unidades especializadas de las SIC, firmando su solicitud y proporcionando:

I).- Nombre;

II).- Copia del RFC; y

III).- Credencial de elector o pasaporte de la persona física. Tratándose de personas morales, el solicitante debía presentar también copia del instrumento en que constaran sus facultades.

A partir del 10 de enero de 2003, se permitió a las personas físicas con actividad empresarial y a las personas morales solicitar su Reporte vía teléfono, correo, fax, correo electrónico o a través de la página de Internet, proporcionando la siguiente información:

- Nombre;
- Domicilio para efectos fiscales (calle y número, colonia, ciudad, estado y código postal);
- RFC;
- Proporcionar en relación con alguno de los créditos que mantengan:
 - a) Nombre del otorgante del crédito;
 - b) Importe, fecha de apertura o fecha de la primera disposición del crédito;
 - c) Moneda en que fue otorgado el crédito.

Los Clientes pueden solicitar el envío gratuito de su Reporte Especial *cada 12 meses* y siempre y cuando la solicitud del Reporte se haga vía correo electrónico, se solicite en la página de Internet de la SIC o se recoja personalmente en las unidades especializadas de la SIC.

3.3.4 Violación al Secreto financiero.

En caso de que alguna Sociedad proporcione información sin que se haya recabado la autorización a correspondiente conforme a la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia, se entenderá como violación de dicha Sociedad a las disposiciones relativas al Secreto Financiero, del cual hablaremos ampliamente en el próximo capítulo.

En este tema se ahondará en el Capítulo Cuarto de esta Tesis, en lo relativo a la Protección de los Intereses de los Clientes y los Usuarios, con referencia al secreto financiero.

Empresas Comerciales.

Es conveniente mencionar, los Usuarios que sean Empresas Comerciales podrán realizar consultas a las Sociedades a través de funcionarios o empleados previamente autorizados que manifiesten, bajo protesta de decir verdad, que se cuenta con la autorización a que se refiere el primer párrafo del artículo 28 de la ley que regula a las SIC.

Si dichas empresas no proporcionan la autorización a la Sociedad de que se trate en el plazo señalado que no será mayor de 30 días, no se incurrirá en violación al Secreto Financiero, siempre y cuando notifique tal hecho a la Comisión dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha en que debió haberla recibido.

Es importante mencionar que los Usuarios que sean Empresas Comerciales deberán guardar absoluta confidencialidad respecto al contenido de los Reportes de Crédito que les sean proporcionados por las Sociedades.

Entidades Financieras.

Por lo que respecta a los Usuarios que sean Entidades Financieras podrán realizar consultas a las Sociedades a través de funcionarios o empleados previamente autorizados ante las Sociedades que manifiesten bajo protesta de decir verdad, que cuentan con la autorización mencionada.

Para asegurar que la prestación de información crediticia sea eficaz los Usuarios deberán mantener en sus archivos la autorización del Cliente, en la forma y términos que señale la Comisión, por un periodo de cuando menos doce meses contados a partir de la fecha en que se haya realizado la consulta sobre el comportamiento crediticio de un Cliente a una Sociedad. Asimismo, dichos Usuarios serán responsables de la violación de las disposiciones relativas al Secreto Financiero.

3.3.5 Medios para brindar el servicio de Información.

Para brindar el servicio de información crediticia, las Sociedades podrán pactar la prestación de sus servicios, mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamientos de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privados o públicos, estableciendo en los contratos respectivos las bases para determinar lo siguiente:

- * Servicios cuya prestación se pacte;
- * Medios de identificación de los Usuarios y de los Clientes, y

* Medios por los que se haga constar la creación, transmisión, modificación o extinción de derechos y obligaciones inherentes a los servicios de que se trate.

El uso de los medios de identificación que se establezcan conforme a lo previsto por el artículo 28 de la LRSIC, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en su caso, tendrán el mismo valor probatorio.

Con respecto al manejo de la información entre sus Usuarios y los criterios para manejar y transferir ésta, es relevante destacar que dichas Sociedades no podrán establecer políticas o criterios de operación que restrinjan, obstaculicen o impongan requisitos excesivos para proporcionar o recibir información.

Asimismo, no podrán impedir a sus Usuarios que proporcionen o soliciten información a otras Sociedades. Las Sociedades tampoco podrán establecer límites cuantitativos al número de consultas que puedan realizar los Usuarios.

De forma precisa, el Lic. Pablo E. Mendoza Martell,³² explica, el procedimiento por el cual se da información sobre operaciones crediticias de Entidades Financieras y Empresas Comerciales a través del Buró de Crédito.

- “1.- Las Empresas Comerciales o Entidades Financieras suministran información a las SIC.
- 2.- El cliente solicita crédito y autoriza al usuario a solicitar a la SIC reporte de crédito.
- 3.- El usuario, por conducto de los funcionarios autorizados solicita a la SIC reporte de Crédito.
- 4.- La SIC emite reporte y lo proporciona al usuario.

³² Cfr. Mendoza Martell Pablo E. y Preciado, Briceño Pablo. Lecciones de Derecho Bancario, Op. Cit., p. 197

- 5.- El usuario recibe y analiza el reporte de crédito y en base a ello resuelve sobre el otorgamiento del crédito, en su caso, le informa al cliente sobre el contenido del reporte
- 6.- En caso de inconformidad del cliente, éste presenta una reclamación ante la SIC, quien la turna (5 días) a la empresa comercial o entidad financiera, a efecto de que ésta, ó inserte la leyenda, registro impugnado y formule la respuesta a la SIC (30 días) y de ser procedente la reclamación realice la modificación correspondiente proporcionando la información a la SIC.”

A continuación me permito señalar en forma práctica los pasos a seguir para que las SIC lleven a cabo su actividad. Concretamente la forma en que se maneja la información por las SIC es la siguiente:

1º.- Las Entidades Financieras o Empresas Comerciales, reciben una solicitud para que otorguen un crédito, así como también, una autorización de investigación. Por ejemplo: en X banco, se expiden solicitudes y el cliente que desee obtener una tarjeta de crédito debe llenar los datos de la misma y firmar de autorizado para que la SIC de su informe a cerca del historial crediticio de la persona, si ésta no está boletínada en la base de datos de la SIC, el banco X le autoriza el crédito por tener buenas referencias;³³

2º.- Posteriormente, éstas a su vez, consultan a la Sociedad de Información Crediticia con la que colaboren, luego entonces;

3º.- La SIC, localiza la “Base de Datos” del cliente y posteriormente emite un “Reporte de Crédito”, el cual se envía a la Entidad financiera o Empresa Comercial y ésta lo analiza, aquí se proporciona la información requerida o indispensable para así formar la “Base de Datos” de los participantes y dicha información regresa a la Base de datos de cada cliente.

³³ Ver Copia de formato de solicitud de tarjeta de crédito expedida por una institución financiera, la cual lleva un espacio para la firma de autorización del cliente para ser revisada por Buró de Crédito.

3.3.6 Productos y Servicios Informativos de las SIC.

Como Buró de Crédito los servicios informativos que ofrece deberán ser de fácil accesibilidad, con el objeto de anticiparse a las necesidades y expectativas de los clientes. Algunos de estos productos y servicios son:

a) Reporte de Crédito.- Es un informe que contiene el historial crediticio de una persona física o moral (en adelante **CLIENTE**), sin hacer mención de la denominación de las entidades financieras o empresas comerciales acreedoras (en adelante **USUARIOS**).

b) Reporte de Crédito Especial.- Es un informe que contiene el historial crediticio de un Cliente y que incluye la denominación de las entidades financieras o empresas comerciales acreedoras, los Clientes tendrán derecho a solicitarlo a través de las unidades especializadas de las SIC, de las entidades financieras o de empresas comerciales usuarias del Buró de Crédito. Dicho reporte deberá ser entregado en un plazo de cinco días hábiles contados a partir de la fecha en que la SIC hubiera recibido la solicitud e importe de pago correspondiente.

Los Clientes tendrán derecho a solicitar a las Sociedades el envío gratuito de su Reporte de Crédito Especial cada vez que transcurran doce meses. Lo anterior, siempre que soliciten que el envío respectivo se lleve a cabo por correo electrónico o que acudan a recogerlo a la unidad especializada de la Sociedad.

Asimismo, las SIC estarán obligadas a enviar o a poner a disposición de los Clientes, junto con cada Reporte de Crédito Especial, un resumen de sus derechos y de los procedimientos para acceder y, en su caso rectificar los errores de la información contenida en dicho documento. Adicionalmente estarán obligadas a mantener a disposición del público en general el contenido del resumen antes mencionado.

c) Diferentes modalidades de servicios:

- Reporte de Crédito de Personas Físicas
- Reporte de Crédito de Personas Morales o Personas Físicas con Actividad Empresarial
- Personas Físicas (adviser)
- Análisis de Segmentación de cuentas
- Hawk :
 - Sistema de prevención para personas físicas
 - Sistema de Prevención para Personas Morales
- Watch: Seguimiento de su historial crediticio
- Tendencias de la industria
- Monitoreo de datos generales

Todos estos anteriores, en síntesis son los tipos de servicio con los que cuentan los Usuarios de las SIC, los más importantes y destacados son los Reportes Especiales de Crédito tanto para personas físicas como morales y el resto, que es el análisis de segmentación de cuentas, el hawk, el watch, tendencias de la industria y monitoreo de datos generales, son servicios especiales, el primero se trata de un estudio específico de una cuenta de un cliente y el segundo es el referente a un sistema preventivo en el cual a los clientes, se les da un aviso anticipado de que pueden estar boletinados en Buró si no cumplen a tiempo con la obligación adquirida, el watch es un seguimiento detenido del historial crediticio de cada cliente y para las personas morales en específico se tiene una revisión de las tendencias de la industria y se hace un monitoreo de datos generales.

3.3.7 Tarifas Aplicables al Reporte Especial.

La tarifa del Reporte de Crédito Especial es gratuita *la primera vez* que se solicita, así como las siguientes veces en que se solicite *después de haber transcurrido 12 meses* desde la última entrega y siempre que la solicitud se haga por las siguientes vías:

- Correo electrónico; la página de Internet³³ y a través de las unidades especializadas de las SIC.

Para los casos en que el Reporte se solicite por otros medios después de haber transcurrido 12 meses, las tarifas aplicables son las siguientes:

Medio de envío	Tarifa
Fax	9UDIS (\$32 aprox)
Sobre cerrado con acuse de Recibo	27 UDIS (\$97 aprox)
Compañías privadas De Mensajería	Tarifa determinada libremente

Las tarifas máximas a cobrar por el Reporte Especial en caso de que no hayan transcurrido 12 meses entre las solicitudes son las siguientes:

Medio de envío	Tarifa
Correo electrónico o página de Internet si la solicitud se hace por esta vía.	3 UDIS (\$10 aprox.)
Correo electrónico o página de Internet si la solicitud se hace por teléfono, fax, correo o correo electrónico.	12 UDIS (\$42 aprox)
Fax o entrega en la unidad especializada	12 UDIS

³³ <http://www.burodecredito.com.mx>

de la SIC.	(\$42 aprox)
Vía correo en sobre cerrado con acuse de Recibo	30 UDIS (\$107 aprox)
Compañías privadas de mensajería	Tarifa determinada libremente

Los Usuarios que proporcionen información o consulten a las SIC determinarán libremente las tarifas que cobren a sus Clientes por la entrega o envío de sus Reportes Especiales.

Los Clientes pueden cubrir las tarifas correspondientes mediante *cualquier medio de pago disponible* como son tarjetas de crédito o débito, efectivo, órdenes de pago, transferencias electrónicas de fondos o depósito en la cuenta bancaria de las SIC, debiendo éstas proporcionar la información necesaria para efectuar el pago.

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, siempre y 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 nueve UDIS cuando se les solicite envíen por fax el Reporte de Crédito Especial y de veintisiete UDIS cuando se les solicite efectuarlo por correo en sobre cerrado con acuse de recibo. Tratándose del envío del Reporte que se solicite a las Sociedades llevar a cabo por medio de compañías privadas

de mensajería, las Sociedades determinarán libremente la tarifa que cobrarán por tal servicio.

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:

* 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, la cantidad que determinen libremente cuando lo envíen por medio de compañías privadas de mensajería.

* 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.

Para el caso de que el cliente acuda ante alguna Institución Financiera o empresa comercial, (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 esta modalidad, serán enviados por las Sociedades directamente a los Clientes por los medios y a la dirección que al efecto hayan establecido con el Usuario (Institución Financiera o empresa comercial) con la cuál contrataron el servicio.

3.3.7.1 Identificación de los clientes.

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 personalmente ante la Unidad Especializada de las Sociedades, deberán firmar su solicitud e identificarse con la credencial de elector, o pasaporte vigente y, en el caso de extranjeros, con la forma migratoria FM2.

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:

- a) Nombre y dos apellidos;
- b) Domicilio (calle y número, colonia, ciudad, estado y código postal);
- c) Clave Unica de Registro de Población o Registro Federal de Contribuyentes o fecha de nacimiento;

d) Señalar si cuenta o no con tarjeta de crédito vigente 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

e) 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.

III .-Las personas físicas con actividad empresarial que soliciten su Reporte de Crédito Especial ante las Unidades Especializadas de las Sociedades, podrán identificarse al firmar su solicitud con su credencial de elector o pasaporte vigente y, en el caso de extranjeros, con la forma migratoria FM2.

Los representantes de las personas morales podrán identificarse ante las Unidades Especializadas de las Sociedades al firmar su solicitud, con su credencial de elector o pasaporte vigente y, en el caso de extranjeros con la forma migratoria FM2. Lo anterior en adición de la presentación de la copia certificada del instrumento en el que consten sus facultades y de proporcionar respecto de su representada la información siguiente:

a) Nombre

b) Domicilio para efectos fiscales (calle y número, colonia, ciudad, estado y código postal)

c) Registro Federal de Contribuyentes

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

a) Nombre

b) Domicilio para efectos fiscales (calle y número, colonia, ciudad, estado y código postal)

d) Registro Federal de Contribuyentes

Proporcionar en relación con alguno de los créditos que mantienen: 1) nombre del otorgante, b) el importe, la fecha de apertura o la fecha de la primera disposición, y c) la moneda en que fue otorgado.

3.3.8 Los oferentes de crédito.

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, esto está regulado por el artículo 28 de la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia.

Oferentes de crédito.

En caso de Usuarios que pretendan efectuar ofertas de crédito a clientes personas físicas con los que no mantengan una relación jurídica, las SIC conforme al artículo 28 LRSIC, podrán entregar a dichos Usuarios Reportes de Crédito cuando cuenten con la autorización de los Clientes otorgada *de forma verbal o por medios electrónicos*, siempre que previamente los Usuarios les presenten un documento que describa los términos y condiciones de la oferta de crédito de que se trate, y demás información que las SIC les requieran.

Para estar en posibilidad de recibir los mencionados reportes, los Usuarios o las personas que los representen, deberán cumplir con lo siguiente:

* 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;

* 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;

* 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 Única 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 2 años un crédito automotriz.

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 12 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 SIC deberán:

A- Recibir los datos de identificación de los Clientes que le envíen los Usuarios y cotejar la información contra su base de datos.

Las SIC 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 SIC.

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, que al efecto establece que las SIC deben llevar un registro de los funcionarios o empleados de los Usuarios que manifiesten bajo protesta de decir verdad que cuentan con la autorización de los Clientes para obtener Reportes de Crédito.

Las autorizaciones obtenidas por los oferentes del crédito, únicamente podrán ser utilizadas para consultar en una sola ocasión el Reporte de Crédito de los Clientes respectivos.

Las solicitudes que no cumplan con lo anterior, deberán ser rechazadas por las SIC a efectos de no incurrir en violaciones al Secreto Financiero.

3.4 BASE PRIMARIA.

Una de las partes más importantes de esta tesis en este tema pues aquí se concentra el contenido de la información esencial para que las SIC funcionen.

3.4.1 Concepto.

La Base de Datos del Buró de Crédito, es el conjunto de registros de información, propiedad de los otorgantes de crédito, en la cual se archiva el comportamiento crediticio de los consumidores. Esta información sirve para integrar expedientes electrónicos de cada uno de estos consumidores, en donde se encuentra la información de todos sus compromisos crediticios. En caso de que la información proporcionada por alguna entidad financiera o empresa comercial sea relativa a

una persona moral, podrán incluir a los funcionarios responsables de la dirección general y de la de finanzas, así como de los accionistas principales.

