

## Resumen de preguntas

La siguiente información es un recopilado de las preguntas más frecuentes que han realizado los usuarios del CIC con el fin de que ingresando a la página obtenga la información que requiere sobre este tema.

1. ¿Qué es el CIC? ([Ver respuesta](#))
2. ¿De dónde proviene la información del Centro de Información Crediticia (CIC)? ([Ver respuesta](#))
3. ¿Cómo podría acceder a mi propia información crediticia registrada en el Centro de Información Crediticia (CIC)? ([Ver respuesta](#))
4. ¿Qué tipo de información brinda el Centro de Información Crediticia (CIC) a los usuarios del sistema financiero? ([Ver respuesta](#))
5. ¿Cómo podría obtener información detallada sobre la situación de mi deuda que las entidades del sistema financiero reportan al Centro de Información Crediticia (CIC)? ([Ver respuesta](#))
6. ¿Qué trámite debo realizar cuando la información crediticia que reporta el CIC es incorrecta? ([Ver respuesta](#))
7. ¿Podría consultar la información crediticia de otra persona a través del Centro de Información Crediticia (CIC)? ([Ver respuesta](#))
8. Dado que ahora mi situación crediticia es normal ¿es posible modificar mi información crediticia registrada anteriormente en el Centro de Información Crediticia (CIC)? ([Ver respuesta](#))
9. ¿Le corresponde a la SUGEF emitir una constancia de cancelación de deudas o depurar la información histórica del Centro de Información Crediticia? ([Ver respuesta](#))
10. Si tengo una fianza, hipoteca, letra comercial protestada ¿qué puedo hacer para levantar el protesto? ([Ver respuesta](#))
11. ¿Qué ley norma el funcionamiento del Centro de Información Crediticia (CIC)? ([Ver respuesta](#))
12. ¿Muestra el Centro de Información Crediticia (CIC) aquellas operaciones en donde la persona aparece como fiador? ([Ver respuesta](#))
13. ¿Muestra el Centro de Información Crediticia (CIC) operaciones de crédito que ya han sido canceladas? ([Ver respuesta](#))

14. ¿Muestra el Centro de Información Crediticia (CIC) deudas con entidades no supervisadas, como ventas de electrodomésticos, clubes de viaje, programas de vivienda del Instituto Nacional de Seguros (INS), Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU), etc.? [\(Ver respuesta\)](#)

15. ¿Muestra el Centro de Información Crediticia (CIC) deudas con tarjetas de crédito? [\(Ver respuesta\)](#)

16. ¿Se puede pedir una constancia del sistema directamente a la SUGEF? ¿Cuál sería el procedimiento a seguir? [\(Ver respuesta\)](#)

17. ¿En qué fecha estaría suministrando la SUGEF a las entidades la información relativa a la base de datos sobre el comportamiento de pago de los deudores para calcular la calificación? [\(Ver respuesta\)](#)

18. ¿A dónde se puede obtener el archivo con la estructura del reporte del comportamiento de pago? [\(Ver respuesta\)](#)

#### ACUERDO SUGEF 1-05

19. ¿Cuál es la vigencia de la autorización específica dada por el deudor para la consulta de su información crediticia en el Centro de Información Crediticia de SUGEF? [\(Ver respuesta\)](#)

20. ¿Cuando la SUGEF indica la calificación del comportamiento de pago histórico (1.2.3), se refiere únicamente al comportamiento con respecto a la información que la Entidad reportó mes a mes; o bien, se refiere a la calificación que la SUGEF brinda del cliente, una vez analizado su comportamiento en otras Instituciones Financieras supervisadas a nivel nacional? [\(Ver respuesta\)](#)

21. ¿Se debe pedir un reporte del CIC sobre la situación crediticia en el sistema financiero para cada deudor o se puede hacer en forma masiva, o sea, enviar una lista diaria con todas las consultas y que la SUGEF devuelva los reportes? [\(Ver respuesta\)](#)

22. ¿Existe algún método contingente del sistema CIC? [\(Ver respuesta\)](#)

23. ¿Es posible utilizar machotes impresos de los tres tipos de formularios de Autorización existentes? Esto nos permitiría obtener la firma del cliente durante el proceso de evaluación del crédito, ahorrándonos tiempo en la obtención de su calificación crediticia. Posteriormente, del formulario generado por el CIC anotaríamos en este formulario firmado por el cliente, el número de autorización así como los datos relacionados con las identificaciones anteriores del cliente que puedan existir. [\(Ver respuesta\)](#)

