

8 de setiembre del 2014
CNS-1123/11

Señor
Herman Hess, *Presidente Ad Hoc*
**CONSEJO NACIONAL DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**

Estimado señor:

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en el artículo 11 del acta de la sesión 1123-2014, celebrada el 1° de setiembre del 2014,

dispuso:

remitir en consulta, en acatamiento de lo estipulado en el artículo 361, numeral 2, de la Ley General de la Administración Pública, a los bancos estatales, Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Banco Hipotecario de la Vivienda, Caja de Ahorro y Préstamo de la Ande, Federación de Cooperativas, Cooperativas, Asociación Bancaria Costarricense, Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, Grupos Financieros y a la Federación de Mutuales de Ahorro y Préstamo de Costa Rica, el siguiente proyecto de modificación al Acuerdo SUGEF 7-06 *Reglamento sobre el Centro de Información Crediticia*. Lo anterior en el entendido de que, en un plazo máximo de veinte días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente del recibo de este acuerdo, deberán enviar al Despacho del Superintendente General de Entidades Financieras, sus comentarios y observaciones, al texto que a continuación se transcribe. De manera complementaria, el archivo electrónico deberá remitirse a: normativaenconsulta@sugef.fi.cr:

“PROYECTO DE ACUERDO

Considerando que:

Consideraciones legales y reglamentarias

1. El artículo 133 de la *Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica*, Ley 7558, faculta a la Superintendencia General de Entidades Financieras para informar a las entidades sujetas a su fiscalización y supervisión sobre la situación crediticia de los deudores del Sistema Financiero, para ello las entidades financieras deberán solicitar a estos su autorización escrita para que se consulte su situación crediticia.
2. El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante artículo 12, del acta de la sesión 579-2006, celebrada el 25 de mayo del 2006, aprobó el Acuerdo SUGEF 7-06 “*Reglamento del Centro de Información Crediticia (CIC)*”, cuya vigencia fue a partir del 13 de junio del 2006. Mediante este Reglamento se estableció el marco para el funcionamiento del CIC.
3. La *Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos*, Ley 8454, establece el marco jurídico general para la utilización transparente, confiable y segura en nuestro medio de los documentos electrónicos y la firma digital en las entidades públicas y privadas. Además dispone en su artículo 1 que el Estado y todas las entidades públicas quedan expresamente facultados para utilizar los certificados, las firmas digitales y los documentos electrónicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia.
4. El artículo 10 de la *Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales*, Ley 8968, establece que los responsables de bases de datos deberán adoptar las medidas de índole técnica y

organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, destrucción accidental o ilícita, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, así como cualquier otra acción contraria a la ley, utilizando como marco los mecanismos de seguridad física y lógica más adecuados de acuerdo con el desarrollo tecnológico actual.

5. El inciso c), del artículo 131 de la *Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley 7558*, establece como parte de las funciones del Superintendente General de Entidades Financieras, proponer para su aprobación, al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (*CONASSIF*), las normas que estime necesarias para el desarrollo de las labores de fiscalización y vigilancia.

Consideraciones operativas del CIC

6. El marco de funcionamiento del CIC establece que las entidades deben trasladar físicamente a la Superintendencia, las boletas de autorización firmada por los clientes y los documentos de respaldo. La Superintendencia realiza un procedimiento de validación de cada solicitud, contra la documentación aportada, y habilita la consulta en la plataforma informática del CIC. Esta documentación es archivada y custodiada por la Superintendencia. Además, la Superintendencia es quien autoriza a las personas que las entidades designen para acceder al CIC y gestiona la nómina de “*Usuarios Autorizados*”. Es responsabilidad de cada entidad informar sobre cambios en los “*Usuarios Autorizados*” y responder por accesos indebidos al sistema.
7. La autorización de los usuarios del CIC por parte de la Superintendencia no aporta valor al proceso, pues es responsabilidad de cada entidad designar a las personas correspondientes y gestionar su propia nómina de usuarios. Mediante este proyecto de modificación se traslada a la entidad esta responsabilidad, mediante la designación de un “*Usuario Administrador*” que será el encargado de gestionar la nómina de “*Usuarios Autorizados*”, pudiendo realizar cambios en línea, directamente en el sistema. La entidad debe informar a la Superintendencia quien será el “*Usuario Administrador*” y debe revalidar, ahora bajo su responsabilidad, los “*Usuarios Autorizados*”. Como medida de seguridad, se establece que los “*Usuarios Autorizados*” que no accedan al CIC en un mes, serán deshabilitados automáticamente.
8. El procedimiento actual tiene elevados costos de almacenamiento y de procesamiento, lo cual no es congruente con la filosofía de la Superintendencia de implementar un manejo responsable de los insumos de producción y recursos utilizados en la ejecución de sus funciones legales. Dichos costos se derivan de procesos como los siguientes:
 - a. La Superintendencia valida cada solicitud contra la documentación física recibida, y activa en el sistema la posibilidad de consulta de la persona en el CIC. Se recibe un promedio mensual de nueve mil (9.000) solicitudes en papel. Este proceso puede hacerse en línea, mediante el uso de documentos electrónicos que se trasladen mediante la plataforma informática que dispone la Superintendencia.
 - b. La Superintendencia destina tres funcionarios a tiempo completo para validar cada una de las boletas de autorización con la documentación aportada, y habilitar la consulta en el Sistema. Además, estos funcionarios están encargados de la atención de consultas relacionadas con el Centro de información Crediticia (CIC). Este proceso de validación es responsabilidad primaria de la entidad frente al cliente, de manera que la validación posterior de la Superintendencia aporta poco valor.
 - c. La Superintendencia destina aproximadamente 127 M2, casi un 50% del total disponible (256 M2), del archivo institucional, para custodiar documentos que le envían las entidades. Toda esta información puede trasegarse por medios electrónicos y respaldarse con firma digital. Es responsabilidad de cada entidad custodiar la documentación física y mantenerla a disposición en caso de ser requerida.