3.4.2 Contenido.

La base primaria de datos alude a la información que proporcionan los Usuarios directamente a las Sociedades de Información Crediticia.³⁵

La base de datos según la Ley para Regular a las Sociedades de Información Financiera, estará integrada con la información sobre operaciones crediticias y de otras de naturaleza análoga que le sea proporcionada por los Usuarios.

3.4.3 Disposiciones del Banco de México.

Dado el caso de que la información proporcionada por el Usuario fuera relativa a una persona moral, el Usuario podrá incluir a los funcionarios responsables de la dirección general y de las finanzas, así como a los accionistas principales.

En tanto que cuando el Banco de México lo determine, tomando en cuenta el comportamiento del mercado, así como, el tamaño del sector financiero e incluso las tarifas de aquellas Sociedades que operen bajo la regulación de esta Ley, podrá emitir disposiciones de carácter general para que las Entidades Financieras proporcionen información relativa a sus operaciones crediticias a las Sociedades organizadas, basándose en los preceptos de esta Ley.

3.4.4 Manuales Operativos Estandarizados.

Para el manejo de la Base de datos, las SIC establecerán manuales operativos estandarizados que deberán ser observados por los diferentes tipos de Usuarios, para llevar a cabo el registro de información en su base de datos, así como para la

³⁵ Cfr. De la Fuente Rodríguez, Jesús. Tratado de Derecho Bancario y Bursátil, Tomo II, Op. Cit. p. 1112.

emisión, rectificación e interpretación de los Reportes de Crédito y Reportes de Crédito Especiales que la Sociedad emita. Los manuales operativos serán aprobados por el consejo de administración de las SIC.

Como medidas de seguridad y control se tomaran aquellas que las mismas sociedades convengan que resulten necesarias para evitar un manejo indebido de la información que se contenga en la base de datos.

Por uso o manejo indebido de la información se tendrán, cualquier acto u omisión que cause daño en su patrimonio, al sujeto del que se posea información, asimismo cualquier acción que se traduzca en un beneficio patrimonial a favor de los funcionarios y empleados de la Sociedad o de esta última, salvo que se derive de la realización propia de su objeto.

3.4.5 Conservación de la Información contenida en la Base de datos.

Las Sociedades están obligadas a conservar la información que les sea proporcionada por los Usuarios, relativa a personas físicas, durante un plazo de ochenta y cuatro meses (7 años), contados a partir de la fecha en que se cumplan las siguientes hipótesis:

- 1.- El Usuario cobre el crédito otorgado;
- 2.- Se ejecute la sentencia ejecutoriada que haya condenado al Cliente al pago de las obligaciones derivadas del crédito correspondiente;
- 3.- Se extinga el derecho del actor para pedir la ejecución de dicha sentencia. o
- 4.- Se prescriba la acción del Usuario para cobrar el crédito a cargo del Cliente.

3.4.6 Eliminación de la Información.

Al haber transcurrido el plazo, tratándose de personas físicas, las Sociedades deberán eliminar de su base de datos la información, una vez que el Usuario correspondiente le haya notificado dicha circunstancia, o en su caso, en la medida en que el Banco de México, mediante disposiciones de carácter general determine sobre la eliminación de créditos menores a mil UDIS.

Tratándose de personas morales, las Sociedades no podrán eliminar de su base de datos, información que les haya sido proporcionada por los Usuarios. Cada Reporte de Crédito deberá contener el historial crediticio por el periodo que los Usuarios lo soliciten.

3. 4.7 Casos en los que no se elimina la información proporcionada por los usuarios.

La eliminación de información, no será aplicable en los siguientes casos según lo establecido en la Ley para regular a la Sociedades de Información Crediticia:

*Tratándose de uno o más créditos cuyo saldo insoluto por concepto de principal al momento de la falta de pago de alguna cantidad adeudada a un acreedor sea igual o mayor que el equivalente a trescientas mil UDIS, de conformidad con el valor de dicha unidad aplicable en la o las fechas en que se presenten las faltas de pago respectivas, independientemente de la moneda en que estén denominados, o

*En los casos en que exista una sentencia firme en la que se condene al Cliente por la comisión de un delito patrimonial intencional relacionado con algún crédito y que se haya hecho del conocimiento de la Sociedad por alguno de sus Usuarios.

3.5 Estructura Orgánica de las SIC.

De acuerdo con el artículo 9 de la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia, la estructura orgánica de las SIC estará a lo dispuesto por la Comisión Bancaria y de Valores, ésta podrá establecer, mediante disposiciones de carácter general, los criterios mediante los cuales se deberán acreditar los expedientes que acrediten el cumplimiento de lo establecido por esta ley.

La estructura orgánica de las Sociedades de Información Crediticia es la siguiente:

El consejo de Administración.

El Director General.

Los Funcionarios.

3.5.1 Director General.

El Director General de las SIC, deberá ser, una persona de reconocida calidad técnica, honorabilidad e historial crediticio satisfactorio, así como de amplios conocimientos y experiencia en materia financiera o administrativa.

La restricción a lo anterior es para aquellas personas que se encuentren en los siguientes casos:

*Si dicha persona ha sido condenada por sentencia definitiva por delitos intencionales;

*en el supuesto de que se encuentren inhabilitadas para ejercer el comercio o para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público, o en el sistema financiero mexicano, durante el tiempo que dure su inhabilitación;

*aquella persona que se encuentre en quiebra o concurso y no hayan sido rehabilitados y;

*quienes realicen funciones de regulación, inspección o vigilancia respecto de las sociedades.

Tanto el cargo de director general como el de consejero, deben cumplir con los requisitos señalados antes de que den inicio sus gestiones.

3.5.2 Consejo de Administración.

El nombramiento de los Consejeros se sujeta a los mismos parámetros y perfiles a los que se sujetará para su elección el Director General y las personas que se elijan deberán cumplir por anticipado con los mismos requisitos.

La SIC deberá informar a la Comisión los nombramientos de Consejeros y del Director General dentro de los cinco días hábiles posteriores a su designación, manifestando expresamente que los mismos cumplen con los requisitos aplicables.

La Comisión para llevar a cabo las atribuciones que se le confieren, deberá contar con una base de datos sobre el historial de las personas que participen en el sector financiero.

Asimismo, la Comisión podrá determinar que se proceda a la suspensión de uno o más de los miembros del consejo de administración y del Director General de la Sociedad, cuando no llenen los requisitos que marca la ley o incurran de manera grave o reiterada en infracciones a la presente ley o a las disposiciones de carácter general que de ésta derivan.

En caso de que se incurriera en las infracciones señaladas la Comisión podrá inhabilitar a las citadas personas para desempeñar un empleo cargo o comisión dentro del sistema financiero mexicano, por un periodo de seis meses hasta cinco años, sin perjuicio de las sanciones que conforme a éste u otros ordenamientos legales fueren aplicables.

Las resoluciones podrán ser recurridas ante la Secretaría dentro de los quince días siguientes a la fecha en que se hubieren notificado.

La propia Secretaría podrá revocar, modificar o cambiar dicha resolución, habiendo una audiencia previa con las partes.

3.5.3 Los Funcionarios.

En el párrafo tercero del artículo 9º de la LRSIC, se hace mención a los funcionarios y en términos generales se enuncia lo siguiente:

Para ser funcionario de una Sociedad de Información Crediticia, las personas que lo deseen, además de cumplir con los requisitos establecidos por la Ley en comento, sólo podrán serlo si no prestan sus servicios al mismo tiempo a cualquier Usuario, Entidad Financiera o Empresa Comercial y además si esto, generará un conflicto de intereses, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores se encargará de juzgar si dicha persona fuera apta o no para llevar a cabo esa función.

En términos generales, en este capítulo se estudia la esencia de el tema de esta tesis, concretamente, las SIC, sus características, su estructura interna, su objeto y lo relativo a la prestación del servicio de información crediticia, a continuación, el siguiente capítulo, con el que concluimos este trabajo de investigación, trata de la protección de los intereses de los clientes, el mismo es desarrollado con la finalidad de enfatizar el secreto financiero y su relación con las Sociedades de Información Crediticia, la reclamación en caso de presentarse alguna queja y para terminar, se menciona el procedimiento de arbitraje ante la CONDUSEF.

CAPÍTULO 4.

PROTECCIÓN DE LOS INTERESES DEL CLIENTE Y SANCIONES.

- 4.1 Protección a los Clientes de las Entidades Financieras y Empresas Comerciales.**
- 4.1.1 Secreto Financiero.**
- 4.1.1.1 Excepciones al Secreto Financiero en la LRSIC.**
- 4.1.1.2 El Secreto Financiero y su relación con las Sociedades de Información Crediticia.**
- 4.1.2 Derecho de los clientes para solicitar de la SIC, reporte de crédito especial.**
- 4.1.3 Presentar Reclamación ante las SIC.**
- 4.1.3.1 Proceso.**
- 4.1.3.2 Procedencia o Improcedencia de la reclamación.**
- 4.1.3.3 Obligaciones de las SIC con respecto a la reclamación.**
- 4.1.3.3 Informe Trimestral a la CONDUSEF respecto de la reclamación.**
- 4.1.4 Llevar Procedimiento de Arbitraje ante la CONDUSEF**
- 4.1.4.1 La CONDUSEF.**
- 4.1.4.2 Procedimiento.**
- 4.1.4.3 El Arbitraje de amigable composición y el arbitraje de estricto derecho.**
- 4.2 Sanciones impuestas a las SIC.**
- 4.3 Propuestas.**

CAPÍTULO 4.

PROTECCIÓN DE LOS INTERESES DEL CLIENTE Y SANCIONES.

4.1 Protección a los Clientes de las Entidades Financieras y Empresas Comerciales.

La Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia en su Capítulo IV, establece en diversas disposiciones instrumentos para la protección de los clientes de las entidades financieras y empresas comerciales. Entre los mismos se encuentran:

- Secreto financiero;
- Solicitar de la citada sociedad, reporte de crédito especial;
- Presentar reclamación ante las citadas sociedades;
- Llevar procedimiento arbitral ante la CONDUSEF (tratándose de entidades financieras) o la Procuraduría Federal del Consumidor (empresas).

A continuación explicaré los citados medios de protección.

4.1.1 Secreto Financiero.

Para el Diccionario de la Lengua Española secreto es “(Del lat. *secretum*.) m. Lo que cuidadosamente se tiene reservado y oculto. 2. Reserva, sigilo”.³⁵

El secreto financiero tiene su base en el secreto profesional, el cual expresa y connota una obligación de reserva, la cual la se encuentra señalada en la Novísima Recopilación.

*“Mandamos que el delito de no guardar secreto se tenga por probanza bastante contra los que revelaren, probándose por testigos singulares(...)y otros, que aunque no haya testigos contestes y singulares, como está dicho, sino indicios y sospechas verosímiles, que puedan hacer castigo respecto del oficio, como pareciere a los jueces que lo sentenciaren”*³⁶

³⁵ Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española. Vigésima segunda edición. Editorial Espasa Calpe. Madrid, 2003. p 1853.

³⁶ Novísima Recopilación

El Secreto Profesional, y por consiguiente el Secreto Financiero, tienen pues su base en la ética profesional de quien conoce determinados hechos o información y en las normas de orden público creadas para proteger la privacidad y la seguridad jurídica de las personas que dieron a conocer dichos hechos o información a los profesionistas que celebran alguna operación con ellas

El fundamento constitucional del Secreto Financiero se encuentra consagrado en el artículo 16 constitucional que protege el derecho a la intimidad y a la inviolabilidad de los documentos privados, sustento de dicho secreto. El mismo establece expresamente lo siguiente:

“Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento...”

Para el autor Guillermo Pacheco Pulido: “Debe entenderse por secreto, el conocimiento de situaciones que se tienen reservadas; reserva, arcano, sigilo, lo que se oculta, ya sea sobre uno mismo o respecto de otro, todo esto desde un punto de vista amplio y global”.³⁷

Para el Doctor Jesús de la Fuente el secreto bancario es: “... el deber que tienen las instituciones de crédito, a través de sus órganos, funcionarios, empleados y personas en relación directa con dichas entidades, de observar reserva sobre las operaciones activas, pasivas y de servicios que celebren con el público”.³⁸

Para el doctrinario Luis Manuel C. Meján el secreto bancario es: “...una obligación de las instituciones de crédito, relacionada con las operaciones que éstas practican y, como tales, sujetas a la vigilancia y sanción de las autoridades correspondientes.”³⁹

³⁷ Pacheco Pulido, Guillermo. El Secreto en la Vida Jurídica. Tercera edición. Editorial Porrúa. México, 2002. p. 1.

³⁸ De la Fuente Rodríguez, Jesús. Análisis y Jurisprudencia de la Ley de Instituciones de Crédito. Exposición de Motivos, Disposiciones de la SHCP, BANXICO, CNBV y ABM. Segunda edición. Editorial Porrúa. México, 2003. p. 1134.

³⁹ Meján, Luis Manuel C. El Secreto Bancario. Primera edición. Federación Latinoamericana de Bancos. Bogotá, Colombia, 1984. p. 82.

Los autores, Pablo E. Mendoza Martell y Eduardo Preciado Briceño, al Secreto Financiero, lo denominan como: “la institución protectora de los intereses del público”⁴⁰

Para el Lic. Víctor Manuel Giorgana y Frutos, “El Secreto Bancario, es un deber que se impone a determinadas personas, que en merito a su profesión, tiene oportunidad de conocer intimidades de sus clientes que no deben ser divulgadas y que solo se exteriorizan para permitir al profesional actuar con todos los elementos de juicio necesarios... Entre las relaciones que existen entre el banco y el cliente dicho banco debe observar el deber de reserva , y no revelar a terceros su naturaleza y su importancia; y no puede dar sobre el cliente informaciones que no sean genéricas salvo que se trate de peticiones procedentes de otro banco”⁴¹

De acuerdo con lo expuesto, podemos decir que el secreto financiero es el deber que tienen las entidades financieras, en este caso también las sociedades de información crediticia de guardar reserva sobre las operaciones y servicios que realizan con sus clientes.

Respecto del Secreto Financiero que le es aplicable a las SIC, este se define como: la obligación que tienen las entidades financieras, así como sus funcionarios y empleados de guardar confidencialidad (reserva), sobre los servicios que proporcionan y sobre la información contenida en los Reportes de Crédito y a los que tengan acceso, salvo a los excepciones de la información que están obligadas a proporcionar en los términos de la Ley que Regula a las SIC.

En consecuencia, el secreto bancario, fiduciario y bursátil integra el secreto financiero, por tanto el mismo se integra por los artículos 117, 117 -Bis y 118 de la Ley de Instituciones de Crédito relativos al Secreto Bancario y Fiduciario respectivamente, y los artículos 25 y 72 de la Ley del Mercado de Valores que contemplan el Secreto

⁴⁰ Mendoza Martell ,Pablo y Preciado Briseño, Eduardo. Lecciones de Derecho Bancario. Textos Jurídicos Bancomer. Op. Cit. pp.197 a 199.

⁴¹ Giorgana Frutos, Víctor Manuel. Curso de Derecho Bancario y Financiero, Editorial Porrúa. México, 1984. p. 207.

Bursátil y por supuesto lo que se establece para los Sociedades de Información Crediticia. A continuación precisaré lo que disponen dichos artículos para poder entender mejor dicho secreto, el cual es esencial para fomentar la confianza del público en las entidades financieras, así como de proteger la seguridad e intimidad de las personas.

Dichos preceptos establecen a la letra lo siguiente:

"Artículo 117.- Las instituciones de crédito en ningún caso podrán dar noticias o información de los depósitos, servicios o cualquier tipo de operaciones, sino al depositante, deudor, titular o beneficiario que corresponda, a sus representantes legales o a quienes tenga otorgado poder para disponer de la cuenta o para Intervenir en la operación o servicio, salvo cuando las pidieren, la autoridad judicial en virtud de providencia dictada en juicio en el que el titular sea parte o acusado y las autoridades hacendarias federales, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria, para fines fiscales. Los empleados y funcionarios de las instituciones de crédito serán responsables, en los términos de las disposiciones aplicables, por violación del secreto que se establece y las Instituciones estarán obligadas en caso de revelación del secreto, a reparar los daños y perjuicios que se causen.

