**REQUISITOS PARA PLANTEAMIENTO DE CONSULTAS**

**QUE REQUIEREN CRITERIO FORMAL 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 [consultas](#Formulario1), 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 consulta 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. Lugar, fecha y firma (los trámites en formato electrónico deben incluir firma digital del solicitante)

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

***Formulario para presentación de consultas de consumidores que requieren criterio formal de la SUGEF***

***(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 consulta, la pone en condición de**:

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre de la entidad sobre la cual desea realizar la consulta (si procede):** |  |

**3. Tipo de consulta:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | A. | Consultas relacionadas con el CIC |
|  |  | Cómo funciona el Centro de Información Crediticia |
|  |  | Cómo obtener el reporte crediticio |
|  |  | Procedimiento para modificar información reportada |
|  |  | Las entidades pueden cobrar por suministrar el reporte crediticio |
|  |  | Otras consultas relacionadas con el CIC |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | B. | Consultas respecto a las cláusulas de los contratos |
|  |  | Contratos crediticios |
|  |  | Contratos de tarjetas de crédito |
|  |  | Contratos de servicios varios |
|  |  | Otros relacionados con cláusulas contractuales |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | D. | Consultas generales sobre el servicio brindado por una entidad |
|  |  | Cuanto tiempo tienen las entidades para atender requerimientos. |
|  |  | Las entidades tienen obligación de informar respecto a las especificaciones de los servicios brindados. |
|  |  | Las entidades tienen obligación de informar respecto a los requisitos que se deben cumplir para llevar a cabo los diversos trámites. |
|  |  | Consulta del procedimiento para interponer una queja contra una entidad supervisada |
|  |  | Otras consultas relacionadas con servicios |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | E. | Otras consultas no contempladas en los incisos anteriores | |
| Especificar: | | |  |

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

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

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

