

---

## Preguntas frecuentes relacionadas con el Centro de Información Crediticia (CIC)

### Contenido

1. ¿Qué es el Centro de Información Crediticia (CIC)? .....	3
2. ¿De dónde proviene la información del Centro de Información Crediticia (CIC)?.....	3
3. ¿Cómo obtener el reporte crediticio?.....	3
4. ¿Qué tipo de información brinda el Centro de Información Crediticia (CIC) a los usuarios del sistema financiero?.....	3
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)? .....	3
6. ¿Qué trámite debo realizar cuando la información crediticia que reporta el CIC es incorrecta? .....	4
7. ¿Podría consultar la información crediticia de otra persona a través del Centro de Información Crediticia (CIC)? .....	4
8. Dado que ahora mi situación crediticia es normal ¿es posible modificar mi información crediticia registrada anteriormente en el Centro de Información Crediticia (CIC)? .....	4
9. ¿Le corresponde a la SUGEF emitir una constancia de cancelación de deudas? .....	4
10. ¿Le corresponde a la SUGEF depurar la información histórica del Centro de Información Crediticia? ....	4
11. Si tengo una fianza, hipoteca, letra comercial protestada ¿qué puedo hacer para levantar el protesto? .....	5
12. ¿Qué ley norma el funcionamiento del Centro de Información Crediticia (CIC)?.....	5
13. ¿Muestra el Centro de Información Crediticia (CIC) aquellas operaciones en donde la persona aparece como fiador?.....	5
14. ¿Muestra el Centro de Información Crediticia (CIC) operaciones de crédito que ya han sido canceladas? .....	5
15. ¿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.? .....	5
16. ¿Muestra el Centro de Información Crediticia (CIC) deudas con tarjetas de crédito?.....	5
17. ¿Se puede pedir una constancia del sistema directamente a la SUGEF? ¿Cuál sería el procedimiento a seguir?.....	5
18. ¿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?.....	6
19. ¿Dónde se puede obtener el archivo descargable?.....	6

- 
20. ¿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? ..... 6
  21. ¿Cuándo 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?..... 6
  22. ¿Existe algún método contingente del sistema CIC? ..... 6
  23. ¿Es posible utilizar machotes impresos de los tres tipos de formularios de Autorización existentes? Esto permitiría obtener la firma del cliente durante el proceso de evaluación del crédito, ahorrándonos tiempo en la obtención de su calificación crediticia..... 7
  24. ¿Se requiere certificado digital para generar el reporte del CIC? ..... 7
  25. ¿A partir de cuándo es obligatorio la autorización del cliente para obtener información? ..... 7
  26. ¿Cómo y a quién le puedo solicitar la modificación de mi información crediticia? ..... 8
  27. ¿Cuándo pago una operación se me elimina automáticamente del reporte del CIC? ..... 8
  28. ¿Adónde se tramita una modificación de mi reporte crediticio a la entidad y ellos indican que es directamente con la SUGEF? ..... 8
  29. ¿Puedo presentar una queja, ya que la entidad no me quiere modificar el código 10 por el código 30 debido a que cancele totalmente mi deuda? ..... 8
  30. El reporte del CIC presenta morosidad, le consulto a la entidad y me dicen que pregunte a SUGEF para que me expliquen a que se debe..... 8
  31. ¿En qué fecha se actualiza la información del reporte crediticio del CIC?..... 8
  32. Pasados los 4 años de una operación cancelada ¿se elimina automáticamente, tengo que ir a la entidad o a la SUGEF a solicitar dicha eliminación?..... 9
  33. ¿SUGEF establece puntajes para que las entidades le den créditos a sus clientes?..... 9
  34. ¿Si una operación crediticia es trasladada a una entidad no supervisada para su gestión de cobro ello implica que la entidad ya no tiene responsabilidades sobre una eventual modificación de la información crediticia contenida en el CIC? ..... 9
  35. Si una entidad me aplica descuento al cancelar una operación crediticia que estaba en cobro judicial. ¿Puede negarse a cambiar el código de motivo de reporte de no liquidación de 10 a 30? ..... 9
  36. Si una entidad me aplica descuento al cancelar una operación crediticia pasada por incobrable en el reporte CIC. ¿Puede negarse a cambiar el código de motivo de reporte de no liquidación de 10 a 30?..... 9

---

## Respuesta a preguntas frecuentes relacionadas con el CIC

### 1. ¿Qué es el Centro de Información Crediticia (CIC)?

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 supervisado por la SUGEF y de los operadores del sistema para banca del desarrollo, 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)?

La información sobre la situación crediticia de los deudores que registra el Centro de Información Crediticia (CIC) proviene de las Entidades del Sistema Financiero supervisado por la SUGEF y de los operadores del sistema para banca del desarrollo, quienes son las responsables de actualizar la información. Esa información se actualiza mensualmente.

### 3. ¿Cómo obtener el reporte crediticio?

Los consumidores financieros 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 Crediticio 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?

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)?

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 supervisadas por la SUGEF.

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

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. En esos casos, la información se mantendrá por 48 meses, momento a partir del cual se eliminará automáticamente, en aplicación del principio de derecho al olvido.

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

El Centro de Información Crediticia (CIC) sólo proporciona la información crediticia al titular o, en su defecto, a su representante legalmente inscrito.