Lo anterior, en forma alguna afecta la obligación que tienen las instituciones de crédito de proporcionar a la Comisión Nacional Bancaria, toda clase de información y documentos que, en ejercicio de sus funciones de inspección y vigilancia, les solicite en relación con las operaciones que celebren y los servicios que presten."

"Artículo 117 Bis.- La Comisión Nacional Bancaria y de Valores estará facultada para proporcionar a autoridades financieras del exterior, información sobre las operaciones y servicios previstos en el artículo 117, así como en la fracción XV del artículo 46 de esta Ley. que reciba de las instituciones de crédito, siempre que tenga suscritos con dichas autoridades acuerdos de intercambio de información en los que se contemple el principio de reciprocidad, debiendo en todo caso abstenerse de proporcionar la información cuando a su juicio ésta pueda ser usada para fines distintos a los de la supervisión financiera, o bien, por causas de orden público, seguridad nacional o por

cualquier otra causa prevista en los acuerdos respectivos."

"Artículo 118.- Con la salvedad de toda clase de información que sea solicitada por la Comisión Nacional Bancaria, la violación del secreto propio de las operaciones a que se refiere la fracción XV del artículo 46 de esta Ley, incluso ante las autoridades o tribunales en juicios o reclamaciones que no sean aquellos entablados por el fideicomitente o fideicomisario, comitente o mandante, contra la institución o viceversa, constituirá a ésta en responsabilidad civil por los daños y perjuicios ocasionados, sin perjuicio de las responsabilidades penales procedentes."⁴²

Con respecto de los artículos de la Ley del Mercado de valores se tiene:

"Artículo 25.-

Las casas de bolsa en ningún caso podrán dar noticias o información de las operaciones o servicios que realicen o en las que intervengan, sino al titular o beneficiario, a sus representantes legales o quienes tengan otorgado poder para disponer de la cuenta o para intervenir en ellas; salvo cuando las pidiere la autoridad judicial en virtud de providencia dictada en juicio en el que el titular sea parte o acusado y las autoridades hacendarias federales por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para fines fiscales o en el caso de la información estadística a que se refiere la fracción I del artículo 27 de esta Ley.

Los empleados y directivos de las casas de bolsa serán responsables en los términos de las disposiciones aplicables, por la violación del secreto que se establece en este artículo y las sociedades señaladas estarán obligadas en caso de revelación del secreto a reparar los daños y perjuicios que se causen.

Lo anterior, no afecta en forma alguna la obligación que tienen las casas de bolsa de proporcionar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, toda clase de información

⁴² Asimismo, existen otras disposiciones en materia financiera que se encargan de regular expresamente la obligación de reserva como son el artículo 25 de la Ley del Mercado de Valores relativo al Secreto Bursátil, el artículo 55 de la Ley de Sociedades de Inversión y 34 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular.

y documentos que, en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia e investigación, les solicite

La citada Comisión estará facultada a proporcionar a las autoridades financieras del exterior, información sobre las operaciones, que reciba de las casas de bolsa, siempre que tenga suscritos con dichas autoridades acuerdos de intercambio de información en los que se contemple el principio de reciprocidad, debiendo en todo caso abstenerse de proporcionar la información cuando a su juicio ésta pueda ser usada para fines distintos a los de la supervisión financiera, o bien por causas de orden público, seguridad nacional o por cualquier otra causa convenida en los acuerdos respectivos”.

“Artículo 72.-

Las instituciones para el depósito de valores en ningún caso podrán dar noticias o información de los depósitos y demás operaciones o servicios que realicen o en las que intervengan, sino al depositante, a sus representantes legales o quienes tengan otorgado poder para disponer de la cuenta o para intervenir en ella; salvo cuando las pidiere la autoridad judicial en virtud providencia dictada en juicio en el que el depositante sea parte o acusado y las autoridades hacendarias federales por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para fines fiscales.

Los empleados y directivos de las instituciones para el depósito de valores serán responsables en los términos de las disposiciones aplicables, por la violación del secreto que se establece y las propias instituciones estarán obligadas en caso de revelación del secreto a reparar los daños y perjuicios que se causen.

Lo anterior, en forma alguna afecta la obligación que tienen las instituciones para el depósito de valores de proporcionar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, toda clase de información y documentos que, en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia e investigación, les solicite en relación con las operaciones que celebren.

La citada Comisión estará facultada a proporcionar a las autoridades financieras del exterior, información sobre las operaciones, que reciba de las instituciones para el depósito de valores, siempre que tenga suscritos con dichas autoridades acuerdos de intercambio de información en los que se contemple el principio de reciprocidad, debiendo en todo caso abstenerse de proporcionar la información cuando a su juicio ésta pueda ser usada para fines distintos a los de la supervisión financiera, o bien por causas de orden público, seguridad nacional o por cualquier otra causa convenida en los acuerdos respectivos”.

Dichos secretos vienen estableciendo lo siguiente:

- Las operaciones que están protegidas por los mismos, que en el caso de las instituciones bancarias, casas de bolsa, Instituto Nacional de Depósito de Valores son todas las que realizan dichas entidades y en los fideicomisos las operaciones fiduciarias.
- Quienes pueden solicitar información sin que se viole los secretos bancario, fiduciario y bursátil.

En este orden de ideas, las personas facultadas para recibir informes sin violar las distintas modalidades del Secreto Financiero son:⁴³

Secreto Bancario	Secreto Fiduciario	Secreto Bursátil
C:> Depositantes; C:> Deudores; C:> Titulares de las Cuentas; C:> Representantes Legales; c:> Los apoderados para intervenir o disponer de Las cuentas bancarias.	C:> Fideicomitente; C:> Fideicomisario; C:> Comitente; C:> Mandante.	c:> Titular de la cuenta o título; c:> Beneficiario; c:> Representantes legales; c:> Apoderados para disponer o intervenir en la cuenta.

⁴³ <http://www.banxico.com.mx>

Asimismo, existen casos en que se permite a ciertas autoridades recabar información amparada por el Secreto Financiero, a fin de llevar a cabo la persecución de delitos y la supervisión de las entidades financieras.

Dentro de dichas autoridades tenemos, entre otras, a las siguientes:

* CNBV. Es el órgano de inspección y vigilancia de la mayoría de las entidades del sector financiero, por lo que para esos efectos se permite que solicite información de las instituciones de crédito.

Autoridades Judiciales, dentro de las cuales se encuentran:

La Suprema Corte de Justicia de la Nación, los Tribunales Colegiados de Circuito, los Tribunales Unitarios de Circuito, los Juzgados de Distrito, el Jurado Popular Federal, los Tribunales Superiores de Justicia de las entidades federativas y los Juzgados Civiles y Penales. El artículo 117 de la LIC establece que con procedencia dictada en juicio en el que el Titular sea parte del mismo.

* Procuraduría General de la República. Para efectos de realizar investigaciones sobre posibles delitos.

* Banxico. Para sus funciones de regular las operaciones bancarias y su política monetaria.

* CONDUSEF. Para efectos de proteger y defender a los usuarios del sector financiero.

* IPAB. Que es el Instituto para la Protección y el Ahorro Bancario.

A continuación estudiaré el secreto financiero en las SJC.

***Quienes deben guardar reserva en las Sociedades de Información Crediticia.**

La Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia establece la obligación de guardar el secreto financiero a:

- Las Sociedades de Información Crediticia, sus funcionarios y empleados, aún cuando los mismos dejen de prestar sus servicios en dichas sociedades;
- Los Usuarios (entidades financieras y empresas comerciales) de los servicios proporcionados por las sociedades;

- Cualquier otra persona distinta del Cliente que tenga acceso a sus reportes de crédito o reportes de crédito especiales y personas.
- Los funcionarios, empleados y prestadores de servicio de dichos Usuarios y personas, deberán guardar confidencialidad sobre la información contenida en los referidos reportes y no utilizarla en forma diferente a la autorizada.

***Los clientes podrán solicitar de alguna entidad financiera o empresa, datos proporcionados por las SIC.**

Los Clientes que gestionen algún servicio ante algún Usuario, podrán solicitar a este los datos que hubiere obtenido de la sociedad, a efecto de aclarar cualquier situación contenida en el reporte de crédito. Con esto los clientes, por ejemplo de una institución de crédito, podrán comprobar si son ciertos los reportes que les están proporcionando las Sociedades de Información Crediticia y en su caso hacer cualquier aclaración.

***Los clientes podrán solicitar de la Sociedad de Información Crediticia, su Reporte de Crédito Especial en las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios.**

Los clientes tendrán el derecho de solicitar a la SIC su Reporte de Crédito Especial, a través de la Unidades Especializadas de las mismas, de las Entidades Financieras o, en el caso de Empresas Comerciales, de quienes designen como responsables para esos efectos.

La Unidad Especializada de Atención a Usuarios debe ser, un órgano interno de las citadas instituciones financieras, así como de las Sociedades con capacidad técnica calificada y estructura y personalidad adecuada para atender consultas y reclamaciones de sus clientes.⁴⁴

⁴⁴ Cfr. De la Fuente Rodríguez, Jesús. Tratado de Derecho Bancario y Bursátil, Tomo II, Op. Cit. p. 1447.

La base para la creación de estas unidades se encuentra en el artículo 50 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999.

Se busca que a través de estas unidades, se atienda directamente en la Sic las consultas o en su caso las quejas para evitar que se vayan directamente a la CONDUSEF.

A través de dichas unidades se busca, que en donde se genere el problema se atienda a los usuarios, en una preconiliación antes de irse a conciliación.

Otro objetivo es que las personas que participen en estas unidades deben tener facultades para representar y obligar con su firma a la Institución Financiera, esto a fin de que se resuelvan ejecutivamente las consultas o reclamaciones.

Asimismo, que a través de la información que está obligado a rendir el titular de la unidad trimestralmente a la CONDUSEF, se busca que ésta esté enterada de las operaciones o áreas que regulan el mayor número de consultas o reclamaciones, para que la misma pueda tomar las medidas correspondientes en beneficio del público.

Las Unidades Especializadas deben establecer en cada sucursal una oficina de entidades financieras, lo que permite que el público tenga acceso a una más rápida atención; y se establece un plazo de 30 días para que las unidades respondan a las consultas o reclamaciones, esto con la finalidad de agilizar los tramites.

En el caso de que los Clientes no estén conformes con la información contenida en su Reporte de Crédito ó Reporte Especial de Crédito, puede prestar una reclamación, se debe tomar en consideración que las SIC no están obligadas a tramitar reclamaciones sobre la información contenida en los registros que hayan sido reclamadas previamente.⁴⁵

4.1.1.1 Excepciones al Secreto Financiero en la LRSIC.

Como se mencionó en su momento, el artículo 38 de la LRSIC establece que serán aplicables a las SIC, a sus funcionarios y empleados, así como a los Usuarios de los servicios de dichas sociedades, sean Entidades Financieras o Empresas Comerciales y a

⁴⁵Cfr, *Ibidem*, página 1452.

los funcionarios y empleados de éstos, las disposiciones relativas al Secreto Financiero, lo que constituye una modalidad del mismo, en adición a los secretos bancario, fiduciario y bursátil, ya que las SIC son entidades distintas a las financieras.

Ahora bien, al igual que el Secreto Financiero, la obligación de confidencialidad que establece la LRSIC no tiene un carácter absoluto sino que está sujeta a excepciones que se regulan expresamente en la ley, con el fin de limitar los supuestos de violación al Secreto Financiero por parte de las SIC y sus Usuarios.

En relación con lo anterior, el artículo 26 de la ley en cita regula la obligación de las SIC de proporcionar información, sin que exista violación del Secreto Financiero, a las siguientes personas:

- o Clientes o Usuarios
- o Autoridades judiciales en virtud de providencia dictada en juicio en el que el Cliente sea parte o acusado
- o Autoridades hacendarias federales a través de la CNBV, para efectos fiscales, de combate de blanqueo de capitales o de acciones tendientes a prevenir y castigar el financiamiento del terrorismo.

4.1.1.2 El Secreto Financiero y su relación con las Sociedades de Información Crediticia.

La LRSIC establece expresamente que las SIC sólo podrán proporcionar información a un Usuario cuando éste cuente con la autorización expresa del Cliente mediante su firma autógrafa, en que conste fehacientemente que tiene pleno conocimiento de las implicaciones de dicha autorización.

En caso de que una SIC proporcione información sin haber recabado la autorización referida, tal hecho se entenderá como *violación al Secreto Financiero*.

Adicionalmente, la fracción I del artículo 55 de la LRSIC, establece la facultad de la CNBV para sancionar con multa de 100 a 500 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal a las SIC que proporcionen a un Usuario o a un tercero el

nombre, domicilio y cualquier dato del Cliente contenido en su base de datos, sin contar con la autorización del Cliente, sin perjuicio de las demás sanciones que correspondan, incluso las de naturaleza penal.

En relación con lo anterior, cabe destacar que el segundo párrafo del artículo 29 de la LRSIC, establece un supuesto de excepción a los casos de violación del Secreto Financiero por parte de las SIC, el cual me parece excesivo. La disposición en comento, establece lo siguiente:

“Cuando los Usuarios que sean Empresas Comerciales no proporcionen la autorización a la Sociedad de que se trate en el plazo señalado en el párrafo anterior, ésta no incurrirá en violación al Secreto Financiero, siempre y cuando notifique tal hecho a la Comisión dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha en que debió haberla recibido.”

Lo anterior me parece excesivo, toda vez que se está liberando a las SIC de la obligación de proporcionar información a los Usuarios que cuenten con la autorización expresa del Cliente, bajo la sola condición de notificar a la CNBV la falta de recepción oportuna de la autorización.

La gravedad de esto a mi parecer, radica en que, con base en este supuesto las SIC pueden justificar cualquier caso de ausencia de autorización, siempre que notifiquen a la CNBV dentro de los 10 días siguientes a aquél en que se debió de recibir la autorización respectiva, evitando así las sanciones y responsabilidades derivadas de una clara violación al Secreto Financiero y del manejo indebido de la información ya que, exista materialmente o no la citada autorización, las SIC no deben proporcionar información a los Usuarios que no acrediten en tiempo y forma que cuentan con la autorización del Cliente, pues de lo contrario se daría lugar a una inseguridad jurídica constante para el Cliente.

Adicionalmente, el tercer párrafo del artículo en cita establece que, recibida la notificación por la CNBV, ésta podrá solicitar a la SIC correspondiente que presente una denuncia en contra de quien resulte responsable por la violación al Secreto Financiero. Lo expuesto en el párrafo que precede a éste, además de ser contradictorio con el artículo 55 que permite a la CNBV multar con 100 a 500 veces el salario mínimo a las

SIC que proporcionen información sin la autorización correspondiente, corrobora que se está buscando desviar la responsabilidad de la SIC que proporciona información indebidamente y mediando culpa grave, dolo o mala fe, toda vez que la SIC está proporcionando la información sabiendo de antemano que no cuenta con la autorización necesaria, por lo que, además de que dicha SIC sería responsable conforme al artículo 51 LRSIC por los daños causados a los Clientes, estaría cometiendo una violación patente del Secreto Financiero.

En razón de lo antes visto, sugiero que se modifique la disposición comentada a fin de quedar como sigue:

"Cuando los Usuarios que sean Empresas Comerciales no proporcionen la autorización a la Sociedad de que se trate en el plazo señalado en el párrafo anterior, ésta deberá notificar tal hecho a la Comisión dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha en que debió haberla recibido, a fin de que dicha Comisión proceda a requerir directamente al Usuario la autorización respectiva."

Al proporcionar información sobre operaciones crediticias y otras análogas, las SIC deben guardar secreto respecto de la identidad de los acreedores de los Clientes, salvo por lo dispuesto en el artículo 39, que al efecto establece el supuesto de que los Clientes soliciten a los Usuarios los datos que hubieren obtenido de la SIC, a efecto de aclarar cualquier situación respecto de la información contenida en el Reporte de Crédito. En este caso, las SIC informarán directamente a los Clientes el nombre de los acreedores que correspondan, sin incurrir en violación del Secreto Financiero.

Asimismo, en virtud de las facultades de inspección y vigilancia otorgadas a la CNBV con respecto a las SIC, no se considera violación al Secreto Financiero la transmisión a dicha comisión de la información que la misma solicite a las SIC dentro del marco de sus atribuciones.