24. El proceso de obtener un certificado digital así como la emisión de las siguientes renovaciones anuales es operativamente complicado para las entidades, ya que se debe desplazar a los funcionarios hasta la SUGEF o en su defecto obtener certificaciones legales para tramitar por ellos el otorgamiento de los mismos. ¿Tiene planeado la SUGEF descentralizar ese proceso en las entidades financieras? ([Ver respuesta](#))

25. Con la implementación de SICVECA, las entidades que no manejamos el XP como sistema operativo tuvimos que adaptar varias PCs en los departamentos requeridos para poder acceder a la SUGEF. ¿Esta misma situación va a pasar con el CIC? ¿Se van a poder instalar los certificados en PC con sistema operativo de Windows 2000? esto nos permitiría descentralizar el proceso de Empadronamiento e inclusión de las Autorizaciones en las sucursales. ([Ver respuesta](#))

26. ¿En caso de otorgar acceso a los funcionarios de las sucursales, van a poder estos funcionarios contactar directamente a la SUGEF para solicitar el certificado y la posterior cita? actualmente este proceso está centralizado en mi persona pero buscamos que estos funcionarios puedan realizar directamente el proceso sin nuestra intermediación. ([Ver respuesta](#))

27. ¿A partir de cuándo es obligatorio la autorización del cliente para obtener información? ([Ver respuesta](#))

## Detalle de preguntas frecuentes

### 1. ¿Qué es el CIC? Inicio

R/ El Centro de Información Crediticia (CIC) es un sistema integrado de registro que consolida la información de la situación crediticia de los deudores de las Entidades del Sistema Financiero Nacional y su objetivo es informar acerca del historial crediticio y de la situación de endeudamiento de los deudores en dichas entidades.

### 2. ¿De dónde proviene la información del Centro de Información Crediticia (CIC)? Inicio

R/ La información sobre la situación crediticia de los deudores que registra el Centro de Información Crediticia (CIC) proviene de las Entidades del Sistema Financiero, quienes son las responsables de actualizar la información. Esa información se actualiza mensualmente.

### 3. ¿Cómo podría acceder a mi propia información crediticia registrada en el Centro de Información Crediticia (CIC)?

R/ Los usuarios del sistema financiero podrán consultar su propia información crediticia registrada en el Centro de Información Crediticia (CIC) de dos formas:

1. A través de cualquier entidad supervisada por la SUGEF.
2. Ingresando a la página Web de la SUGEF [www.sugef.fi.cr](http://www.sugef.fi.cr), al link de Reporte Crediticia al Ciudadano y para lo cual debe disponer de una tarjeta de firma digital y asegurarse de que tiene instalados los controladores respectivos en la máquina desde donde está accediendo.

Es importante resaltar que la información crediticia registrada en el Centro de Información Crediticia (CIC) sólo puede ser proporcionada a su titular o, en su defecto, a su representante debidamente acreditado

### 4. ¿Qué tipo de información brinda el Centro de Información Crediticia (CIC) a los usuarios del sistema financiero?

R/ El Centro de Información Crediticia (CIC) brindará información sobre el monto actual de la deuda, clasificación de riesgo del deudor, historial de los últimos cuatro años y entidades que lo han consultado.

### 5. ¿Cómo podría obtener información detallada sobre la situación de mi deuda que las entidades del sistema financiero reportan al Centro de Información Crediticia (CIC)?

R/ Para obtener información detallada sobre la situación de su deuda reportada al Centro de Información Crediticia (CIC), los usuarios podrán dirigirse a las entidades financieras fiscalizadas por la SUGEF.

**6. ¿Qué trámite debo realizar cuando la información crediticia que reporta el CIC es incorrecta?**

R/ En el caso que la información crediticia sea incorrecta, primero deben ponerse en contacto con la entidad del sistema financiero que supuestamente generó la información errada y solicitar la corrección, en caso de que la entidad esté de acuerdo procederá a solicitar a la SUGEF el cambio de la información para todo el plazo y operaciones que sea necesario.

No obstante lo anterior, en caso de que la entidad no concuerde con el recurrente en cuanto a que es necesario rectificar la información, es propicio aclarar que la SUGEF carece de atribuciones legales para arbitrar o resolver conflictos que se presenten entre las entidades supervisadas y sus clientes, como consecuencia de los contratos privados suscritos entre ambos. Las leyes costarricenses estipulan que, en caso de no dirimirse por los procedimientos administrativos contemplados en nuestro ordenamiento jurídico, dichos conflictos necesariamente deberán resolverse en las instancias judiciales correspondientes.

