**REQUISITOS PARA LAS QUEJAS O DENUNCIAS DE PERSONAS**

**FÍSICAS O JURÍDICAS QUE SE PRESUMA REALIZAN ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA O CAMBIARIA AL MARGEN DE LA LEY**

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, deberá entregarlos físicamente en las oficinas de la SUGEF, ubicadas en Avenida 13 y 17, calle 3a, frente a las oficinas centrales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, San José, Barrio Tournón, Costa Rica. Para lo cual deberá firmar, cédula en mano, los documentos ante la Unidad de Correspondencia de la SUGEF o entregarlos con el debido poder legal vigente y formal.

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. En caso de que sea 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 empresa o sociedad reclamada, a que se refiere en su caso la queja o reclamación.
4. Indicar si ya presentó algún tipo de reclamo ante la empresa y si obtuvo respuesta por parte de la misma.
5. Debe detallar 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 importante para resolver las cuestiones planteadas.

***Formulario para presentación de Quejas o Denuncias de Empresas que se presuma se encuentran realizando actividades de intermediación financiera o cambiaria al margen de la Ley***

***(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 pero no es cliente |  |  | Otro:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | A. | Captación de recursos sin autorización. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | B. | Realiza actividades de intermediación financiera sin autorización. Artículo 156 de la Ley 7558 “Ley Orgánica del Banco de Central de Costa Rica” |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | C. | Realiza actividades de intermediación cambiaria sin autorización. Artículo 86 de la Ley 7558 “Ley Orgánica del Banco de Central de Costa Rica” |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | D. | Utiliza la palabra “Banco”, incumpliendo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1644 “Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | E. | Utiliza la palabra “Financiera”, incumpliendo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 5044 “Ley Reguladora de Empresas Financieras no Bancarias. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | F. | 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:**

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