Tampoco se considera como violación al Secreto Financiero cuando las SIC compartan entre sí la información contenida en sus bases de datos. La LRSIC no hace mayor abundamiento en este sentido, ni establece la obligación para las SIC de contar con la autorización expresa del Cliente para transmitir la información relativa a su historial crediticio a otra SIC.

Como se mencionó anteriormente, dentro de los aspectos que debe contemplar la autorización otorgada por el Cliente conforme al artículo 28 de la ley, no se prevé la facultad de las SIC para transmitir sus bases de datos a otras SIC sin necesidad de recabar la autorización del Cliente para ese fin expreso, lo que podría dar lugar a la violación del Secreto Financiero.

En mi punto de vista, esto parece un aspecto delicado que debiera regularse con mayor detenimiento ya que, no obstante que actualmente sólo existe una SIC en México, la LRSIC parte del supuesto de la pluralidad de SIC, lo que conlleva un doble problema: Por un lado, cada SIC debería contar con la autorización expresa del Cliente para transmitir su historial crediticio, sea a un Usuario o a otra SIC, debido a que, como ya se mencionó, el manejo indebido de la información puede dar lugar a la violación de los derechos de la personalidad del Cliente.

La obtención de dicha autorización por cada una de las SIC podría entorpecer el procedimiento de intercambio y actualización de la información, lo que a su vez impediría la realización del objeto de las SIC, es decir, la reducción de riesgos en el otorgamiento de créditos y el fomento de una sana cultura crediticia.

Pienso haciendo un recuento de lo que se ha visto hasta el momento que, es necesario tomar en cuenta que el espíritu de la LRSIC es dar mayor seguridad y protección a los intereses de los Clientes de las Entidades Financieras y de las Empresas Comerciales, por ello se debe establecer una mejor regulación que fomente la actividad de las SIC sin que ésta lesione los derechos de los mismos.

Para continuar haré una relación entre el Secreto Financiero y las Entidades Financieras y ó las Empresas Comerciales.

El artículo 5° de la ley establece que no se considerará como violación al Secreto Financiero el hecho de que los Usuarios obtengan información sobre operaciones

crediticias u otras de naturaleza análoga de las SIC. Al efecto, los Usuarios deberán contar con la autorización expresa del Cliente, la cual, como se mencionó anteriormente, deberá constar en una sección especial dentro de la documentación relativa al contrato celebrado entre el Cliente y el Usuario.

En caso de no contar con la autorización del Cliente al recibir su historial crediticio, los Usuarios serán responsables por violación al Secreto Financiero, debiendo reparar los daños causados al Cliente. Además de la sanción anterior, la CNBV puede prohibir a las SIC que presten sus servicios a los Usuarios que no cuenten con la autorización respectiva.

Adicionalmente, la CNBV, oyendo previamente al interesado y de conformidad con el artículo 53 de la LRSIC, podrá inhabilitar para desempeñar un empleo, cargo o comisión dentro del sistema financiero, por un periodo de 6 meses a 10 años, a los funcionarios y ó empleados de las SIC o de los Usuarios, Entidades Financieras, que violen de alguna forma el Secreto Financiero.

Tratándose de Usuarios, Empresas Comerciales, éstos deberán hacer llegar la autorización a las SIC en un plazo máximo de 30 días posteriores a la realización de la consulta y deberán guardar absoluta confidencialidad sobre el contenido de los Reportes de Crédito a que tengan acceso, de lo contrario se entenderá como violación al Secreto Financiero, estando las SIC legitimadas para ejercer las acciones necesarias en contra de dichos Usuarios y ó de sus funcionarios y empleados.

4.1.2 Derecho de los clientes para solicitar de la SIC, Reporte de Crédito Especial.

Sólo para enfatizar algo propio dentro del tema de este capítulo, es que los Clientes de las Entidades Financieras o Empresas Comerciales ya sean personas físicas o morales, tienen derecho a solicitar a las Sociedades que se les envíe de forma gratuita su Reporte de Crédito Especial cada doce meses ó si así lo prefieren lo pueden solicitar por correo electrónico o en todo caso podrán recogerlo en la unidad Especializada de la Sociedad.

Como anexo al final de la tesis, se incluye la copia de un reporte de crédito especial emitido, por el Buró de Crédito, en el cual se puede apreciar el desglose de las

actividades que realice el cliente y en que circunstancias se encuentra en la base de datos de la SIC.⁴⁶

4.1.3 Presentar Reclamación ante las SIC.

En caso de que la SIC cometiera uno o varios errores en el Reporte de Crédito, los clientes tienen la oportunidad de presentar su reclamación ante la misma, las cuales se pueden presentar hasta dos por año de forma gratuita y a partir de la tercera en el mismo año tendrá un costo aproximado para éste de \$45.00 m.n. el procedimiento es el siguiente, por ejemplo: si a un cliente que ha liquidado su deuda con alguna institución financiera, sigue apareciendo en su Reporte Especial que no lo ha hecho, se deberá hacer lo siguiente:

La reclamación deberá presentarse por escrito o por algún medio electrónico ante la Unidad Especializada de las SIC, anexando copia del Reporte de Crédito ó Reporte de Crédito Especial, en el que se señale con claridad los registros en que conste la información impugnada, así como copias de la documentación en que funden su inconformidad.

Si se estuviera en el caso de no contar con la documentación correspondiente, se deberá explicar esta situación en el escrito o medio electrónico que se utilice para presentar su reclamación.

Los términos en que la Sociedad deberá atender la reclamación, serán determinados por el Banco de México, mediante las Disposiciones de Carácter General que este emita.

La Sociedad deberá entregar a la Unidad Especializada de las Entidades Financieras o, en el caso de Empresas Comerciales, a quienes designen como responsables para esos efectos, la Reclamación presentada por el cliente, en un plazo de 5 días hábiles contando a partir de la fecha en que la Sociedad la hubiere recibido.

Dichas Unidades tienen la obligación de tramitar las solicitudes presentadas por los clientes.

Luego entonces, las SIC deberán formular el Reporte de Crédito Especial solicitado en forma clara, completa y accesible, de tal manera que se explique por sí mismo o con la

⁴⁶ Ver copia al final de la tesis de un Reporte Especial de Crédito.

ayuda de un instructivo anexo y enviarlo o ponerlo a disposición del cliente en un plazo de 5 días hábiles contando a partir de la fecha en que las SIC hubiera recibido la solicitud correspondiente.

Dicho Reporte de Crédito Especial deberá ser claro y preciso para que el cliente pueda conocer la condición en que se encuentra su historial crediticio, para efectos de la entrega del mismo.

A elección del cliente las SIC deberán:

*Ponerlo a su disposición en la Unidad Especializada de la Sociedad;

*Enviarlo a la dirección de correo electrónico que haya señalado en la solicitud correspondiente;

*Enviarlo en sobre cerrado con acuse de recibo a la Dirección que haya señalado en la solicitud correspondiente.

4.1.3.1 Proceso.

Toda vez que las bases de datos de las SIC pueden estar incompletas o contener errores en cuanto a la información personal o crediticia de los Clientes, en caso de inconformidad con la información contenida en sus Reportes de Crédito o Reportes de Crédito Especiales, los Clientes podrán presentar una *reclamación escrita o por medios electrónicos* ante la unidad especializada de la SIC, adjuntando una copia del Reporte de Crédito de que se trate.

Al analizar su reporte de Crédito, el Cliente deberá analizar los datos relativos a sus datos personales como son su nombre, dirección o número de teléfono o número de RFC. Asimismo, el Cliente deberá analizar que su Reporte no contenga: Ninguna información negativa que tenga más de siete años de antigüedad; asimismo; cuentas de crédito que no sean suyas; pleitos en los que dicho Cliente no estuviera implicado, las historias de pago incorrectas (especialmente pagos tardíos cuando el Cliente ha pagado en tiempo); anotaciones faltantes cuando el Cliente ha impugnado un cargo en su cuenta de tarjeta de crédito; cuentas cerradas que se encuentren incorrectamente registradas como abiertas y cualquier otra cuenta o cargo que no le sean atribuibles.

La reclamación se presenta a través del formato debidamente llenado y firmado, el cual será proporcionado por las SIC vía Internet o directamente en las unidades especializadas! y deberá acompañarse de una identificación oficial del Cliente.

Este derecho de los Clientes a inconformarse con la información contenida en los Reportes de Crédito y Reportes de Crédito Especiales es sumamente importante, toda vez que los Usuarios otorgantes de crédito muchas veces utilizan dicha información para decidir sobre el otorgamiento o rechazo de una nueva solicitud de crédito. Ante el rechazo de una solicitud de crédito, el Cliente podrá proceder a solicitar su Reporte de Crédito Especial a fin de identificar el crédito reportado con problemas de pago, así como al Usuario que lo esté reportando, de tal manera que podrá proceder a lo siguiente:

1) Acudir con el Usuario que le otorgó el crédito reportado para liquidar el adeudo y poner al corriente su crédito, lo cual será informado por el Usuario a la SIC, a fin de que dicha situación sea reflejada en su Reporte de Crédito, aunque la LRSIC no establece regulación ni plazos específicos al respecto. En este caso cabe aclarar que el Reporte de Crédito así actualizado, reflejará el pago realizado mas no desaparecerá el crédito del Reporte, ya que la información que conforma el historial crediticio abarca el comportamiento de pago de un crédito de hasta 24 meses, sea que se pague puntualmente o no.

2) En caso de existir error en la información reportada, podrá presentar la reclamación ante la SIC, la cual pondrá en contacto al Cliente con el Usuario que reportó la información errónea.

Las SIC no estarán obligadas a tramitar reclamaciones sobre la información de registros previamente impugnados respecto de los cuales se siguiera el procedimiento de reclamación. No obstante, las SIC son responsables de contactar al Cliente con el Usuario ante el cual se presenta la inconformidad, aunque no son responsables de las decisiones de éste.

En la reclamación se deberán señalar claramente los registros que se impugnan y se deberá adjuntar copia de la documentación en que se funde la inconformidad. De no contar con dicha documentación, el Cliente deberá explicar tal situación en el escrito de reclamación.

En cuanto al costo de la solicitud de corrección de la información, las SIC deben tramitar *gratuitamente hasta 2 reclamaciones anuales por persona*, en las cuales se podrán impugnar todos los registros que se consideren erróneos. Por reclamaciones adicionales, la tarifa máxima a cobrar por las SIC es de 15 UDIS, tarifa que deberá darse a conocer al público vía Internet.

Procedimiento de atención de reclamaciones.

Una vez que la SIC recibe la reclamación, deberá verificar si los errores en la información le son atribuibles, caso en que deberá proceder a corregirlos inmediatamente, plazo que desde mi punto de vista es muy genérico, para ello sugiero que se establezca un *plazo de 3 días hábiles*, para que las SIC realicen las modificaciones correspondientes. En razón de lo anterior, el artículo 45 de la y deberá ser modificado en los siguientes términos:

"ARTICULO 45.- Si el Usuario acepta total o parcialmente lo señalado en la reclamación presentada por el Cliente, deberá realizar de inmediato las modificaciones conducentes en su base de datos y notificar de lo anterior a la Sociedad que le haya enviado la reclamación, remitiéndole la corrección efectuada a su base de datos.

En caso de que el Usuario acepte parcialmente lo señalado en la reclamación o señale la improcedencia de ésta, deberá expresar en su respuesta los elementos que consideró respecto de la reclamación. misma que la Sociedad deberá remitir al Cliente que haya presentado la reclamación, dentro de los cinco días hábiles siguientes a que reciba la respuesta del Usuario. El Cliente podrá manifestar en un texto de no más de cien palabras los argumentos por los que a su juicio la información proporcionada por el Usuario es incorrecta y solicitar a la Sociedad que incluya dicho texto en sus futuros Reportes de Crédito.

En caso de que los errores objeto de la reclamación presentada por el Cliente sean imputables a la Sociedad, ésta deberá corregirlos en *un plazo de tres días hábiles a partir de que la Sociedad reciba la reclamación del Cliente...*”

Adicionalmente y en relación con lo anterior, cabe mencionar que la RSIC no contempla el supuesto de falta de corrección de los errores por parte 9 la SIC, por lo que considero conveniente que se adicionara una fracción IV artículo 54 de la LRSIC, para contemplar el mismo.

Si los errores no fueran atribuibles a la SIC, ésta deberá hacer llegar la reclamación a la Entidad Financiera o Empresa Comercial que generó los registros impugnados en un plazo de 5 días hábiles contados a partir de que recibió la reclamación.

Notificada por escrito la reclamación al Usuario, la SIC deberá incluir en el registro de que se trate la leyenda "*registro impugnado*", la cual se eliminará hasta concluir el trámite de reclamación.

4.1.3.2 Procedencia o Improcedencia de la reclamación.

En caso de aceptación total o parcial por parte del Usuario de lo señalado en la reclamación del Cliente, el Usuario deberá hacer inmediatamente las modificaciones conducentes en su base de datos y notificarlo a la SIC que le envió la reclamación, remitiéndole la corrección a su base de datos.

Al respecto cabe señalar que el artículo 51 de la LRSIC, establece que los Usuarios responderán por los daños causados a los Clientes al proporcionar información cuando exista *culpa grave, dolo o mala fe* en el manejo de la base de datos, pero no se contempla el caso de negligencia en el uso o transmisión de la información.

En caso de aceptación parcial o improcedencia de la reclamación, el Usuario deberá expresar en su respuesta los elementos considerados respecto de la reclamación, debiendo la respuesta ser transmitida por la SIC al Cliente en un plazo de 5 días hábiles después de recibir la respuesta del Usuario.

Si de la reclamación resultara una modificación a la información contenida en la base de datos de la SIC, ésta debe remitirle gratuitamente al Cliente un nuevo Reporte de Crédito Especial corregido y actualizado. Asimismo, la SIC deberá enviar un nuevo Reporte de Crédito actualizado a los Usuarios que tuvieran acceso a él en los últimos 6 meses.

El costo de los Reportes mencionados y su envío serán cubiertos por la SIC o por el Usuario, según a quién sea imputable el error.

Aunque no se hace referencia específica a este respecto, la LRSIC prevé en el artículo 54 fracciones I y 11, como sanción para las SIC por la falta de envío de los Reportes de Crédito Espaciales, la imposición por la CNBV de una multa de 20 a 100 veces el salario mínimo general vigente en el D.F.

Una vez que la Sociedad haya actualizado la información contenida en su base de datos, deberá poner a disposición de la CNVB un listado de los registros que por cualquier causa hubiesen sido modificados, incluidos o eliminados, resultado de la reclamación de un Cliente.

4.1.3.3 Obligaciones de las SIC con respecto a la reclamación.

- Enviar o poner a disposición de los clientes, junto con cada Reporte de Crédito Especial, un resumen de sus derechos y de los procedimientos para acceder y si fuere prudente, rectificar los errores de la información contenida en dicho documento;
- Mantener a disposición del público en general el contenido del citado resumen;
- Poner a disposición del público en general en forma fácil y accesible, el significado de las claves que contengan los Reportes de Crédito Especiales;
- Mantener actualizada dicha información:
- Omitan incluir en su respuesta a la reclamación de un cliente los elementos que éste consideró respecto de la reclamación.

4.1.3.4 Informe trimestral a la CONDUSEF respecto de la reclamación.

En cualquier caso los clientes podrán presentar reclamaciones ante la Procuraduría Federal del Consumidor en contra de los Usuarios, Empresas Comerciales, las cuales serán tramitadas conforme a los procedimientos previstos en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Asimismo, podrán presentar reclamaciones ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, las cuales serán tramitadas conforme a los procedimientos previstos en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en el caso de entidades financieras.

Adicionalmente al procedimiento de reclamación ante las propias SIC o los Usuarios, las SIC pueden establecer en los contratos de prestación de servicios a celebrar con sus Usuarios, el procedimiento arbitral ante la CONDUSEF como medio de solución de controversias suscitadas entre los Usuarios y las SIC con los Clientes.

Iniciada la audiencia, el conciliador intentará la conciliación de los intereses de las partes y, de no ser posible, las partes designarán como árbitro a la CONDUSEF o a un tercero, a fin de que resuelva la controversia dentro del juicio de amigable composición. Dicho juicio es de carácter uninstancial, ya que contra las resoluciones de mero trámite dictadas durante el procedimiento sólo procede el recurso de revisión, y el laudo y los incidentes de ejecución sólo podrán impugnarse a través del juicio de amparo, sin perjuicio de que las partes soliciten la aclaración del laudo.