**7. ¿Podría consultar la información crediticia de otra persona a través del Centro de Información Crediticia (CIC)?**

R/ El Centro de Información Crediticia (CIC) sólo proporciona la información crediticia al titular o, en su defecto, a su representante debidamente acreditado.

**8. Dado que ahora mi situación crediticia es normal ¿es posible modificar mi información crediticia registrada anteriormente en el Centro de Información Crediticia (CIC)?**

R/ La información crediticia de los usuarios del sistema financiero incluye tanto su historial como su situación crediticia actual. El historial crediticio se va formando sobre la base de los reportes que periódicamente son registrados y que luego permanecen en su record. Sin embargo, en la medida que un usuario demuestre sostenidamente un buen cumplimiento de sus obligaciones crediticias, se irá desarrollando un historial crediticio positivo que, a la fecha, está definido con un horizonte de cuatro años plazo de historia.

**9. ¿Le corresponde a la SUGEF emitir una constancia de cancelación de deudas o depurar la información histórica del Centro de Información Crediticia?**

R/ La Superintendencia como receptora de la información de la clasificación del riesgo del deudor no emite ninguna constancia de cancelación de deudas ni algún documento adicional al reporte de deudas en el que se recomiende al deudor para efectos de solicitar créditos en las entidades financieras. Asimismo, el Centro de Información Crediticia mantendrá vigente los reportes históricos de cada deudor del sistema financiero.

**10. Si tengo una fianza, hipoteca, letra comercial protestada ¿qué puedo hacer para levantar el protesto?**

R/ Las consultas sobre fianzas, garantías hipotecarias y los protestos de letras comerciales deben ser dirigidas a cada una de las instituciones encargadas de administrar estos registros, ya que dicha información por el momento no forman parte del registro del Centro de Información Crediticia (CIC).

**11. ¿Qué ley norma el funcionamiento del Centro de Información Crediticia (CIC)?**

R/ La Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (Ley N° 7558), en su artículo 133 establece las reglas para manejar la información que se entrega a través del Centro de Información Crediticia (CIC).

**12. ¿Muestra el Centro de Información Crediticia (CIC) aquellas operaciones en donde la persona aparece como fiador?**

R/ El sistema sí genera el detalle de las fianzas o avales otorgados.

**13. ¿Muestra el Centro de Información Crediticia (CIC) operaciones de crédito que ya han sido canceladas?**

R/ Sí las muestra, siempre y cuando se encuentren en la ventana histórica de los últimos 4 años (48 meses).

**14. ¿Muestra el Centro de Información Crediticia (CIC) deudas con entidades no supervisadas, como ventas de electrodomésticos, clubes de viaje, programas de vivienda del Instituto Nacional de Seguros (INS), Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU), etc.?**

R/ Esa información por el momento no está incluida, pues solo se basa en un sistema de intercambio de información, según el cual las entidades supervisadas están obligadas a remitirnos mensualmente la información de toda su cartera de deudores y la SUGEF les retroalimenta con el detalle, cuando el cliente lo ha autorizado, de la situación crediticia de un deudor potencial, así como el detalle mensual, de la situación crediticia de cada uno de sus deudores en todo el sistema financiero, con el fin de que cada entidad pueda, aplicando la normativa SUGEF-1-05 vigente, la calificación que le corresponde a cada deudor.

**15. ¿Muestra el Centro de Información Crediticia (CIC) deudas con tarjetas de crédito?**

R/ Si muestra las deudas con tarjetas de crédito, pero únicamente de aquellas tarjetas donde el emisor es una entidad fiscalizada por la SUGEF.