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

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 (mensualmente) son registrados y que luego permanecen en su reporte crediticio. 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 historial crediticio de 48 meses de historia.

## 9. ¿Le corresponde a la SUGEF emitir una constancia de cancelación de deudas?

La Superintendencia como receptora de la información crediticia del deudor **no emite** ninguna constancia de cancelación de deudas ni algún documento adicional al reporte de deudas.

## 10. ¿Le corresponde a la SUGEF depurar la información histórica del Centro de Información Crediticia?

La Superintendencia como receptora de la información crediticia del deudor **no le corresponde** depurar la información que se muestra en el centro de Información Crediticia, dicha labor corresponde a las entidades que reportaron la información según la normativa vigente.

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

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 forma parte del registro del Centro de Información Crediticia (CIC).

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

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).

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

El sistema sí genera el detalle de las fianzas.

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

Sí las muestra, siempre y cuando se encuentren en el periodo histórico de los últimos 4 años (48 meses).

**15. ¿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.?**

No, esa información **no está incluida**. La información que muestra el CIC proviene de las Entidades del Sistema Financiero supervisado por la SUGEF y de los operadores del sistema para banca del desarrollo

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

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

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

No, El sistema está diseñado para que cualquier ciudadano pueda pedir un reporte 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.

**18. ¿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?**

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

**19. ¿Dónde se puede obtener el archivo descargable?**

La estructura del archivo la pueden encontrar en el Sistema del CIC, ingresa Reporte Crediticio y escoge la opción Archivo Comportamiento de Pago.

**20. ¿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?**

Esta autorización tiene una vigencia inicial de 6 meses para los procesos de evaluación de solicitudes de crédito y si se concreta alguna facilidad crediticia permanecerá vigente durante el plazo 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.

**21. ¿Cuándo 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?**

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.

**22. ¿Existe algún método contingente del sistema CIC?**

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 descargable

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 descargable 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 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.**

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. ¿Se requiere certificado digital para generar el reporte del CIC?**

Para efectos de ingresar al sistema del CIC los ciudadanos y los usuarios autorizados de las entidades financieras **requieren tener** el dispositivo de firma digital.

**25. ¿A partir de cuándo es obligatorio la autorización del cliente para obtener información?**

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.

**26. ¿Cómo y a quién le puedo solicitar la modificación de mi información crediticia?**

Deben solicitarse directamente a la entidad financiera que reporto la información conforme lo establecido en el acuerdo SUGEF 7-06 y aplica únicamente cuando existen errores o actualizaciones.

**27. ¿Cuándo pago una operación se me elimina automáticamente del reporte del CIC?**

No, la información crediticia permanece por 48 meses por el derecho al olvido según el código de comercio.

**28. ¿Adónde se tramita una modificación de mi reporte crediticio a la entidad y ellos indican que es directamente con la SUGEF?**

Deben solicitarse directamente a la entidad financiera que reportó la información conforme lo establecido en el acuerdo SUGEF 7-06 en su artículo 12 y aplica únicamente cuando existen errores o inconsistencias.

La entidad puede solicitar modificar dicha información, si corresponde, mediante un sistema informático que la SUGEF provee a las entidades.

**29. ¿Puedo presentar una queja, ya que la entidad no me quiere modificar el código 10 por el código 30 debido a que cancele totalmente mi deuda?**

Si se puede presentar la queja y dicha nota se la dirigen a la superintendencia explicando el tema por los medios oficiales o remitiendo la queja al correo institucional [sugefcr@sugef.fi.cr](mailto:sugefcr@sugef.fi.cr).

**30. El reporte del CIC presenta morosidad, le consulto a la entidad y me dicen que pregunte a SUGEF para que me expliquen a que se debe**

En estos casos el cliente tiene que ver en el reporte CIC que entidad reporto la morosidad (días de atraso) y posteriormente consultarle directamente a la entidad.

**31. ¿En qué fecha se actualiza la información del reporte crediticio del CIC?**

Las actualizaciones se aplican el día 15 de cada mes y se visualiza la información del mes anterior.

---

**32. Pasados los 4 años de una operación cancelada ¿se elimina automáticamente, tengo que ir a la entidad o a la SUGEF a solicitar dicha eliminación?**

[Volver al inicio](#)

No requiere ninguna acción, transcurrido los 4 años la información sale de los registros de forma automática.

**33. ¿SUGEF establece puntajes para que las entidades le den créditos a sus clientes?**

No, la otorgación de créditos depende de las políticas de cada entidad.

**34. ¿Si una operación crediticia es trasladada a una entidad no supervisada para su gestión de cobro ello implica que la entidad ya no tiene responsabilidades sobre una eventual modificación de la información crediticia contenida en el CIC?**

Sí continúa siendo responsable de atender las modificaciones de la información crediticia que legalmente le corresponde.

**35. Si una entidad me aplica descuento al cancelar una operación crediticia que estaba en cobro judicial. ¿Puede negarse a cambiar el código de motivo de reporte de no liquidación de 10 a 30?**

No, no puede negarse a realizar dicho cambio si el cliente cancela la operación directamente.

**36. Si una entidad me aplica descuento al cancelar una operación crediticia pasada por incobrable en el reporte CIC. ¿Puede negarse a cambiar el código de motivo de reporte de no liquidación de 10 a 30?**

No, no puede negarse a realizar dicho cambio si el cliente cancela la operación directamente.