En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, el Usuario deberá registrar el pasivo contingente derivado de la reclamación, debiendo la CONDUSEF dar aviso de dicha situación a la CNBV.

Si las partes llegaran a un arreglo, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que se levante al efecto, la cual será firmada por las partes y se fijará término para acreditar su cumplimiento.

Con relación a lo anterior y conforme a la información publicada por la CONDUSEF a través de su página de Internet, durante el primer semestre de 2003, las acciones de

atención brindadas por la CONDUSEF a los distintos sectores, superaron en un 42% a las reportadas en el mismo periodo del año 2002. Al respecto se incluye la siguiente gráfica que permite analizar las actuaciones de la CONDUSEF respecto de los distintos sectores de los Servicios Financieros.

La finalidad del arbitraje ante la CONDUSEF es llegar a un acuerdo sobre la aplicación e interpretación de los derechos de los usuarios de los servicios financieros, a fin de evitar un juicio o poner fin al mismo.

El tipo de arbitraje al que se someten las SIC y sus Usuarios es el arbitraje en amigable composición, en el que el árbitro tendrá la libertad de resolver el conflicto conforme a su conciencia y a verdad sabida y buena fe guardada, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento.

Recibida la reclamación del Cliente por la CONDUSEF dentro de la fase conciliatoria, la misma girará oficio dentro de los 5 días hábiles siguientes al Usuario reclamado, Entidad Financiera o Empresa Comercial, señalando día y hora para que tenga verificativo la junta de avenencia dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la reclamación. A la junta deberá asistir un representante del Usuario, quien deberá exhibir un informe detallado sobre la reclamación, el cual podrá presentarse antes de la junta o al momento de su celebración, entregando copia de dicho informe al Cliente reclamante.

La falta de presentación del informe hará que la audiencia se tenga por concluida el día señalado para su celebración, además de que se tendrá por cierto lo manifestado por el Cliente, independientemente de las sanciones que correspondan al Usuario conforme a la LPDUSF.

Conforme al artículo 11, fracción XX de la LPDUSF, la CONDUSEF podrá requerir información adicional y los reportes de crédito necesarios para la substanciación de los

procedimientos de conciliación y de arbitraje, cuando la misma lo considere necesario o a petición del Cliente, dentro de la audiencia de conciliación o con 10 días de anticipación a la misma, pudiendo diferir la audiencia.⁴⁷

* Incluye consultorías jurídicas

* Se refiere a las peticiones de los usuarios para que se les otorgue una defensoría legal gratuita u orientación jurídica. de acuerdo con lo establecido en los artículos 86 y 87 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros se refiere a consultas generales que corresponden a empresas que no pertenecen a algún sector financiero en particular. Sin embargo, significó una atención en el sentido de informar adecuadamente al usuario y orientarlo hacia la entidad u organismo que pudiera atender sus inquietudes, lo que queda enmarcado en los conceptos de difusión de la cultura financiera y atención ciudadana.

Cabe resaltar que las asistencias técnicas se incrementaron alrededor del 50%, y en lo que respecta a las reclamaciones, se tiene que éstas descendieron un 2%. Lo anterior debido a que no siempre es posible lograr un acuerdo entre las partes, situación que cada vez resulta más recurrente, por lo que la CONDUSEF se ha visto obligada a dejar a salvo los derechos de las partes, para que los hagan valer ante los tribunales competentes.

4.1.4 Llevar procedimiento arbitral ante la CONDUSEF.

4.1.4.1 La CONDUSEF.

La Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, surge como un organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, resultado de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios financieros promulgada el 18 de enero de 1999 en el Diario Oficial de la Federación. Reformada mediante decreto publicado en el DOF el 5 de enero de 2000.

La CONDUSEF es un organismo público, descentralizado de la Administración Pública Federal, que se encuentra sectorizada en la SHCP, con personalidad jurídica y

⁴⁷ Ver [www.http. CONDUSEF.com.mx](http://www.condusef.com.mx)

patrimonio propios, cuanta con autonomía técnica para dictar sus resoluciones y laudos y tiene facultades para imponer las sanciones correspondientes.⁴⁸

El objeto de la CONDUSEF es promover, asesorar, proteger y defender los derechos de los intereses de las personas que utilizan o contratan productos o servicios financieros ofrecidos por Instituciones Financieras, debidamente constituidas y autorizadas para ello y operen dentro del territorio nacional o Sociedades de Información Crediticia (artículo 2º LPDUSF).

Parte de su objeto también radica en crear y fomentar entre los usuarios, una cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios financieros que ofrecen las Instituciones Financieras.

Dentro de las facultades de la CONDUSEF están las siguientes:

- Atender y en su caso resolver las consultas que le presenten los Usuarios de Servicios Financieros, las autoridades financieras y las propias instituciones respecto a asuntos de su competencia.
- Atender y en su caso resolver las reclamaciones que formulen los usuarios sobre los asuntos que son de su competencia
- Llevar acabo el procedimiento conciliatorio, entre el usuario y la institución financiera en los términos previstos en la Ley, así como entre una institución financiera y varios usuarios.
- Actuar como arbitro en amigable composición o en juicio arbitral de estricto derecho, de conformidad con dicha ley, en los conflictos originados por operaciones o servicios que hayan contratado los usuarios con las instituciones financieras.
- Prestar el servicio de orientación jurídica y asesoría legal a Usuarios, en las controversias entre éstos y las instituciones financieras que se entablen en los tribunales.
- Orientar a las Instituciones Financieras sobre las necesidades de los Usuarios.
- Coadyuvar con otras autoridades en materia financiera.

⁴⁸ Cfr. ACOSTA, Romero Miguel, Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros Mexicanos, México, 2000, página 43.

- Emitir recomendaciones a las autoridades federales y locales para coadyuvar al cumplimiento del objeto de la CONDUSEF.
- Celebrar convenios con las instituciones financieras, autoridades federales y locales con el objeto de dar cumplimiento a la Ley.
- Elaboración de estudios y programas de difusión.
- Analizar y autorizar la información dirigida a los Usuarios sobre los Servicios y Productos Financieros
- Dar información al Público
- Revisar diversa documentación.
- Solicitar la información para la substanciación de los procedimiento de conciliación y arbitraje.
- Imponer sanciones y medidas de apremio.
- Solicitar datos a diversas autoridades
- Enviar información si así lo requiere el Congreso de la Unión.
- Llevar un registro de Prestadores de Servicios Financieros.
- Aprobar su Estatuto Orgánico.⁴⁹

4.1.4.2 Procedimiento.

El maestro Miguel Acosta Romero, define al Arbitraje como: “Un auténtico proceso jurisdiccional con una sola peculiaridad de que en él actúan jueces arbitrados nombrados por las partes por permitirlo así la Ley”.⁵⁰

“El arbitraje es un sustituto de jurisdicción, derivado de la voluntad de las partes y de su deseo de valerse de un arbitro confiable (CONDUSEF), con alto grado de especialización, independencias de criterio e imparcialidad para que resuelva una

⁴⁹ Cfr. De la Fuente Rodríguez Jesús, Tratado de Derecho Bancario y Bursátil, Tomo I, Op Cit., página 266.

⁵⁰ Acosta Romero, Miguel. Op Cit., páginas 6-9

controversia a través de el arbitraje en estricto derecho o a través de la amigable composición.”⁵¹

La conciliación se refiere a un acuerdo en una controversia sobre la aplicación e interpretación de sus derechos, con el objeto de evitar un juicio o bien poner fin al mismo.

El Procedimiento se lleva de la siguiente manera:

Recepción:

*Se hace la recepción formal de la queja en contra de una Entidad Financiera o una SIC.

Traslado:

*Se manda un citatorio a las partes para la junta de conciliación.

Conciliación:

*Se lleva a cabo la junta de avenencia para conciliación de controversia.

*Se aplica sanción en caso de incumplimiento.

*Si no hay acuerdo, la CONDUSEF ofrece a las partes actuar como arbitro en estricto derecho o amigable composición, levantada el acta correspondiente.

Arbitraje:

* Se hace la presentación de la reclamación

* Etapa de Pruebas

* Etapa de alegatos

* Etapa de emisión del Laudo, que resolverá la controversia planteada por el usuario.⁵²

4.1.4.3 El arbitraje de amigable composición y el arbitraje de estricto derecho.

El arbitraje en amigable composición, lo podemos definir como aquel en el que el arbitro va a resolver en conciencia a verdad sabida y buena fe guardada, la controversia

⁵¹ Ibidem página 1409

⁵² Las ventajas del arbitraje ante la CONDUSEF se reducen a lo siguiente:

El procedimiento será siempre más rápido que el judicial, porque es menos solemne y formalista, es más privado y se pueden abreviar los plazos, además de que reduce los abusos de medios de defensa, no se le pagan honorarios a la CONDUSEF y disminuye gastos para ambas partes.

planteada y fijarán de común acuerdo y de manera específica las cuestiones que deberán ser objeto del arbitraje, estableciéndose las etapas, formalidades, términos y plazos a que deberá sujetarse el arbitraje.

El arbitraje en estricto derecho, es aquel en el que las partes facultarán en el convenio respectivo, al árbitro para que resuelva la controversia planteada con estricto apego a las disposiciones aplicables y determinarán las etapas, formalidades, términos y plazos a que se sujetara el arbitraje, con arreglo a lo dispuesto al artículo 75 de la LRSIC.

El laudo así como las resoluciones que pongan fin a los incidentes de ejecución, sólo admitirán como medio de defensa al juicio de Amparo.

4.2 Sanciones impuestas a las SIC.

En la medida en que se incurra en alguna acción u omisión que constituya una falta por partes de las SIC estas tendrán una sanción.

Las SIC responderán de los daños que ocasionen a los clientes al proporcionar información cuando exista culpa grave, dolo o mala fe en el manejo de la base de datos.

Asimismo, los Usuarios que proporcionen información a las SIC responderán de los daños que causen al proporcionar dicha información.

Aquellos Usuarios que obtengan información de una Sociedad sin contar con la debida autorización, o que por alguna otra manera cometan alguna violación al Secreto Financiero, estarán obligados a reparar los daños que se causen sin menoscabo de las demás sanciones, incluyendo las penas que fueran procedentes.⁵³

De forma adicional la Comisión podrá prohibir a las Sociedades que proporcionen información a los Usuarios que no obtengan la debida autorización señalada en la Ley.

⁵³ Cfr. Mendoza, Martell Pablo y Preciado, Bricceño Eduardo, Op. Cit. Páginas 198 y 199.

Responsabilidad Civil. Cuando las SIC causen daño patrimonial a los clientes con motivo del contenido de la información que obra en su base de datos;

Responsabilidad Civil, administrativa y penal, por violación al Secreto Bancario, Fiduciario o Bursátil para el caso de que las Empresas Comerciales o Entidades Financieras proporcionen información sin contar con la autorización correspondiente;

Inhabilitación a los funcionarios o empleados de las SIC que transgredieran el secreto financiero por la Comisión Bancaria y de Valores.⁵⁴

En la imposición de las sanciones se tomará en cuenta la gravedad de la infracción, los antecedentes personales y la condición económica del infractor

Sanciones administrativas. Cuando el Banco de México o la Comisión notifiquen al presunto infractor de las irregularidades vertidas en su contra se entenderá que el procedimiento administrativo ha iniciado.

Las sanciones administrativas son independientes y no afectarán el procedimiento penal que en su caso se esté llevando a cabo.

La CNVB sancionará a las SIC con multa de 20 a 100 veces el salario mínimo vigente en el Distrito Federal, en los siguientes casos:

*Si no se enviare el Reporte Especial de Crédito al Cliente dentro de los plazos previstos en la Ley;

*Se alteren, eliminen o modifiquen algún registro de la base de datos de las SIC, sin algún, motivo que lo justifique.

Sin perjuicio de lo anterior, se deberá efectuar una corrección respectiva.

Se sancionará a las Sociedades con multa de 100 a 500 veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal si:

*Se proporciona los generales de los Clientes contenidos en la base de datos a un Usuario o a un Tercero, sin contar con la autorización del primero, sin perjuicio de las demás sanciones a que se hagan acreedores, incluso pudiendo ser de naturaleza penal.

*Se haga uso indebido de dicha información en términos del artículo 22 de la Ley para regular a las SIC.

⁵⁴ De La Fuente, Rodríguez Jesús, Tratado de Derecho Bancario y Bursátil, Tomo II, Op, Cit., Página 119

*Solicitarán información sin contar con la autorización prevista en el artículo 18 de dicha Ley.

Sancionará con multa de 500 a 10,000 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, a las SIC en los siguientes casos:

*Omitan ajustar sus operaciones y actividades a las disposiciones de carácter general referidas en la Ley para regular a las SIC;

*Omitan sujetarse a lo que el Banco de México les señale en relación con el manejo y control de su base de datos, cuando se acuerde su disolución y liquidación;

*Se abstengan de proporcionar al Banco de México la información y documentos, o bien, lo hagan en contravención a las disposiciones de carácter que emita el propio Banco;

*Omitan eliminar de su base de datos los créditos correspondientes a personas físicas, conforme a las disposiciones de carácter general que expida el Banco de México;

*Se abstengan de observar los términos y condiciones respecto a la forma en que podrán pactar con los Usuarios la sustitución de la firma autógrafa en las autorizaciones del Cliente;

*Omitan ajustarse a las reglas de carácter general que expida el Banco de México, respecto a los estándares que utilizarán con otras Sociedades para proporcionarse sus Bases Primarias de Datos;

*Se abstengan de observar las reglas de carácter general que expida el Banco de México, que se refieran a las cantidades que podrán cobrar por suministrar a otras Sociedades sus Bases Primarias de Datos;

*Omitan sujetarse a los plazos, tarifas y condiciones de los envíos de Reportes a otras SIC, que determine el Banco de México; y

*Se abstengan de atender las reclamaciones en los términos que señale el Banco de México mediante disposiciones de carácter general.

De igual manera, el Banco de México sancionará con multa de 500 a 10, 000 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, a las Entidades Financieras cuando:

*Omitan proporcionar a las Sociedades información relativa a sus operaciones crediticias, de acuerdo con las disposiciones de carácter general que expida el propio Banco, o bien, fuera de los plazos señalados por éste;

*Se abstengan de observar el programa que determine el Banco de México, mediante disposiciones de carácter general, en el que se conoce el mecanismo gradual para reducir el plazo de respuesta respecto a las reclamaciones que formulen los Clientes ante las Sociedades y;

*Infrinjan las demás disposiciones de carácter general que expida el Banco de México, en términos de la presente Ley.

La Procuraduría Federal del Consumidor también les impondrá multas; Dicha Procuraduría podrá sancionar con multa de 100 a 1000 veces el salario mínimo general diario vigente en el distrito Federal, a los funcionarios o empleados de las Empresas Comerciales o a estas últimas, que sean responsables de la infracción, cuando:

- I. Se abstengan de observar los manuales operativos;
- II. Omitan proporcionar al Cliente los datos obtenidos de la Sociedad,
- III. Se abstengan de realizar de inmediato las modificaciones en su base de datos, relativas a la aceptación total o parcial de lo señalado en la reclamación presentada por el Cliente o no lo notifique a la Sociedad que haya mandado la reclamación y deje de remitirle a ésta la corrección efectuada a su base de datos ;
- IV. No informe a la sociedad del laudo emitido por la Procuraduría Federal del Consumidor y;
- V. Proporcionen información errónea, cuando exista culpa grave, dolo o mala fe que le resulte imputable.

Contra dichas sanciones procederá el recurso administrativo contemplado en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Para finalizar nuestra investigación y después de hacer un análisis de lo más relevante e importante del tema que nos atañe, propondremos algunos puntos que nos son de interés por último haremos mención a nuestras conclusiones, mismas que derivamos del mismo contenido de esta tesis.

4.3 Propuestas.

A continuación me permito realizar algunas propuestas para mejorar el funcionamiento de la actividad de las Sociedades de Información Crediticia:

I. En relación al Secreto Financiero desde mi punto de vista la regulación establecida debe ser más estricta, por ello en ese sentido propongo que se reforme el artículo 38 de la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia, para establecer que el Secreto Financiero no sólo deba contemplar lo contenido en los Reportes de Crédito, si no también, a la información que se acumula en la Base de Datos.