**16. ¿Se puede pedir una constancia del sistema directamente a la SUGEF? ¿Cuál sería el procedimiento a seguir?**

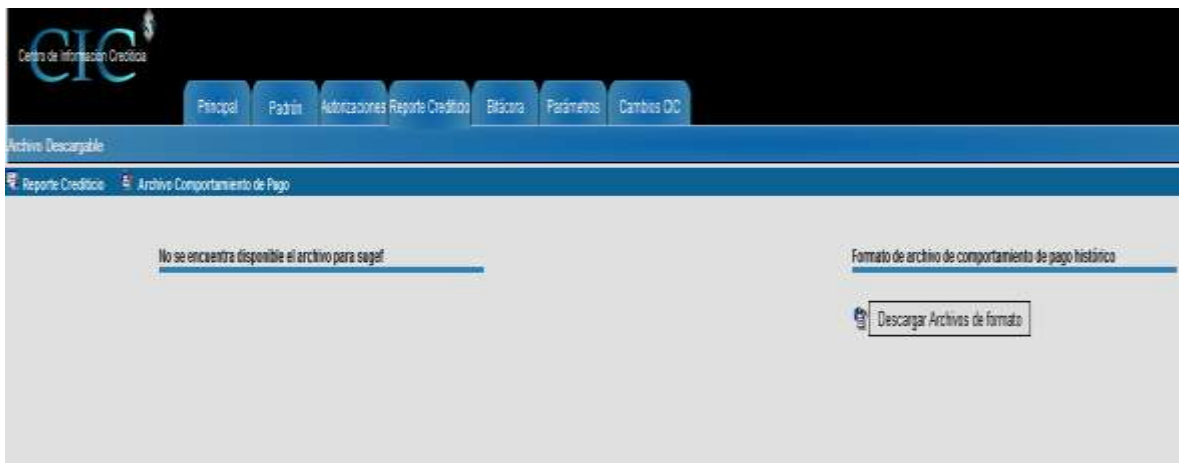
R/ El sistema está diseñado para que cualquier ciudadano pueda pedir un estado de su situación crediticia en cualquier entidad del sistema financiero costarricense supervisado por la SUGEF, en cualquier lugar del país, siempre y cuando exista una conexión a Internet. Lo único que el cliente debe hacer es aportar su cédula física y/o su cédula jurídica y su condición de apoderado generalísimo, esto último en el caso de las personas jurídicas, así como firmar una autorización que en el mismo momento emitirá la entidad supervisada y que sirve de constancia de que la consulta al sistema se ha producido con la autorización debida.

**17. ¿En qué fecha estaría suministrando la SUGEF a las entidades la información relativa a la base de datos sobre el comportamiento de pago de los deudores para calcular la calificación?**

R/ Esta información está disponible para cada entidad en archivos descargables a más tardar el día dieciséis hábil de cada mes, para los deudores reportados por las entidades el mes anterior.

**18. ¿A dónde se puede obtener el archivo con la estructura del reporte del comportamiento de pago?**

R/ La estructura del archivo la pueden encontrar en el Sistema del CIC, ingresa Reporte Crediticio y escoge la opción Archivo Comportamiento de Pago. **Actualizado al 01/09/2015**



## ACUERDO SUGEF 1-05

**19. ¿Cuál es la vigencia de la autorización específica dada por el deudor para la consulta de su información crediticia en el Centro de Información Crediticia de SUGEF?**

R/ Esta autorización regirá para los procesos de evaluación de solicitudes de crédito y durante el período en que la persona mantenga una relación crediticia con la entidad y podrá ser revocada en cualquier momento por el titular de la información, lo cual únicamente podrá hacer ante la entidad en que tramitó la autorización específica. **Actualizado al 01/09/2015**

**20. ¿Cuando la SUGEF indica la calificación del comportamiento de pago histórico (1.2.3), se refiere únicamente al comportamiento con respecto a la información que la Entidad reportó mes a mes; o bien, se refiere a la calificación que la SUGEF brinda del cliente, una vez analizado su comportamiento en otras Instituciones Financieras supervisadas a nivel nacional?**

R/ Se refiere a la calificación que la SUGEF calcula con base en la información reportada por las entidades financieras del Sistema Financiero Nacional. Esa calificación puede ser complementada. Ver artículo 8 de la normativa 1-05.

**21. ¿Se debe pedir un reporte del CIC sobre la situación crediticia en el sistema financiero para cada deudor o se puede hacer en forma masiva, o sea, enviar una lista diaria con todas las consultas y que la SUGEF devuelva los reportes? Actualizado al 01/09/2015**

R/ La entidad debe tramitar una solicitud de autorización en el CIC para cada cliente que así lo autorice y adjuntar los archivos con la documentación respectiva, con lo cual la entidad podrá consultar el reporte crediticio. cuando la SUGEF apruebe la consulta.

Los archivos con los documentos de las autorizaciones que la entidad debe adjuntar en el Sistema del CIC corresponden a la copia del documento de identidad de la persona física o jurídica, la autorización firmada por la persona física o jurídica que autoriza la consulta y la copia del documento de la personería jurídica (para autorizaciones de personas jurídicas).