- d. La Superintendencia recibe por cada solicitud aproximadamente 7 hojas de papel, lo que representa anualmente un consumo de aproximadamente 756.000 folios de papel. Con el uso de documentos electrónicos y firma digital, se obtendrá un significativo ahorro también para las entidades financieras y el país en lo general. Como se indicó, la documentación de respaldo será remitida a SUGEF en forma electrónica y no en forma física como hasta ahora.
9. Como parte de sus labores la Superintendencia contribuye a mejorar la confianza de los ciudadanos, en esta oportunidad mediante el uso de herramientas tecnológicas, documentos electrónicos y firmas digitales, con el fin de proteger la confidencialidad de los datos de carácter personal que se mantienen en el Centro de Información Crediticia (CIC).

dispuso:

Aprobar las siguientes reformas al Acuerdo SUGEF 7-06, Reglamento del Centro de Información Crediticia:

1. Modificar el artículo 4. “*Usuarios del CIC*”, de conformidad con el siguiente texto:

“Artículo 4. Usuarios del CIC

Únicamente los funcionarios de la entidad que hayan sido designados como Usuarios Autorizados por el Usuario Administrador Propietario o el Usuario Administrador Suplente de la propia entidad, podrán consultar la información que mantiene el CIC.

Para estos efectos, se entenderá por:

Usuario Administrador: *son los responsables de designar y autorizar a los funcionarios de la entidad que fungirán como “Usuario Autorizado” del CIC. Las entidades estarán obligadas a reportar a la SUGEF el nombre y calidades de los “Usuarios Administradores”, en los plazos, formatos y por los medios que establezca la Superintendencia General de Entidades Financieras. Cada entidad deberá nombrar un Usuario Administrador Propietario y un Usuario Administrador Suplente.*

Usuario Autorizado: *Funcionarios de la entidad autorizados para interactuar en el sistema del CIC de conformidad con los roles indicados en el Manual de Información del Centro de Información Crediticia. Los usuarios autorizados que no utilicen el Centro de Información Crediticia durante el plazo de un mes, serán inhabilitados automáticamente.”*

2. Modificar el artículo 7. “*Autorización y revocación*”, de conformidad con el siguiente texto:

“Artículo 7. Autorización y revocación

Cuando un reporte individual incluya información que no es de dominio público, la SUGEF sólo puede dar acceso a esa información si existe una autorización previa de la persona que va a ser consultada, ya sea firmada físicamente o mediante el uso de la firma digital, debidamente comunicada a la SUGEF, mediante los mecanismos que al efecto se establezcan en el Manual de Información del Centro de Información Crediticia.

Por lo tanto, el reporte para la entidad con autorización y el reporte para el deudor pueden ser consultados por la entidad únicamente si se ha comunicado a la SUGEF la autorización otorgada por la persona a que se refiere esa información.