Entonces quedaría de la siguiente forma:

Artículo 38.- Con excepción de la información que las Sociedades proporcionen en los términos de esta ley y de las disposiciones generales que se deriven de ella, serán aplicables a la Sociedades, a sus funcionarios y a sus empleados las disposiciones legales relativas al Secreto Financiero, aun cuando los mencionados funcionarios o empleados dejen de prestar sus servicios en dichas Sociedades.

Los Usuarios de los servicios proporcionados por las Sociedades, sus funcionarios, empleados y prestadores de servicios, deberán guardar confidencialidad tanto de la información contenida en la Base de Datos, así como también, de la emitida en los Reportes de Crédito.

II. Las Sanciones aplicables con respecto del Secreto Financiero podrían incluirse directamente en el artículo 52 de la Ley en comento, luego entonces, la sanción que establece, se incluiría en lo dispuesto en el artículo 112 Bis fracción IV de la Ley de Instituciones de Crédito para quedar como sigue:

Artículo 112 BIS.

IV.- En caso de que sea utilizada indebidamente la información de los clientes de información crediticia, ó bien, sea divulgada para fines ilícitos, por parte de los Usuarios de los servicios proporcionados por las Sociedades, sus funcionarios, empleados o prestadores de servicios, incluso si dejarán de laborar ahí, serán sancionados con prisión de 3 a 9 años y de 30 000 a 300 000 días de multa.

III. Dentro de los aspectos que debe contemplar la autorización otorgada por el Cliente conforme al artículo 28 de la ley, no se prevé la facultad de las SIC para transmitir sus bases de datos a otras SIC sin necesidad de recabar la autorización del Cliente para ese fin expreso, lo que podría dar lugar a la violación del Secreto Financiero.

Lo anterior parece un aspecto delicado que debiera regularse con mayor detenimiento ya que, no obstante que actualmente sólo existe una SIC en México, la LRSIC parte del supuesto de la pluralidad de SIC, lo que conlleva un doble problema: Por un lado, cada SIC debería contar con la autorización expresa del Cliente para transmitir su historial crediticio, sea a un Usuario o a otra SIC, debido a que, como ya se mencionó, el manejo indebido de la información puede dar lugar a la violación de los derechos de la personalidad del Cliente.

IV. Yo sugiero, para que funcionen adecuadamente las Unidades Especiales de las SIC, es necesario que la Ley de Protección y Defensa de los Usuarios del Sector Financiero añada un inciso III, en su artículo 55, para contemplar una sanción de multa que consista en 500 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, a las SIC que no implementen su Unidad Especial dentro de la misma.

V. Sugiero que se incluya una nota en el artículo 28 de la LRSIC, a manera de índice III para quedar como sigue:

III. "Cuando los Usuarios que sean Empresas Comerciales no proporcionen la autorización a la Sociedad de que se trate en el plazo señalado en el párrafo anterior, ésta deberá notificar tal hecho a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha en que debió haberla recibido, a fin de que dicha Comisión proceda a requerir directamente al Usuario la autorización respectiva."

VI. En lo relativo a la reclamación, las SIC al momento de recibir las, deberán verificar si los errores en la información le son atribuibles, caso en que deberá proceder a corregirlos inmediatamente, plazo que desde mi punto de vista, es muy genérico, para ello sugiero que se establezca un *plazo de 3 días hábiles* para que las SIC realicen las modificaciones correspondientes. En razón de lo anterior, el artículo 45 de la LRSIC deberá ser modificado en los siguientes términos:

"ARTICULO 45.- Si el Usuario acepta total o parcialmente lo señalado en la reclamación presentada por el Cliente, deberá realizar de inmediato las modificaciones conducentes en su base de datos y notificar de lo anterior a la Sociedad que le haya enviado la reclamación, remitiéndole la corrección efectuada a su base de datos.

En caso de que el Usuario acepte parcialmente lo señalado en la reclamación o señale la improcedencia de ésta, deberá expresar en su respuesta los elementos que consideró respecto de la reclamación. misma que la Sociedad deberá remitir al Cliente que haya presentado la reclamación, dentro de los cinco días hábiles siguientes a que reciba la respuesta del Usuario. El Cliente podrá manifestar en un texto de no más de cien palabras los argumentos por los que a su juicio la información proporcionada por el Usuario es incorrecta y solicitar a la Sociedad que incluya dicho texto en sus futuros Reportes de Crédito.

En caso de que los errores objeto de la reclamación presentada por el Cliente sean imputables a la Sociedad, ésta deberá corregirlos en *un plazo de tres días hábiles a partir de que la Sociedad reciba la reclamación del Cliente...*"

VII. Con respecto a la forma de dirimir una controversia en este ámbito, la propuesta es que se establezca por parte de las SIC en los contratos que celebren, que en caso de controversia, las partes se sujetarán al arbitraje en estricto derecho o amigable composición debidamente llevado ante la CONDUSEF.

La anterior propuesta es en virtud de que las SIC no quieren sujetarse al arbitraje y éste no puede ser obligatorio porque violaría la Constitución, en consecuencia tendría que ser sólo a través de los contratos en donde lo manifestarán las partes contratantes, pues ~~este~~ obligatorio se extendería el beneficio a todos los clientes y usuarios de las mismas.

CONCLUSIONES.

Primera. Las Sociedades de Información Crediticia (SIC), son sociedades anónimas autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público previa autorización del Banco de México y bajo la inspección y vigilancia de la CNBV, las cuales tienen como principal finalidad el proporcionar información sobre operaciones activas, crediticias y otras de naturaleza análoga realizadas por entidades financieras y personas físicas o morales que realicen actividades crediticias, es decir, la actividad principal de las SIC es integrar y generar un banco de datos o base de datos en donde conste o se registre las operaciones activas de las entidades financieras, para que de esa forma se cuente con un historial crediticio de los usuarios.

Segunda. Las SIC en el sentido en que se conocen hoy, tienen su antecedente en el artículo 14 de la Ley General de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares (LGICOA) de 1941; el cual refería que los bancos de depósito estaban obligados a comunicar al Banco de México la relación nominal de los deudores de más de \$50 000.00 y este debería guardar secreto respecto de las instituciones acreedoras. Otro antecedente es el Servicio Nacional de Información Crediticia (SENICREB) que estaba administrado por el Banco de México, el artículo 74 de la Ley de Instituciones de Crédito (LIC), mencionaba al respecto, que todas las instituciones de crédito estaban obligadas a participar en el sistema de información sobre operaciones activas del Banco de México, de igual forma otro antecedente es la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras en lo concerniente a sus artículos 33, 33-A y 33-b, los cuales promovían una cultura de pago y al mismo tiempo proponía abaratar costos de los servicios financieros.

Tercera. Los Propósito fundamentales de las SIC son:

Proporcionar información verídica sobre posibles deudores o acreedores, a entidades financieras, personas físicas y morales siempre y cuando realicen actividades crediticias; Aminorar costos de información en el análisis de una solicitud de crédito; además trata de disminuir los costos ocasionados por quebrantos y al mismo tiempo fomenta una cultura de pago.

Cuarta. El marco jurídico de las SIC está regulado por la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia, expedida por un Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de enero de 2002 y las Reglas Generales a que Deberán Sujetarse las Sociedades de Información Crediticia a que se refiere el artículo 33 de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras (LRAF).

Como marco supletorio el artículo 4º de la Ley LRAF, menciona que en lo no previsto por la misma, se aplicará supletoriamente la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Por otra parte de forma interna estas sociedades establecerán manuales operativos estandarizados, que serán observados por los usuarios, para llevar a cabo el registro de información en su base de datos, así como la emisión, rectificación e interpretación de los reportes de crédito especiales que la sociedad emita.

Asimismo, las SIC deberán sujetar sus operaciones y actividades a las disposiciones de carácter general que expida el Banco de México.

Quinta. Para que una sociedad se pueda constituir como una SIC requiere, de la autorización de la SHCP, además debe constituirse como sociedad anónima (S.A.), tiene que presentar la solicitud con capital suscrito y pagado por cada accionista, con la relación de consejeros y funcionarios, deberá contar con un sistema adecuado de realización de servicios, y por último presentará proyectos de estatutos, tomando en cuenta organización y sistema.

Sexta. La actividad de las SIC, es un procedimiento por medio del cual, se registran las operaciones activas de las Entidades Financieras y de las Empresas Comerciales, dichas operaciones se guardan, analizan, y se transmiten a los usuarios a manera de reportes de crédito, a través, del llamado Buró de Crédito.

Séptima. Con respecto al secreto financiero, (que se refiere al deber que tienen las instituciones de crédito, casas de bolsa y las instituciones para el deposito de valores, sus órganos, empleados, funcionarios y personas en relación directa con dichas entidades, de observar discreción sobre: Cualquier tipo de operaciones, salvo en los casos de excepción que establezca la SHCP, con base en facultades de interpretación

administrativa que le concede la ley en materia; sobre operaciones de fideicomiso, mandatos y comisiones, además de depósitos y otras operaciones), conforme al artículo 38 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, las personas que deben cumplir con dicho secreto son: Las SIC, en razón de sus funcionarios y empleados, aún cuando dejen de prestar sus servicios en dichas sociedades, asimismo, los usuarios de los servicios proporcionados por las SIC, es decir, las Entidades Financieras y las Empresas Comerciales, hablando de sus funcionarios, empleados y prestadores de servicios, los cuales deberán guardar reserva sobre información contenida en reportes de crédito a los que tengan acceso.

Octava. El último punto a considerar, son los medios de solución de controversias, en este sentido, al haber reclamaciones por parte de los usuarios de los servicios financieros en contra de las SIC, hacemos énfasis al Arbitraje ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), al cual tenemos como un sustituto de jurisdicción, el cual surge de la voluntad de las partes y de su deseo de valerse de un arbitro que ellos mismos tienen la posibilidad de elegir.

Este procedimiento por el cual se atienden las reclamaciones ante la CONDUSEF se lleva en distintas etapas.

Las ventajas de llevar el arbitraje ante la CONDUSEF se reducen a lo siguiente:

El procedimiento será siempre más rápido que el judicial, porque es menos solemne y formalista, es más privado y se pueden abreviar los plazos, además de que reduce los abusos de medios de defensa, no se le pagan honorarios a la CONDUSEF y disminuye gastos para ambas partes.

BIBLIOGRAFÍA

OBRAS CONSULTADAS

Acosta Romero, Miguel. Nuevo Derecho Bancario. editorial Porrúa. México, 2003. p. 745.

Acosta Romero, Miguel. Teoría General del Derecho Administrativo. Octava Edición actualizada. Editorial Porrúa. México, 1994. p. 791.

Acosta, Romero Miguel, Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros, Mexicanos, México, 2000, página 43.

Acosta, Romero Miguel. Compendio de Derecho Administrativo, Parte General, editorial Porrúa, México, 2001, página 535.

Broseta Pout, Manuel. Manual de Derecho Mercantil. Editorial Boch. Décima edición. Madrid, España. 1994. p. 220.

Castrillon y Luna, Victor Manuel. Sociedades Mercantiles, Primera Edición, Editorial Porrúa, México, 2003, página 307.

De la Fuente Rodríguez, Jesús. Análisis y Jurisprudencia de la Ley de Instituciones de Crédito, Exposición de Motivos, Disposiciones de la SHCP, BANXICO, CNBV y ABM. Segunda edición. Editorial Porrúa. México, 2003. p. 1134.

De la Fuente Rodríguez, Jesús.- Tratado de Derecho de Bancario y Bursátil. Cuarta Edición, Editorial Porrúa, Tomo I y II, México, 2002.

Fraga, Gabino. Derecho Administrativo. Cuadragésima edición. Editorial Porrúa. México, 2000. p. 236.

Giorgiana Frutos, Víctor Manuel. Curso de Derecho Bancario y Financiero, Editorial Porrúa. México, 1984. p. 207.

Gómez, Granillo Moisés, Teoría Económica, 11 Edición, Editorial Esfinge, México, 1994, página 127.

GRECO, Corso di Diritto Bancario, 2ª edición, Porrúa, Padua, 1986. página 205.

Mejan, Luis Manuel Carrer. El Secreto Bancario. Primera edición. Federación Latinoamericana de Bancos. Bogotá, Colombia, 1984. p. 82.

Mendoza Martell ,Pablo y Preciado Briseño, Eduardo. Lecciones de Derecho Bancario. Textos Jurídicos Bancomer. México, 1997.

Mendoza Martell Pablo E. y Preciado, Briceño Pablo. Lecciones de Derecho Bancario, 2ª edición, Editorial Porrúa, México, 2003.

Nava Negrete, Alfonso. Derecho Administrativo Mexicano. Segunda edición. Fondo de Cultura Económica. México, 2001. p. 383.

Pugliatti. Introducción al Estudio del Derecho Civil, traducción Vázquez del Mercado A, México, 1994, página 56.

Rodríguez, Rodríguez Joaquín, Derecho Bancario, 9ª edición, editorial Porrúa, México, 1991.

Rodríguez, Rodríguez Joaquín. Derecho Mercantil ,Tomo II, vigésima edición, Editorial Porrúa, México, 1991.

LEGISLACIÓN CONSULTADA EN ORDEN ALFABETICO.

Código Civil para el distrito Federal en materia común y para toda la República en materia federal.

Código de Comercio.

Código Penal para el Distrito federal.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Decreto de la Ley para Regular a las Agrupaciones Financieras del 14 de julio de 1990, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 1990.

Disposiciones de carácter general a las que se sujetarán las Sociedades de Información crediticias para proporcionar su base de datos a otras sociedades de información crediticia. Diario Oficial de la Federación de 27 de diciembre de 1996.

Ley de Instituciones de Crédito.

Ley de Inversión Extranjera.

Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Ley de la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Ley de organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

Ley del Banco de México.

Ley General de Sociedades Mercantiles.

Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

Ley para Regular Las Agrupaciones Financieras.

Reglas a las que habrán de sujetarse las operaciones y actividades de las Sociedades de Información Crediticia y sus usuarios. Diario Oficial de la Federación de 14 de agosto de 2002.

OTROS DOCUMENTOS

Instituto de Investigaciones Jurídicas, U.N.A.M. Diccionario Jurídico Mexicano. Vigésima edición. Editorial Porrúa- Instituto de Investigaciones Jurídicas, U.N.A.M. 2003. p. 2856.

Semanario Judicial de la Federación, Quinta Época, Tomo LXIV, página 341

FUENTES DE INTERNET

<http://www.burodecredito.com.mx>

<http://www.inec.com.mx>

<http://www.dnb.com.mx>

<http://www.cddico.com.mx>

<http://www.conducel.com.mx>

<http://www.banxico.com.mx>

<http://www.cnbv.com.mx>

<http://www.scjn.com.mx>



125

SOLICITUD DE REPORTE DE CREDITO ESPECIAL EMPRESAS Y PERSONAS FISICAS CON ACTIVIDAD EMPRESARIAL

Toda empresa o persona física con actividad empresarial tiene derecho a solicitar un Reporte de Crédito Especial gratuito una vez cada 12 meses siempre y cuando haga su solicitud directamente a Buró de Crédito y pida que su entrega se realice vía correo electrónico o se recoja directamente en la Oficina de Atención a Clientes. En caso de solicitar que su Reporte de Crédito Especial le sea entregado por fax, correo o mensajería, o bien se requiera más de un Reporte en un periodo de 12 meses, se deberá cubrir el costo detallado en esta solicitud para que Buró de Crédito proceda a su entrega.

- Buró de Crédito enviará el Reporte de Crédito, en la forma y a la dirección que se indique en esta solicitud, en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de que reciba la misma. En caso de no recibir su reporte favor de comunicarse a nuestro Centro de Servicio a Clientes.

Alternativas para solicitar su Reporte de Crédito Especial:

- Envío por Internet
- Solicitud por Teléfono
- Envío por Fax
- Envío por Correo o mensajería
- Entregarlo en nuestra Oficina de Atención a Clientes

www.burocredito.com.mx
 Centro de Servicio a Clientes
 De la Cd. de México 54 49 49 54 Del interior del país 01 800 64 07 920
 Ave. Periférico Sur 4349, Plaza Imagen Local 3
 Fracc. Jardines en la Montaña, Deleg. Tlaxcaltán, México, D.F., CP 14210

- Se deberán anexar a esta solicitud los siguientes documentos:

Empresas: Copia de identificación oficial y copia certificada de los poderes del Representante Legal; copia de la cédula fiscal de la empresa.

