

**CIRCULAR EXTERNA  
SUGEF 032-2006**

**10 de noviembre del 2006**

**A LOS GERENTES DE LAS ENTIDADES SUPERVISADAS POR LA  
SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS**

Con el propósito de promover un servicio más eficiente en la atención de las solicitudes para consultar la información crediticia de sus clientes (CIC), así como para la atención de consultas, las entidades supervisadas deben observar lo siguiente:

1. Cuando remitan las solicitudes de autorización en papel así como los respectivos documentos de respaldo, deben adjuntar una lista que debe contener al menos para cada una de las solicitudes, la siguiente información: número de solicitud, nombre y número del documento de identificación del cliente. Adicionalmente debe mencionarse el número telefónico y dirección electrónica de la oficina que tramita las solicitudes.
2. Las consultas de orden operativo que eleven a la SUGEF, conforme con lo indicado en la Circular Externa 21-2006, deben ser canalizadas por alguno de los funcionarios que han sido autorizados por la SUGEF para acceder el Centro de Información Crediticia (CIC) y que se les ha suministrado el "e-token".

Adicionalmente, en aras del propósito supra mencionado, los instamos para que tomen las previsiones necesarias para que no acumulen los documentos de respaldo de las solicitudes interpuestas en la SUGEF a través del sistema electrónico respectivo, sino que los remitan a la SUGEF a la mayor brevedad.

Asimismo, ante situaciones detectadas, nos permitimos recordarles que:

- a- Conforme lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento del Centro de Información Crediticia, las solicitudes de autorización cuyo respaldo físico es remitido a la SUGEF en fecha posterior al décimo día natural contado a partir del ingreso de las mismas en el sistema electrónico, serán eliminadas, de manera que la entidad deberá realizar el trámite nuevamente y aportar toda la documentación correspondiente.



- b- Es responsabilidad de cada entidad atender los reclamos de los clientes y corregir la información cuando se detecten errores o inconsistencias.
- c- Previo a tramitar una solicitud de autorización, se debe consultar en el sistema para establecer si ya existe una autorización general tramitada por otra entidad.

Atentamente,

José Armando Fallas Martínez  
Intendente General