Toda persona puede otorgar tres tipos diferentes de autorización:

- a. *Autorización general para que todas las entidades consulten y usen los datos contenidos en el reporte: esta autorización registrará para el proceso de evaluación de la solicitud de crédito y durante el plazo de vigencia de los créditos que la persona mantenga en el sistema financiero, y puede ser revocada en cualquier momento y ante cualquier entidad;*
- b. *Autorización específica para que la entidad que tramita la autorización consulte y use los datos contenidos en el reporte; y*

- c. *Autorización para que una entidad obtenga y entregue el reporte directamente a la persona interesada, en cuyo caso la información contenida en el reporte sólo podrá ser utilizada por la persona gestionante.*

Las autorizaciones otorgadas según los incisos b. y c. anteriores son válidas para una única consulta y deben ser deshabilitadas por el usuario autorizado inmediatamente después de que el reporte respectivo ha sido consultado exitosamente. A partir de la fecha de autorización de la persona, la entidad cuenta con diez días naturales para consultar dichos reportes.

La entidad se encuentra obligada a entregar a la persona copia de las autorizaciones otorgadas, cuya constancia de recibido por parte de la persona deberá constar en los expedientes de crédito. Tanto para la entrega a la persona de las copias de las autorizaciones, como para la conservación de las mismas en los expedientes de crédito, podrá usarse cualquier mecanismo físico o electrónico.”

3. Modificar el artículo 8. “*Procedimientos para la autorización y la revocación*” de conformidad con el siguiente texto:

“Artículo 8. Procedimientos para la consulta del CIC

Las entidades deberán observar el siguiente procedimiento para la consulta del CIC:

- a. *Verificación de la información de la persona en el padrón (aplica solo para autorizaciones)*
El usuario autorizado debe verificar si la persona ya está registrada en el padrón de personas de la SUGEF con una o varias identificaciones.

- i. *Si la persona no consta en el padrón con la identificación que presenta a la entidad, el usuario autorizado debe tramitar una solicitud de inclusión, según el Artículo 13 de este Reglamento.*
ii. *Si la persona consta en el padrón con una o varias identificaciones, el usuario autorizado debe detallar éstas en la solicitud de autorización o de inclusión.*

El usuario autorizado siempre debe verificar que la información de la persona esté completa y correcta. En caso contrario, el usuario autorizado debe tramitar una solicitud de modificación en el CIC, según el Artículo 13 de este Reglamento.

- b. *Trámite de solicitud de autorización en el CIC y envío de información*
El usuario autorizado debe tramitar la solicitud de autorización en el CIC y enviar a la SUGEF copia del documento de identidad que permita verificar los datos requeridos según el tipo de persona, así como la solicitud completada y firmada por escrito o mediante los mecanismos de firma digital por el solicitante o su representante legal.
En el caso de personas jurídicas debe enviarse adicionalmente certificación de la personería jurídica.

El formato de envío y características que deberán tener las copias electrónicas de los documentos de identidad y certificaciones de personería jurídica, será el que establezca la SUGEF.

Toda la documentación debe ser enviada a la SUGEF con el ingreso de la autorización.

Es responsabilidad de cada entidad velar porque la información que se remita a la SUGEF, no presente incongruencias, sea correcta, sea legible, esté completa y sea enviada con el ingreso de la autorización.”

4. Modificar el artículo 9. “*Responsabilidades de la entidad*” de conformidad con el siguiente texto:

“Artículo 9. Responsabilidades de la entidad

La entidad tiene las siguientes responsabilidades:

- a. *Asegurar la veracidad, calidad y oportunidad de toda la información remitida a la SUGEF; manteniendo siempre bajo su custodia la documentación de respaldo de las autorizaciones*

- tramitadas. Esta documentación estará disponible cuando así lo requiera la SUGEF.*
- b. Establecer los mecanismos necesarios para asegurar la confidencialidad y el adecuado uso de la información suministrada por el CIC según el Artículo 133 de la Ley 7558, Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.*
 - c. Tramitar las solicitudes de autorización y revocación presentadas por sus clientes según el Artículo 8 de este Reglamento.*
 - d. Tramitar y entregar a sus clientes el reporte para el deudor, cuando así lo soliciten, según el Artículo 11 de este Reglamento. En el caso de personas que no son clientes de la entidad, queda a discreción de ésta la decisión de tramitar el reporte para el deudor.*
 - e. Deshabilitar la autorización para una única consulta una vez que el reporte respectivo ha sido consultado exitosamente, de conformidad con lo establecido en los incisos b. y c. del Artículo 7 de este Reglamento.*
 - f. 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, para lo cual la entidad cuenta con un plazo de 5 días hábiles para comunicar al cliente si procede o no el reclamo.*
 - g. Corregir la información remitida a la SUGEF cuando la entidad detecte errores o inconsistencias, según el Artículo 12 de este Reglamento, dentro de un plazo de 10 días hábiles a partir del momento en que determine que procede la modificación.*
 - h. Hacer las designaciones y reportar a la SUGEF el nombre y calidades de los “usuarios administradores” de cada entidad, encargados de habilitar a los “usuarios autorizados” que podrán interactuar con el CIC, así como revocar dichas habilitaciones cuando así lo estimen conveniente.”*
5. Modificar el artículo 11. “Derecho a la autodeterminación informativa” de conformidad con el siguiente texto:

“Artículo 11. Derecho a la autodeterminación informativa

Toda persona tiene derecho a obtener el reporte para el deudor, el cual le permite verificar la información que sobre ella mantiene el CIC. Para obtener este reporte, la persona debe tramitar la autorización ante una entidad según el inciso c. del Artículo 7 de este Reglamento. Una vez aprobada la autorización por parte de la entidad y recibida la documentación por SUGEF, la entidad debe entregar a la persona el reporte según lo establecido en el inciso d. del Artículo 9.

En aquellos casos en que la persona no tenga una relación comercial con ninguna entidad, este trámite puede ser realizado en la SUGEF.

Cuando la persona considere que la información incluida en el reporte no refleja su situación real, debe solicitar su corrección ante la entidad correspondiente. En caso de que la entidad no resuelva el reclamo planteado, el interesado podrá dirigirse a la SUGEF, que trasladará la solicitud de corrección a la respectiva entidad, Interventor, liquidador o Junta Liquidadora, según corresponda.”

6. Modificar el artículo 12. “Modificación de la información crediticia contenida en el CIC” de conformidad con el siguiente texto:

“Artículo 12. Modificación de la información crediticia contenida en el CIC

La entidad, el Interventor, el liquidador o la Junta Liquidadora, según corresponda, deben modificar la información crediticia que afecte el nivel de comportamiento de pago histórico del deudor o fiador cuando detecte errores o inconsistencias.

La solicitud de modificación debe enviarse a la SUGEF, firmada físicamente o mediante mecanismos de firma digital por el gerente o subgerente y el contador, y con copia al Auditor Interno, cuando lo hay; indicando claramente las razones y aportando las justificaciones por las cuales se debe tramitar la modificación solicitada.

Además, deberá indicar claramente las acciones a tomar para evitar o prevenir errores similares en el futuro, las fechas estimadas para su implementación y el nombre de la persona responsable de su ejecución.

Asimismo, la solicitud de modificación de información crediticia debe hacerse ante la SUGEF de acuerdo con los requisitos y por los medios establecidos en el Manual de Información del Centro de

Información Crediticia, dentro de un plazo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha en que la entidad determinó el error o inconsistencia.

Una vez recibida la solicitud, la SUGEF cuenta con 10 días hábiles para emitir la resolución respectiva y actualizar la información contenida en sus bases de datos.”

7. Modificar el artículo 13. “*Inclusión y modificación de información en el padrón de personas*” de conformidad con el siguiente texto:

“Artículo 13. Inclusión y modificación de información en el padrón de personas

Toda solicitud de inclusión de personas o modificación de la información en el padrón de personas de la SUGEF debe tramitarse a través de los procedimientos que establezca la SUGEF.”

8. Adicionar un Transitorio Segundo, de conformidad con el siguiente texto:

“Transitorio Segundo

Las entidades deberán remitir a la SUGEF el nombre y calidades de los Usuarios Administradores Propietario y Suplente a los que se refiere el artículo 4 de este reglamento, en un plazo máximo de un mes contado a partir de la fecha de publicación de la modificación que adiciona este Transitorio, en el Diario Oficial La Gaceta.

Asimismo, en el mismo plazo las entidades deberán revalidar el nombre y calidades de los Usuarios Autorizados.”


9. Adicionar un Transitorio Tercero, de conformidad con el siguiente texto:

“Transitorio Tercero

Las disposiciones establecidas en esta modificación comenzarán a regir al término del plazo de 90 días, contados a partir de su fecha de publicación en el Diario Oficial La Gaceta.”

Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta

Atentamente,

 Documento suscrito mediante firma digital.

Lic. Jorge Monge Bonilla
Secretario del Consejo

Comunicado a: Superintendencia General de Entidades Financieras, Bancos Estatales, Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Banco Hipotecario de la Vivienda, Caja de Ahorro y Préstamo de la Ande, Federación de Cooperativas, Cooperativas, Asociación Bancaria Costarricense, Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, Grupos Financieros, Federación de Mutuales de Ahorro y Préstamo de Costa Rica (c. a: Intendencia y Auditoría Interna CONASSIF).