Personas Físicas con Actividad Empresarial: Copia de identificación oficial y copia de la cédula fiscal.

Se consideran identificaciones oficiales: credencial de elector o pasaporte vigente; para extranjeros forma migratoria FM2.

En caso de que la solicitud se entregue directamente en la Oficina de Atención a Clientes, se deberá presentar la copia certificada de los poderes del Representante Legal y la identificación oficial, y anexar a la solicitud copia fotostática de las mismas, según sea el caso.

La Solicitud de Reporte de Crédito Especial de una Empresa deberá ser autorizada por el Representante Legal, quien deberá contar con poderes de administración para poder autorizar la misma.

- Si Usted es Persona Física con Actividad Empresarial, a través de esta solicitud obtendrá su Reporte de Crédito Especial con información de los créditos que haya obtenido para su actividad empresarial. Si desea conocer su historial crediticio personal, deberá llenar la solicitud de Persona Física. En ambos casos tiene derecho a un Reporte gratuito una vez cada 12 meses siempre y cuando su entrega se realice por correo electrónico o directamente en nuestra Oficina de Atención a Clientes.

DATOS DEL SOLICITANTE

DATOS DE LA EMPRESA SOLICITANTE

Razón Social de la Empresa	
Nombre Completo del Representante Legal	
RFC de la Empresa (con homoclave)	Teléfono de Oficina del Representante Legal

DATOS DE LA PERSONA FISICA CON ACTIVIDAD EMPRESARIAL SOLICITANTE

Apellido Paterno	Apellido Materno
Primer Nombre	Segundo Nombre
RFC (con homoclave)	Teléfono

DOMICILIO FISCAL DEL SOLICITANTE

Calle y Número			
Colonia o Población		Delegación o Municipio	
Ciudad	Estado	Código Postal	

PARA PODER GENERAR EL REPORTE DE CRÉDITO ES INDISPENSABLE QUE CONTESTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

Considere las siguientes observaciones para responder correctamente:

Si su Empresa o usted como Persona Física con Actividad Empresarial tiene actualmente créditos bancarios vigentes, proporcione los datos de alguno de ellos; de lo contrario, responda "No" en el espacio correspondiente.

Si usted es Persona Física con Actividad Empresarial, deberá considerar únicamente los créditos que haya obtenido para su actividad empresarial. No considere créditos personales. La información sobre créditos será utilizada exclusivamente para identificar plenamente al solicitante y no podrá ser utilizada para fines distintos a la obtención de su Reporte de Crédito Especial.

Indique si su Empresa o usted como Persona Física con Actividad Empresarial cuenta actualmente con algún crédito bancario vigente.
 Sí No

En caso afirmativo, proporcione los datos de uno de sus créditos bancarios vigentes:
 Nombre del Banco que le otorgó el crédito _____ Moneda _____

Marque con una "X" el tipo de crédito y los datos que se solicitan según sea el caso:

<input type="checkbox"/> Línea de crédito revolvente	Fecha de la primera disposición	DD: [] [] []	MM: [] [] []	AAAA: [] [] [] []	Importe de la primera disposición	_____
<input type="checkbox"/> Línea de crédito NO revolvente	Fecha de apertura del crédito	DD: [] [] []	MM: [] [] []	AAAA: [] [] [] []	Importe original del crédito	_____

FORMA DE ENVIO DEL REPORTE DE CRÉDITO ESPECIAL

MARQUE CON UNA X EL MEDIO POR EL CUAL QUIERE RECIBIR SU REPORTE DE CRÉDITO ESPECIAL.

126

Costo promedio estimado en los últimos 12 meses	Costo promedio estimado o más en los últimos 12 meses
Gratis	\$42.00 Si Buro de Crédito recibe la solicitud por internet \$10.00
\$32.00	\$42.00
\$9.00	\$107.00
\$120.00	\$130.00
Gratis	\$42.00

Correo Electrónico
Si elige esta opción, indique su correo electrónico o dirección de e-mail:

Fax **Clave Lada**
Si elige esta opción, indique la clave de fax:
Correo con acuse de recibo

Mensajería
El Reporte de Crédito Especial será enviado al domicilio particular que especificó en esta solicitud. Si requiere le sea enviado a otro domicilio favor de especificar:
Calle y Número:
Colonia o Población:
Delegación o Municipio: Código Postal:
Ciudad: Estado:

Oficina de Atención a Clientes.
El Reporte de Crédito Especial quedará a su disposición en la Oficina de Atención a Clientes por un periodo de 30 días naturales a partir de recibida su solicitud. Considere este tiempo para recoger su Reporte.
Ave. Penfeco Sur-4349 Plaza Imagen Local 3, Fracc. Jardines en la Montaña, Deleg. Tlalpan, México, D.F., CP 14210

Todos los precios incluyen el IVA

SI SOLICITA QUE SU REPORTE DE CRÉDITO ESPECIAL SE ENTREGUE POR CORREO O MENSAJERÍA, O BIEN HA SOLICITADO A BURO DE CRÉDITO MAS DE UN REPORTE DE CRÉDITO ESPECIAL EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES, DEBERÁ INDICAR LA FORMA EN QUE REALIZARÁ EL PAGO DEL IMPORTE CORRESPONDIENTE. EN CASO DE NO RECIBIR EL PAGO, SU REPORTE DE CRÉDITO NO PODRÁ SER GENERADO Y ENVIADO.

FORMA DE PAGO

Cargo a Tarjeta de Crédito
Proporcione los datos de su Tarjeta de Crédito y firme de autorización

Depósito a Cuenta de Cheques de Buro de Crédito
A nombre de: Dun & Bradstreet, S.A. S. de C.V.
Cuenta: 65601152551 HSBC 04019015684
Anexe a su Solicitud ficha de depósito original

Pago en Efectivo
Únicamente podrá elegir esta opción si acude directamente a la Oficina de Atención a Clientes

SI ELIGIÓ TARJETA DE CRÉDITO, ESPECIFIQUE LOS DATOS DE LA TARJETA Y FIRME PARA AUTORIZAR EL CARGO

Nombre del Tarjetahabiente: _____
Tipo de Tarjeta de Crédito: Visa Master Card Número de Tarjeta: _____
Nombre del Banco Emisor: _____ Fecha de Vencimiento Mes: _____ Año: _____
Domicilio del Tarjetahabiente: _____
Calle y Número: _____
Colonia o Población: _____ Delegación o Municipio: _____
Ciudad: _____ Estado: _____ Código Postal: _____

El domicilio o medio de entrega del Reporte de Crédito Especial es el especificado en esta Solicitud. El importe de cargo que autorizo se efectúe a la Tarjeta de Crédito es el detallado en el medio de entrega que solicite y de acuerdo al número de Reportes que haya solicitado en los últimos 12 meses a Buro de Crédito.

Firma del Tarjetahabiente

El Reporte de Crédito Especial se acompañará de la factura cuando este sea entregado por correo, mensajería o directamente en la Oficina de Atención a Clientes de Buro de Crédito. En caso de que el Reporte sea entregado por fax o por correo electrónico, la factura estará a su disposición en nuestra Oficina. La factura se expedirá a nombre del solicitante y con la dirección indicada en esta solicitud.

AUTORIZACION DEL SOLICITANTE (Leer antes de firmar)

Empresa
Autorizo a Dun & Bradstreet, S.A. S. de C.V. para que procese el Reporte de Crédito Especial de la Empresa que represento a fin de conocer la condición en que se encuentra el historial crediticio de la misma con Entidades Financieras y/o Comerciales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 40 de la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia. Asimismo declaro que conozco la naturaleza y alcance de la información que solicito. Bajo protesta de decir verdad manifiesto ser el Representante Legal de la empresa de quien solicito el Reporte de Crédito Especial y que los datos proporcionados en esta solicitud son verídicos.

Persona Física con Fidejuga Empresarial
Autorizo a Dun & Bradstreet, S.A. S. de C.V. para que procese mi Reporte de Crédito Especial a fin de conocer la condición en que se encuentra mi historial crediticio con Entidades Financieras y/o Comerciales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 40 de la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia. Asimismo declaro que conozco la naturaleza y alcance de la información que solicito. Bajo protesta de decir verdad manifiesto que los datos proporcionados en esta solicitud son verídicos.

Lugar: _____ Fecha en que se autoriza: _____ Firma del Solicitante: _____

Buro de Crédito enviara su Reporte de Crédito en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de que reciba su solicitud. En caso de no recibir su reporte comuníquese a nuestro Centro de Servicio a Clientes para que le informemos el motivo y le apoyemos.
Centro de Servicio a Clientes: 54 49 49 54 ó 01 800 64 07 920

PARA USO EXCLUSIVO DE BURO DE CRÉDITO

Fecha de recepción en UEBC: _____ Día: _____ Mes: _____ Año: _____ Folio UEBC: _____



128

SOLICITUD DE RECLAMACION REPORTE DE CREDITO ESPECIAL PERSONAS FISICAS

LLENE ÚNICAMENTE LAS SECCIONES QUE CORRESPONDAN Y ANEXE A SU SOLICITUD LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- 1) Copia de identificación oficial: credencial de elector, pasaporte vigente; para extranjeros forma migratoria FM2
 En la copia deberán aparecer datos personales y firma.
- 2) Copia de Reporte de Crédito Especial sobre el cual está presentando la reclamación
 La fecha de consulta del Reporte de Crédito sobre el cual presenta su reclamación deberá tener una antigüedad máxima de 90 días.
- 3) Copia de documentos que respaldan su reclamación. Si no cuenta con éstos, explique claramente el motivo de inconformidad.

SECCIÓN DE LA SOLICITUD	LLENADO
"A" Datos del Solicitante	Obligatorio
"B" Medio para notificar la respuesta	Obligatorio
"C" Corrección en Datos Generales	Llenar solo si se requiere
"D" Eliminación de créditos que no haya solicitado	Llenar solo si se requiere
"E" Corrección a datos de crédito(s)	Llenar solo si se requiere
"F" Autorización del Solicitante	Obligatorio
"G" Forma de pago	Llenar solo si ésta es la tercer reclamación o más que presenta en este año

SECCIÓN A DATOS DEL SOLICITANTE

PROPORCIONE EL NOMBRE DEL SOLICITANTE	
Apellido Paterno	Apellido Materno
Primer Nombre	Segundo Nombre

ESPECIFIQUE LA FECHA Y FOLIO DE CONSULTA DEL REPORTE DE CREDITO SOBRE EL QUE PRESENTA SU RECLAMACIÓN

Especifique la fecha en que el Reporte de Crédito Especial sobre el cual presenta su reclamación fue generado y el número de consulta asignado:

Número de Control:

Fecha de Consulta: Día Mes Año

← En el extremo superior derecho de su Reporte de Crédito Especial, aparecen estos datos: Fecha de Consulta y Número de Control.

SECCIÓN B MEDIO POR EL CUAL BURÓ DE CRÉDITO LE NOTIFICARÁ LA RESPUESTA A SU RECLAMACIÓN

ESPECIFIQUE CON UNA "X" LA FORMA EN QUE BURÓ DE CREDITO LE DEBERÁ ENVIAR LA RESPUESTA A SU RECLAMACIÓN	
<input type="checkbox"/> Correo Electrónico	Indique su correo electrónico o dirección de e-mail: <input style="width: 100%;" type="text"/>
<input type="checkbox"/> Fax	Indique su número de fax: Clave Lada <input style="width: 30px;" type="text"/> Fax <input style="width: 100px;" type="text"/> Extensión <input style="width: 50px;" type="text"/>
<input type="checkbox"/> Correo con acuse de recibo	Indique la dirección completa para su envío: Calle y Número <input style="width: 100%;" type="text"/> Colonia o Población <input style="width: 100%;" type="text"/> Delegación o Municipio <input style="width: 100%;" type="text"/> Ciudad <input style="width: 100%;" type="text"/> Estado <input style="width: 100px;" type="text"/> Código Postal <input style="width: 50px;" type="text"/>
<input type="checkbox"/> Oficina de Atención a Clientes	Deberá recoger la respuesta a su reclamación en la Oficina: Ave. Periférico Sur 4349, Plaza Imagen Local 3, Fracc. Jardines en la Montaña, Deleg. Tlalpan, México, D.F., CP 14210

**SECCIÓN C
CORRECCIÓN EN DATOS GENERALES**

129

MARQUE CON UNA "X" LOS CAMBIOS QUE DESEE EFECTUAR Y PROPORCIONE EN CADA CASO LOS DATOS QUE SE LE SOLICITAN

Corrección en nombre

Utilice un máximo de 26 caracteres en cada campo, incluyendo espacios.

Primer Nombre

Segundo Nombre

Apellido Paterno

Apellido Materno

Corrección en RFC

RFC Homoclave

Corrección en fecha de nacimiento

Día Mes Año

Incluir domicilio particular actual

Utilice hasta 80 caracteres, incluyendo espacios.

Calle y Número

Utilice hasta 60 caracteres, incluyendo espacios.

Colonia o Población

Utilice hasta 40 caracteres, incluyendo espacios.

Deleg. o Municipio

Utilice hasta 40 caracteres, incluyendo espacios.

Ciudad

Estado Código Postal

Teléfono particular

Incluir datos de empleo actual

Utilice hasta 40 caracteres, incluyendo espacios.

Empresa

Utilice hasta 30 caracteres, incluyendo espacios.

Puesto Salario mensual

Utilice hasta 80 caracteres, incluyendo espacios.

Calle y Número

Utilice hasta 60 caracteres, incluyendo espacios.

Colonia o Población

Utilice hasta 40 caracteres, incluyendo espacios.

Deleg. o Municipio

Utilice hasta 40 caracteres, incluyendo espacios.

Ciudad

Estado Código Postal

Teléfono de oficina Extensión

SECCIÓN D

ELIMINACIÓN DE CRÉDITOS QUE NO HAYA SOLICITADO

ÚNICAMENTE SE PUEDE SOLICITAR LA ELIMINACIÓN DE CRÉDITOS QUE NO SEAN SUYOS

ESPECIFIQUE LOS DATOS DE EL (LOS) CRÉDITO(S)

Nombre del Otorgante de Crédito

Número de Cuenta (Crédito)

SECCIÓN E
CORRECCIÓN A DATOS DE CREDITO(S)

130

ESTADO DE GUERRERO FINANCIERA Y/O EMPRESAS FINANCIERAS Y/O EMPRESAS COMERCIALES

ESPECIFIQUE LOS DATOS DEL CRÉDITO QUE DESEA MODIFICAR

Nombre del Otorgante de Crédito:

Número de Cuenta/ Crédito:

MARQUE CON UNA "X" EL TIPO DE CORRECCIÓN QUE SOLICITA

La información del crédito es incorrecta

Especifique la información correcta:

Saldo Actual:

(Cantidad que debe y aún no se ha vencido)

Saldo Vencido:

(Cantidad que debe y cuya fecha de pago ya venció)

Especifique la fecha de su último pago:

Día

Mes

Año

La información del histórico de pagos es incorrecta

Explique brevemente por qué no está de acuerdo con su histórico de pagos:

Eliminar clave de observación

Explique brevemente por qué no está de acuerdo con su clave de observación:

OTRAS CAUSAS O MOTIVOS DE SU RECLAMACIÓN

SECCIÓN F
AUTORIZACIÓN DEL SOLICITANTE

ANTES DE FIRMAR

Autorizo a Trans Union de México, S.A. Sociedad de Información Crediticia para que efectúe el trámite de esta reclamación con la Entidad Financiera y/o Empresa Comercial que señalo en esta solicitud, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42 de la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia. Bajo protesta de decir verdad manifiesto que los datos que menciono en esta solicitud son verídicos.

Lugar

Día Mes Año
Fecha en que se autoriza

Firma del Solicitante

TODA PERSONA TIENE DERECHO A PRESENTAR 2 RECLAMACIONES GRATUITAS POR AÑO CALENDARIO. EL COSTO DE LAS RECLAMACIONES ADICIONALES ES DE \$ 54.00 INCLUYENDO EL I.V.A.

EN CASO DE TENER QUE EFECTUAR UN PAGO, ESPECIFIQUE LA FORMA DE PAGO EN LA PÁGINA 4.