**22. ¿Existe algún método contingente del sistema CIC? Actualizado al 01/09/2015**

R/ Técnicamente la arquitectura del CIC fue diseñada para brindar una alta disponibilidad. Pero si por algún motivo la SUGEF no puede brindar el CIC en línea durante algunos días entonces existen los siguientes planes de acción dependiendo de lo que las entidades requieran:



- Archivo de comportamiento de pago

Si el problema es de conexión las entidades pueden enviar a un funcionario autorizado a la SUGEF para obtener el archivo descargable, el cual será entregado en forma digital. Dicho funcionario debe portar una autorización de parte de la entidad firmada por alguno de los funcionarios autorizados con acceso total al CIC, junto con la fotocopia de la identificación del funcionario autorizado así como la fotocopia de identidad del funcionario a quien se le entregará el archivo descargable.

Si la SUGEF no ha podido entregar el archivo descargable al final del mes de corte y antes de la entrega de los archivos de crédito por parte de las entidades al SICVECA, entonces la entidad puede utilizar el último archivo de comportamiento de pago entregado por la SUGEF y asumir los mismos datos indicados en dicho archivo para los deudores.

- Nivel de comportamiento de pago para un deudor nuevo, requisito de autorización e indicador de autorización general

Si la SUGEF no puede entregar a la entidad el nivel de comportamiento de pago de un nuevo deudor (para el cual no se tenga ningún comportamiento de pago) al final del mes de corte y antes de la entrega de los archivos de crédito por parte de las entidades al SICVECA, entonces la entidad puede utilizar como nivel de comportamiento de pago el nivel 1 y calificar al deudor en las categorías de la A1 y hasta la B2 según corresponda.

Las entidades deben tomar el nivel de comportamiento 1 para deudores nuevos siempre y cuando la SUGEF y la entidad hayan agotado por todos los medios la entrega del nivel de comportamiento de pago de un deudor, así como el resto de los indicadores.

Para aplicar lo anterior debe existir la autorización correspondiente de la SUGEF.

**23. ¿Es posible utilizar machotes impresos de los tres tipos de formularios de Autorización existentes? Esto nos permitiría obtener la firma del cliente durante el proceso de evaluación del crédito, ahorrándonos tiempo en la obtención de su calificación crediticia.**

**Posteriormente, del formulario generado por el CIC anotaremos en este formulario firmado por el cliente, el número de autorización así como los datos relacionados con las identificaciones anteriores del cliente que puedan existir. Actualizado al 01/09/2015**

R/ Sí es posible utilizar formatos de los dos tipos de formularios de autorización existentes, para que los firme el cliente los cuales deben tener exactamente el mismo contenido de cada una de las autorizaciones que se incluyan en el CIC

**24. El proceso de obtener un certificado digital así como la emisión de las siguientes renovaciones anuales es operativamente complicado para las entidades, ya que se debe desplazar a los funcionarios hasta la SUGEF o en su defecto obtener certificaciones legales para tramitar por ellos el otorgamiento de los mismos. ¿Tiene planeado la SUGEF descentralizar ese proceso en las entidades financieras? (Nuevo)**

R/ Los certificados no se pueden renovar a distancia porque para poder hacer esto todas las entidades tendrían que comprar la misma marca de tokens por la compatibilidad de software, por lo tanto las entidades siempre tendrán que enviar un funcionario a renovar los tokens.

**25. Con la implementación de SICVECA, las entidades que no manejamos el XP como sistema operativo tuvimos que adaptar varias PCs en los departamentos requeridos para poder acceder a la SUGEF. ¿Esta misma situación va a pasar con el CIC? ¿Se van a poder instalar los certificados en PC con sistema operativo de Windows 2000? esto nos permitiría descentralizar el proceso de Empadronamiento e inclusión de las Autorizaciones en las sucursales. (Nuevo)**

R/ Adjunto las características de hardware y software, a parte de los requisitos para las tarjetas inteligentes:

Hardware del equipo de envío (Características Mínimas)

Depende de las características que requiera el sistema operativo Windows XP Professional.

Sistema operativo

La SUGEF garantiza que el CIC funciona correctamente bajo Windows XP Profesional, opcionalmente (Service Pack 1 o Service Pack 2).

Software Requerido

Internet Explorer 6.0

Cualquier otro requerido por el token o por la tarjeta

Características de las tarjetas inteligentes

Compatibilidad

Ser compatibles con los Servicios de Certificación de Microsoft para Windows Server 2003.

