

CIRCULAR EXTERNA

010-2008

29 de febrero 2008

A LOS BANCOS DEL ESTADO, BANCOS PRIVADOS, EMPRESAS FINANCIERAS DE CARÁCTER NO BANCARIO, COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y PRÉSTAMO

Considerando que:

1. El Artículo 9 del Reglamento del Centro de Información Crediticia (CIC) establece la responsabilidad a las entidades de tramitar y entregar a sus clientes el reporte para el deudor, cuando así lo soliciten y atender los reclamos de sus clientes cuando estimen que la información que fue enviada por la entidad a la SUGEF no refleja su situación real.
2. Para el cumplimiento de estas obligaciones, las entidades se han organizado de la forma que han considerado conveniente, ofreciendo los servicios en sus plataformas, en las áreas de crédito u en oficinas o áreas especializadas, así como con distintos niveles de descentralización. Asimismo, han dispuesto sistemas de atención que no requieren necesariamente el desplazamiento físico del cliente en sus oficinas, sea por medios telefónicos, internet o correo electrónico.
3. Con el fin de orientar de manera más apropiada a las personas que realizan consultas y quejas ante la SUGEF, relacionadas con el CIC y temas conexos, es necesario identificar los medios, áreas, oficinas y encargados en cada una de las entidades financieras que atienden estos trámites.

Acuerda:

1. Requerir a las entidades financieras remitir a la SUGEF, dentro de los ocho días hábiles siguientes al recibido de esta comunicación, la información de las áreas, oficinas y encargados de atender las consultas, requerimientos de corrección y quejas relacionadas con la operación e información del CIC. Para estos efectos, la información suministrada debe ajustarse al siguiente formato:

1. Servicios de atención telefónica: Si se dispone de este servicio para tramites relacionados con el CIC, indique los números de teléfono y oficinas a las que corresponden:

Número de teléfono	Oficina
...	



2. Servicios de atención personalizada: Indique las áreas u oficinas que atienden trámites relacionados con el CIC. La columna área o sección se refiere al nombre de la oficina que atiende los trámites, por ejemplo: plataforma, crédito, etc. La columna de Agencia o Sucursal se refiere al nombre de la agencia y ubicación de la misma.

Área o sección	Oficina, agencia o sucursal	N° de teléfono	Nombre del encargado	e-mail

Notas:

- Se deben indicar la información para cada una de las oficinas donde se atiendan trámites relacionados con el CIC.
 - En caso de que los trámites se atiendan en todas las oficinas de la entidad, basta con indicar tal situación y proporcionar un número de teléfono y página en Internet donde se le pueda suministrar al solicitante las orientaciones y guías necesarias.
2. En el caso de cambios a la información suministrada, la respectiva actualización debe comunicarse a la SUGEF dentro de los 3 días hábiles siguientes a la implementación del cambio, para lo cual deben ajustarse al formato establecido en esta circular.
3. La información indicada en el inciso 1 debe ser remitida en un archivo formato Excel, a la dirección electrónica hzuniga@sugef.fi.cr.

Atentamente,



José Armando Fallas Martínez
Intendente General



EMS/JZS/ajb*