**SECCIÓN G
FORMA DE PAGO**

131

PROPORCIONE LA SIGUIENTE INFORMACIÓN SOLO EN CASO DE QUE TENGA QUE EFECTUAR UN PAGO

MARQUE CON UNA "X" LA FORMA EN QUE REALIZARÁ SU PAGO

<input type="checkbox"/> Cargo a Tarjeta de Crédito Proporcione los datos de su Tarjeta de Crédito y firme de autorización	<input type="checkbox"/> Depósito a Cuenta de Cheques de Buró de Crédito A nombre de: Trans Union de México, S.A. S.I.C. Banamex 05418648041 HSBC 04019015627 Serfin 65501152565 BBVA Bancomer 00134090365 Anexe a su Solicitud ficha de depósito original	<input type="checkbox"/> Pago en Efectivo Únicamente podrá elegir esta opción si acude directamente a la Oficina de Atención a Clientes
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SI ELIGIÓ TARJETA DE CRÉDITO, ESPECIFIQUE LOS DATOS DE LA TARJETA Y AUTORIZA EL CARGO

Nombre del Tarjetahabiente: _____

Tipo de Tarjeta de Crédito: Visa Master Card Número de Tarjeta _____

Nombre del Banco Emisor _____ Fecha de Vencimiento: Mes _____ Año _____

Domicilio del Tarjetahabiente:

Calle y Número _____

Colonia o Población _____ Delegación o Municipio _____

Ciudad _____ Estado _____ Código Postal _____

El domicilio o medio de entrega de la respuesta a mi Reclamación es la especificada en esta Solicitud. El importe de cargo que autorizo se efectúe a mi Tarjeta de Crédito es por \$ 54.00 incluyendo el IVA.

Firma del Tarjetahabiente

La respuesta a su Reclamación se acompañará de un comprobante de la operación cuando ésta sea entregada por correo o directamente en la Oficina de Atención a Clientes. En caso de que la respuesta sea entregada por fax o por correo electrónico, el comprobante estará a su disposición en nuestra Oficina de Atención a Clientes.

Si requiere factura, anexe a su solicitud copia de su cédula fiscal. La factura se emitirá a nombre del solicitante y quedará a su disposición en la Oficina de Atención a Clientes o bien se le enviará por correo, al domicilio especificado para enviar su respuesta, en caso de haber seleccionado este medio como forma de entrega de la respuesta a su Reclamación.

PASOS A SEGUIR PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

1. Llene esta solicitud y anexe a la misma los documentos requeridos.
2. Envíe o entregue su solicitud a Buró de Crédito por cualquiera de los siguientes medios:

Fax	De la Cd. de México 54 49 49 54 Del interior del país 01 800 64 07 920
Correo electrónico	servicio.clientes@burodecredito.com.mx
Correo o mensajería	Ave Periférico Sur 4349, Plaza Imagen Local 3
Oficina de Atención a Clientes	Fracc. Jardines en la Montaña, Deleg. Tlalpan, México, D.F., CP 14210

3. Llame a nuestro Centro de Servicio a Clientes 5 días hábiles después de haber enviado su solicitud, para confirmar que no exista ningún problema para iniciar su trámite.
 Desde la Cd. de México 54 49 49 54 Desde el interior del país 01 800 64 07 920
4. Buró de Crédito turnará su Reclamación al Otorgante de Crédito que corresponda para su análisis y respuesta. En caso de que los cambios solicitados sean incongruentes, Buró de Crédito rechazará la solicitud y notificará al Cliente.
5. Buró de Crédito incluirá en el Reporte de Crédito la Leyenda "Registro Impugnado", la cual aparecerá en el mismo hasta que se concluya el trámite de la reclamación.
6. Buró de Crédito le enviará la respuesta a su reclamación en un plazo no mayor a 45 días naturales a partir de que su solicitud se reciba debidamente llenada y con los documentos anexos requeridos. En caso de que la reclamación proceda parcial o totalmente, se adjuntará a la respuesta un Reporte de Crédito Especial modificado.

**SOLICITUD DE RECLAMACION REPORTE DE CREDITO ESPECIAL
 EMPRESAS Y PERSONAS FISICAS CON ACTIVIDAD EMPRESARIAL
 PASOS A SEGUIR PARA EFECTUAR UNA RECLAMACIÓN**

- Llene la solicitud de reclamación y anexe los documentos requeridos.
 - ▶ Copia del Reporte de Crédito Especial (La "Fecha de Consulta" del Reporte no debe tener una antigüedad mayor a 90 días).
 - ▶ Copia de los documentos que respaldan la reclamación (si se cuenta con ellos).
 - ▶ Cédula fiscal de la Empresa o de la Persona Física con Actividad Empresarial.
 - Envíe/Entregue la solicitud de reclamación y documentos anexos a Burol de Crédito a través de los siguientes medios:

Correo o mensajería	Ave. Periférico Sur 4349, Plaza Imagen Local 3
Oficina de Atención a Clientes	Fracc. Jardines en la Montaña, Deleg. Tlalpan, México, D.F., CP 14210
 - Burol de Crédito analizará su reclamación, y en caso de que esté correctamente llenada y cuente con la documentación anexa requerida, turnará la misma con el Otorgante de Crédito que corresponda. En caso de existir errores o faltar alguna documentación, la solicitud será rechazada.
 - Llame a nuestro Centro de Servicio a Clientes 5 días después de haber enviado su solicitud, para confirmar que no exista ningún problema para iniciar su trámite.

Desde la Cd. de México	54 49 49 54	Desde el interior del país	01 800 64 07 920
------------------------	-------------	----------------------------	------------------
 - Burol de Crédito incluirá en el Reporte de Crédito la Leyenda "Registro Impugnado", la cual aparecerá en el mismo hasta que se concluya el trámite de la reclamación.
 - Burol de Crédito le enviará la respuesta a su reclamación en un plazo no mayor a 45 días naturales a partir de que su solicitud se reciba debidamente llenada y con los documentos anexos requeridos. En caso de que la reclamación proceda parcial o totalmente, se adjuntará a la respuesta un Reporte de Crédito Especial modificado.
- En caso de ser usted una Persona Física con Actividad Empresarial, a través de esta solicitud podrá presentar una reclamación sobre créditos que se detallan en su Reporte de Crédito como Empresa. En caso de requerir presentar una reclamación sobre sus créditos personales, deberá llenar el formato de personas físicas.

LEA CUIDADOSAMENTE TODAS LAS INSTRUCCIONES ANTES DE LLENAR CADA SECCIÓN DE ESTA SOLICITUD

DATOS DEL SOLICITANTE			
DATOS DE LA EMPRESA SOLICITANTE			
Razón Social de la Empresa			
Nombre Completo del Representante Legal que presenta la reclamación por parte de la Empresa [Apellido paterno, apellido materno y Nombre(s)]			
RFC de la Empresa (con homoclave)		Teléfono de Oficina del Representante Legal	
Clave Lada	Teléfono	Extensión	
DATOS DE LA PERSONA FISICA CON ACTIVIDAD EMPRESARIAL SOLICITANTE			
Nombre Completo [Apellido paterno, apellido materno y Nombre(s)]			
RFC (con homoclave)		Teléfono	
Clave Lada	Teléfono	Extensión	
DOMICILIO DEL SOLICITANTE (En caso de empresas deberá especificarse el domicilio fiscal)			
Calle y Número			
Colonia o Población		Delegación o Municipio	
Ciudad		Estado	Código Postal
FECHA Y FOLIO DE CONSULTA DEL REPORTE DE CRÉDITO SOBRE EL QUE PRESENTA SU RECLAMACIÓN			
Fecha de Consulta de su Reporte de Crédito Día Mes Año		Folio de Consulta de su Reporte de Crédito	
En el extremo superior derecho de su Reporte de Crédito Especial, aparecen estos datos: Fecha de Consulta y Folio de Consulta.			
FORMA EN QUE BUROL DE CREDITO LE DEBERÁ ENVIAR LA RESPUESTA A SU RECLAMACIÓN			
<input type="checkbox"/> Correo Electrónico	Indique su correo electrónico o dirección de e-mail:		
<input type="checkbox"/> Fax	Indique su número de fax		
<input type="checkbox"/> Correo con acuse de recibo	Indique la dirección completa para su envío		
Calle y Número			
Colonia o Población			
Delegación/Municipio			
Ciudad			
Estado			
Código Postal			
Oficina de Atención a Clientes		Deberá recoger su Reporte de Crédito en la Oficina	
Ave. Periférico Sur 4349, Plaza Imagen Local 3, Fracc. Jardines en la Montaña, Deleg. Tlalpan, México, D.F., CP 14210			

FAVOR DE LLENAR LA SECCIÓN CORRESPONDIENTE DE ACUERDO A LA MODIFICACIÓN QUE DESEA EFECTUAR

CORRECCIÓN EN DATOS GENERALES, ACCIONISTAS O AVÁLES

MARQUE CON UNA X EL TIPO DE CORRECCION(ES) QUE DESEE EFECTUAR Y PROPORCIONE EN CADA CASO LA INFORMACIÓN REQUERIDA:

Corrección a Razón Social de la Empresa o nombre de la Persona Física con Actividad Empresarial

Si elige esta opción, indique la forma en que debe aparecer y anexe copia de Acta Constitutiva de la Empresa o Identificación oficial de la Persona Física con Actividad Empresarial.

Razón Social _____

Primer Nombre _____

Segundo Nombre _____

Apellido Paterno _____

Apellido Materno _____

Corrección a RFC (Registro Federal de Contribuyentes) de la Empresa o Persona Física con Actividad Empresarial

Si elige esta opción, indique cuál es su RFC:

RFC _____

Homoclave _____

Incluir domicilio de la Empresa o Persona Física con Actividad Empresarial

Si elige esta opción, indique la dirección que deberá incluirse en el Reporte de Crédito Especial

Calle y Número _____

Colonia/Población _____

Deleg/Municipio _____

Ciudad _____

Estado _____

Código Postal _____

Otra causa

Explique la modificación que desea efectuar:

MODIFICACIÓN EN INFORMACIÓN DE PREVENIONES

MARQUE CON UNA X EL TIPO DE CORRECCION(ES) QUE DESEE EFECTUAR Y PROPORCIONE EN CADA CASO LA INFORMACIÓN REQUERIDA:

Corrección en Datos de Previsiones

Explique el motivo de su inconformidad:

Corrección en Datos de Previsiones como Personas Relacionada

Explique el motivo de su inconformidad:

ELIMINACIÓN DE CREDITOS QUE NO SE RECONOCEN

Indique los datos del crédito que la Empresa o Persona Física con Actividad Empresarial no reconoce como propios:

Numero de Contrato _____

Nombre del Otorgante _____

LA INFORMACIÓN DE CRÉDITOS QUE SE DETALLA EN SU REPORTE DE CRÉDITO ESPECIAL ESTÁ ACTUALIZADA A LA FECHA QUE SE ESPECIFICA EN CADA CRÉDITO EN LA COLUMNA "ACTUALIZADO AL". CONSIDERE ESTA FECHA CUANDO VAYA A PRESENTAR SU RECLAMACIÓN.

MODIFICACIÓN EN DATOS DE INFORMACIÓN CREDITICIA: CRÉDITOS ACTIVOS

Nombre del Otorgante _____ Número de Contrato _____

Especifique los datos como deben aparecer en su Reporte de Crédito Especial

Monto de Crédito Solicitado _____ Plazo del Crédito (en días) _____ Fecha último pago _____
 Día Mes Año

Saldo Actual: _____ Saldo Vencido _____ Moneda: Pesos Udis Dólares(E.U.)
 Otra _____

En caso de estar inconforme con su histórico de pagos, con su clave de observación, u otra causa, explique el motivo:

MODIFICACIÓN EN DATOS DE INFORMACIÓN CREDITICIA: CRÉDITOS LIQUIDADOS

Nombre del Otorgante _____ Número de Contrato _____

Fecha en que se liquidó totalmente el crédito: _____ Monto de Crédito Solicitado _____ Moneda: Pesos Udis Dólares(E.U.)
 Día Mes Año
 Otra _____

Especifique el monto liquidado de acuerdo a la forma que realizó el pago:

- Pago _____ [Monto pagado en forma extemporánea al Otorgante de Crédito]
- Dación _____ [Monto pagado con un bien o en moneda diferente a la acordada inicialmente con el Otorgante de Crédito]
- Quita _____ [Descuento promovido por el titular del crédito o por el Otorgante de Crédito]
- Quebranto _____ [Monto no pagado al Otorgante de Crédito ocasionando una pérdida total o parcial a la Institución]

En caso de estar inconforme con su histórico de pagos, con su clave de observación, u otra causa, explique el motivo:

MODIFICACIÓN EN DATOS DE CRÉDITOS COMERCIALES

Nombre del Otorgante _____

Especifique monto de las facturas por pagar que tiene con la Empresa Comercial:

Monto total de facturas vigentes: _____ Monto total de facturas vencidas _____

Moneda: Pesos Udis Dólares(E.U.) Otra _____ Fecha de último pago _____
 Día Mes Año

En caso de estar inconforme con su histórico de pagos u otra causa, explique el motivo:

OTRAS CAUSAS O MOTIVOS DE SU RECLAMACIÓN

136

AUTORIZACION DEL SOLICITANTE (Leer antes de firmar)

Autorizo a Dun & Bradstreet, S.A. Sociedad de Información Crediticia para que efectue el tramite de esta reclamación con la Entidad Financiera y/o Empresa Comercial que señalo en esta solicitud, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42 de la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia. Bajo protesta de decir verdad manifiesto que los datos que menciono en esta solicitud son verídicos.

En caso de ser el Representante Legal de la Empresa Solicitante:

Manifiesto bajo protesta de decir verdad que soy el Representante Legal de la Empresa de quien se presenta esta reclamación y que cuento con los poderes necesarios para representarla.

Día Mes Año

Lugar

Fecha en que se autoriza

Firma de la Persona Física con Actividad Empresarial o del Representante Legal de la Empresa solicitante

TODA PERSONA TIENE DERECHO A PRESENTAR 2 RECLAMACIONES GRATUITAS POR AÑO CALENDARIO. EL COSTO DE LAS RECLAMACIONES ADICIONALES ES DE \$ 54.00 INCLUYENDO EL I.V.A.

EN CASO DE TENER QUE EFECTUAR UN PAGO, ESPECIFIQUE LA FORMA DE PAGO EN LA PÁGINA 4.

FORMA EN QUE REALIZARÁ SU PAGO

<input type="checkbox"/> Cargo a Tarjeta de Crédito Proporcione los datos de su Tarjeta de Crédito y firme de autorización	<input type="checkbox"/> Depósito a Cuenta de Cheques de Buró de Crédito A nombre de: Dun & Bradstreet, S.A. S. I. C. Sorfin: 65501152551 HSBC: 04019015684 Anexe a su Solicitud ficha de depósito original	<input type="checkbox"/> Pago en Efectivo Únicamente podrá elegir esta opción si acude directamente a la Oficina de Atención a Clientes
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SI ELIGIÓ TARJETA DE CRÉDITO, ESPECIFIQUE LOS DATOS DE LA TARJETA Y AUTORIZE EL CARGO

Nombre del Tarjetahabiente: _____

Tipo de Tarjeta de Crédito: Visa MasterCard Número de Tarjeta: _____

Nombre del Banco Emisor: _____ Fecha de Vencimiento: Mes _____ Año _____

Domicilio del Tarjetahabiente: _____

Calle y Número: _____

Colonia: _____ Delegación o Municipio: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código Postal: _____

El domicilio o medio de entrega de la respuesta a mi Reclamación es el especificado en esta Solicitud. El importe de cargo que autorizo se efectúe a mi Tarjeta de Crédito es por \$ 54.00 incluyendo el IVA.

Firma del Tarjetahabiente: _____

La respuesta a su reclamación se acompañará de su factura cuando esta sea entregada por correo mensajero o directamente en la Oficina de Atención a Clientes de Buró de Crédito. En caso de que la Reclamación sea entregada por fax o por correo electrónico, la factura estará a su disposición en nuestra Oficina. La factura se expedirá a nombre del solicitante y con la información indicada en esta solicitud.

PARA USO EXCLUSIVO DE BURÓ DE CRÉDITO

Fecha de recepción:

Folio UERC: