**REQUISITOS PARA LAS QUEJAS O DENUNCIAS CONTRA ENTIDADES**

**SUJETAS A LA FISCALIZACIÓN DE LA SUGEF**

Si la persona cuenta con firma digital, la presentación del trámite se deberá hacer, de preferencia por medios electrónicos, llenando el formulario que corresponda de [quejas o denuncias](#Formulario2), firmándolo digitalmente y enviándolo al correo electrónico [sugefcr@sugef.fi.cr](mailto:sugefcr@sugef.fi.cr).

En caso de que el solicitante no cuente con la herramienta para firmar los documentos y formularios digitalmente, puede presentar la queja o denuncia mediante oficio firmado de puño y letra, acompañado de una copia de su documento de identidad y dirigirlo a la “Superintendencia General de Entidades Financieras – SUGEF” y remitirla al correo institucional sugefcr@sugef.fi.cr. o entregándola en nuestras oficinas sita entre Avenida 13 y 17, calle 3a, frente a las oficinas centrales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, San José, Barrio Tournón, Costa Rica, los martes y jueves en un horario de 8:30 am. a 04:30 pm.

Dentro de la información que se deberá incluir está la siguiente:

1. Nombre, apellidos, número de identificación de la persona y lugar para recibir notificaciones, cuando el trámite se haga en carácter de persona física. Si en trámite se realiza a nombre de una persona jurídica, adicionalmente se deberá presentar la personería jurídica de la entidad, donde se acredite al solicitante como representante legal o apoderado de la misma.
2. Si el trámite en carácter de persona física se presenta por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido por el derecho costarricense.
3. La identificación de la entidad o sociedad reclamada, así como de la oficina o sucursal a que se refiere en su caso la queja o reclamación.
4. Indicar si ya presentó el reclamo ante la entidad y si obtuvo respuesta por parte de esta.
5. El motivo de la denuncia o reclamación, haciendo constar expresamente que aquélla no se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales.
6. Lugar, fecha y firma (los trámites en formato electrónico deben incluir firma digital del solicitante)

**Nota:** Junto a las quejas o denuncias se deberá acompañar toda la documentación que resulte imprescindible para resolver las cuestiones planteadas.

***Formulario para presentación de Quejas o Denuncias de Consumidores***

***(Se deben llenar todos los espacios en blanco y marcar con X en cada casilla que corresponda)***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha** | | |
| **Día** | **Mes** | **Año** |
|  |  |  |

**1. Datos Personales:**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre completo: |  |
| Número de identificación: |  |
| Correo Electrónico: |  |
| Números de teléfono: |  |
| Fax: |  |
| Dirección o medio para recibir notificaciones: |  |

**2. La denuncia, reclamación o consulta, la pone en condición de**:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Cliente de una entidad |  |  | Usuario de servicios financieros en entidades en las que no es cliente |  |  | Otro:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del denunciado (para denuncias y reclamaciones):** |  |

**3. Tipo de queja o denuncia:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | A. | Corrección de información del CIC |
|  |  | Operaciones crediticias mal reportadas |
|  |  | Códigos de cancelación erróneos |
|  |  | Otros relacionados con el CIC |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | B. | Incumplimiento de cláusulas contractuales |
|  |  | Contratos crediticios |
|  |  | Contratos de tarjetas de crédito |
|  |  | Contratos de servicios varios |
|  |  | Otros relacionados con cláusulas contractuales |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | C. | Cobros indebidos realizados por una entidad supervisada |
|  |  | Por servicios crediticios |
|  |  | Por otros servicios |
|  |  | Otro relacionado con cobros indebidos |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | D. | Cliente no satisfecho son el servicio brindado por una entidad |
|  |  | La entidad no brinda un buen servicio electrónico o en ventanilla. |
|  |  | Tiempos de respuesta en atender requerimientos. |
|  |  | No se brinda la información adecuada de los servicios. |
|  |  | No hay uniformidad de criterios en diferentes dependencias de la entidad |
|  |  | Supuesta estafa realizada por un tercero mediante servicios suministrados por la entidad |
|  |  | Problemas con tarjetas de crédito. |
|  |  | Problemas con el manejo de cuentas. |
|  |  | Problemas con cajeros automáticos. |
|  |  | Otro relacionado con servicios |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | E. | Otros aspectos no contemplados en los incisos anteriores | |
| Especificar: | | |  |

|  |
| --- |
| **Descripción detallada de los fundamentos de hecho o motivos de la queja o reclamo (pueden incorporarse en hoja adicional):** |
|  |

**4. Los hechos denunciados se encuentran pendientes de resolución ante órganos administrativos, arbitrales o judiciales.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Si** | **No** |
|  |  |

**5. Como apoyo a esta gestión adjunto los siguientes documentos:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

