**Preguntas Frecuentes**

La siguiente información es un recopilado de las preguntas más frecuentes que han realizado los usuarios del CIC con el fin de que ingresando a la página obtenga la información que requiere sobre este tema.

**1. ¿Qué es el CIC?**

R/ 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 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)?**

R/ La información sobre la situación crediticia de los deudores que registra el Centro de Información Crediticia (CIC) proviene de las Entidades del Sistema Financiero, quienes son las responsables de actualizar la información... Esa información se actualiza mensualmente.

**3. ¿Cómo podría acceder a mi propia información crediticia registrada en el Centro de Información Crediticia (CIC)?**

R/ Los usuarios del sistema financiero 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. Si cuenta con el dispositivo de firma digital, ingresando a la página Web de la SUGEF [www.sugef.fi.cr](http://www.sugef.fi.cr), al, link de Reporte Crediticio al Ciudadano.

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?**

R/ 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 y usuarios 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)?**

R/ 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 fiscalizadas por la SUGEF

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

R/ En el caso que la información crediticia sea incorrecta, debe ponerse en contacto con la entidad del sistema financiero que supuestamente generó la información errónea y solicitar su corrección, en caso de que la entidad esté de acuerdo, procederá a solicitar a la SUGEF el cambio de la información que sea necesaria.

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.

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

R/ El Centro de Información Crediticia (CIC) sólo proporciona la información crediticia al titular o, en su defecto, a su representante debidamente acreditado.

**8. Si la situación crediticia de una persona es normal ¿es posible modificar la información registrada anteriormente en el Centro de Información Crediticia (CIC)?**

R/ La información crediticia de los usuarios del sistema financiero incluye tanto la información crediticia actual como la histórica (los últimos 4 años). El historial crediticio se va formando sobre la base de los reportes que periódicamente son registrados y que luego permanecen en su record. Por esa razón, en la medida que un usuario demuestre un buen cumplimiento de sus obligaciones crediticias, el historial crediticio será más positivo.

**9. ¿Le corresponde a la SUGEF emitir una constancia de cancelación de deudas o depurar la información histórica del Centro de Información Crediticia?**

R/ La Superintendencia como receptora de la información de la clasificación del riesgo del deudor no emite ninguna constancia de cancelación de deudas ni algún documento adicional al reporte de deudas en el que se recomiende al deudor para efectos de solicitar créditos en las entidades financieras. Asimismo, el Centro de Información Crediticia mantendrá vigente los reportes históricos de cada deudor del sistema financiero.

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

R/ 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 forman parte del registro del Centro de Información Crediticia (CIC).

**11. ¿Qué marco legal regula el funcionamiento del Centro de Información Crediticia (CIC)?**

R/ La Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (Ley Nº 7558), en su artículo 133 establece las reglas para manejar la información que se entrega a través del Centro de Información Crediticia (CIC) y el Acuerdo SUGEF 7-06 “Reglamento del Centro de Información Crediticia”.

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

R/ El sistema sí genera el detalle de las fianzas o avales otorgados.

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

R/ Sí las muestra, siempre y cuando se encuentren en la ventana histórica de los últimos 4 años (48 meses).

**14. ¿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.?**

R/ Esa información por el momento no está incluida, pues solo se basa en un sistema de intercambio de información, según el cual las entidades supervisadas están obligadas a remitirnos mensualmente la información de toda su cartera de deudores y la SUGEF les retroalimenta con el detalle, cuando el cliente lo ha autorizado, de la situación crediticia de un deudor potencial, así como el detalle mensual, de la situación crediticia de cada uno de sus deudores en todo el sistema financiero, con el fin de que cada entidad pueda, aplicando la normativa SUGEF-1-05 vigente, la calificación que le corresponde a cada deudor.

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

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

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

R/ El sistema está diseñado para que cualquier ciudadano pueda pedir un estado 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 y que sirve de constancia de que la consulta al sistema se ha producido con la autorización debida.

**17. ¿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?**

R/ 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.

**18. ¿A dónde se puede obtener el archivo con la estructura del reporte del comportamiento de pago?**

R/ La estructura del archivo la pueden encontrar en el Sistema del CIC, ingresa Reporte Crediticio y escoge la opción Archivo Comportamiento de Pago. **Actualizado al 01/09/2015**



**ACUERDO SUGEF 1-05**

**19. ¿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?**

R/ Esta autorización regirá para los procesos de evaluación de solicitudes de crédito y durante el período 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. **Actualizado al 01/09/2015**

**20. ¿Cuando 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?**

R/ 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.

**21. ¿Se debe pedir un reporte del CIC sobre la situación crediticia en el sistema financiero para cada deudor o se puede hacer en forma masiva, o sea, enviar una lista diaria con todas las consultas y que la SUGEF devuelva los reportes? Actualizado al 01/09/2015**

R/ La entidad debe tramitar una autorización en el CIC para cada cliente que así lo autorice y adjuntar en el sistema los archivos con la documentación respectiva, con lo cual la entidad podrá consultar el reporte crediticio de inmediato.

Los archivos con los documentos de las autorizaciones que la entidad debe adjuntar en el Sistema del CIC corresponden a la copia del documento de identidad de la persona física o jurídica, la autorización firmada por la persona física o jurídica que autoriza la consulta y la copia del documento de la personería jurídica (para autorizaciones de personas jurídicas).

.

**22. ¿Existe algún método contingente del sistema CIC? Actualizado al 01/09/2015**

R/ 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 de comportamiento de pago

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 de comportamiento de pago 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 dos tipos de formularios de Autorización existentes? Esto nos 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.** **Actualizado al 01/09/2015**

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

R/ 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.