El proveedor de la tarjeta inteligente debe suministrar los drivers de los dispositivos, los cuales deben ser compatibles con Windows Server 2003 y con Windows XP. Además, debe proveer el software para administrar el dispositivo.

Nota: Windows Server 2003 está diseñado para funcionar con cualquier tarjeta inteligente criptográfica que cuente con un proveedor de servicio criptográfico CryptoAPI. Las características físicas de las tarjetas inteligentes y de los lectores están controladas por los estándares publicados. Las tarjetas de cualquier fabricante que cumplan la normativa ISO 7816 deben ser compatibles con cualquier lector compatible.

## Tipo de tarjeta inteligente

Con Windows Server 2003 y Windows XP pueden utilizarse tres tipos de tarjetas inteligentes:

- Tarjetas de contacto del tamaño de una tarjeta de crédito convencional.
- Etiquetas adhesivas para tarjeta inteligente que se instalan en las tarjetas físicas de acceso

(Estos dos tipos de tarjetas requieren lectores por separado)

- Tarjetas más pequeñas de tipo ficha (token) que se conectan directamente al puerto USB de los equipos.

Nota: Existe otro tipo de tarjeta inteligente, denominada tarjeta inteligente sin contacto, que no está cubierta por la especificación PC/SC responsable de la definición de las tarjetas inteligentes. Los lectores integrados en Windows XP y Windows Server 2003 no admiten el uso de tarjetas inteligentes sin contacto.

## Memoria

Las tarjetas inteligentes necesitan suficiente memoria para almacenar el certificado del usuario, el sistema operativo de la tarjeta inteligente y las aplicaciones adicionales. Para calcular la cantidad de memoria que se necesita, determine los requisitos de espacio de:

Los certificados de usuarios. Un mínimo de 2,5 KB de espacio, para almacenar el certificado digital y la llave privada de 1024 bits. Se debe tener en cuenta los requisitos de espacio futuros, para emisión de certificados con claves de mayor tamaño

El sistema operativo de la tarjeta inteligente. Las tarjetas inteligentes ejecutan sistemas operativos integrados, el sistema operativo “Windows for Smart Cards” necesita unos 15 KB. Verificar este requerimiento directamente con el proveedor de la tarjeta.

Las aplicaciones que necesite el proveedor de la tarjeta inteligente. Una aplicación pequeña necesita entre 2 KB y 5 KB. Verificar este requerimiento directamente con el proveedor de la tarjeta.

Las aplicaciones personalizadas. En este caso en particular no se va a almacenar ninguna aplicación personalizada por parte de la SUGEF.

Las aplicaciones que incorpore en el futuro. Esto queda a consideración de la entidad fiscalizada.

## Duración prevista

Debe definir el tiempo de vida durante el cual utilizará la tarjeta inteligente, antes de reemplazarla o actualizarla. Se debe verificar con el proveedor sobre la duración prevista de una tarjeta basada en un desgaste por uso normal. La SUGEF actualizará los certificados digitales y la llave privada correspondiente, en un lapso aproximado de 12 a 18 meses. También se debe determinar si se quiere reutilizar las tarjetas inteligentes de los usuarios que abandonen la organización. La reutilización de las tarjetas inteligentes

reduce los costos asociados con la emisión de nuevas tarjetas. Sin embargo, el software de administración de las tarjetas inteligentes debe permitir la eliminación de los datos existentes y el la creación de nuevos certificados y llaves privadas.

**26. ¿En caso de otorgar acceso a los funcionarios de las sucursales, van a poder estos funcionarios contactar directamente a la SUGEF para solicitar el certificado y la posterior cita? actualmente este proceso está centralizado en mi persona pero buscamos que estos funcionarios puedan realizar directamente el proceso sin nuestra intermediación. Actualizado al 01/09/2015**

R/ Mediante Circular Externa SUGEF 1525-2015 del 2 de junio del 2015 se comunicó a todas las entidades inscritas en al SUGEF sobre el Sistema de Administración de Usuarios Externos y mediante el cual la administración de usuarios le corresponde directamente a las entidades.-

**27. ¿A partir de cuándo es obligatorio la autorización del cliente para obtener información? (Nuevo)**

R/ Para obtener información crediticia de un cliente según las disposiciones legales siempre es necesario su autorización. Para efectos del artículo 10 del acuerdo SUGEF 1-05 "Reglamento para la calificación de deudores" aplica a partir de la entrada en vigencia que es el 9 de octubre del 2006.