



14 de junio de 2023

Comunicado de prensa superintendencias 01-23

Superintendencias financieras estandarizan y automatizan atención de consultas para sus usuarios

- *Primera fase incluye consultas para posteriormente incorporar las quejas y denuncias*
- *Superintendencias reciben en promedio y en conjunto, cerca de 43.500 consultas por año*

Las superintendencias de entidades financieras (Sugef), valores (Sugeval), pensiones (Supen) y seguros (Sugese) lanzaron hoy el funcionamiento de un nuevo desarrollo tecnológico para todos los usuarios de las cuatro entidades, que mejorará la atención de las consultas de los usuarios.

El proyecto consiste en estandarizar y automatizar el proceso de atención de consultas que se reciben por parte de los consumidores financieros, para cualquiera de las cuatro superintendencias, en una primera fase y posteriormente incorporaría las quejas y denuncias en su fase final al terminar este año. Según los datos estadísticos de las propias superintendencias, en promedio y en conjunto se reciben anualmente cerca de 43.500 consultas sencillas, 1.700 consultas complejas, 60 denuncias y 550 quejas.

Esta iniciativa nace como parte de la atención de las recomendaciones de organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en cuanto a las buenas prácticas en materia de supervisión y protección del consumidor financiero.

Para la superintendente de Entidades Financieras y Pensiones, Rocío Aguilar Montoya, *“la aplicación de estas herramientas tecnológicas permiten mejorar el servicio y funcionamiento del mercado financiero en general, al dotarse al usuario de mayores facilidades para realizar sus trámites ante las superintendencias, sin necesidad de desplazarse físicamente a las entidades y con la posibilidad de darles seguimiento en línea”*.

Previo a desarrollo de la herramienta, se realizaron diversos *focus group*, con el fin de determinar las necesidades del consumidor financiero en relación con la interposición de consultas, quejas y denuncias. De igual forma, se identificaron los cambios normativos necesarios para la adecuada implementación, tales como la homologación en los plazos, así como los procedimientos internos de las superintendencias para la unificación del servicio.

Según el superintendente de seguros y valores, Tomás Soley Pérez, *“esta nueva herramienta mejora la trazabilidad de los trámites, acorta plazos de respuesta y disminuye los costos operativos, fortaleciendo así la supervisión prudencial”*.

La herramienta está disponible en línea a través de la dirección web <https://bccrprod.service-now.com/csp>, para la atención de las cuatro superintendencias financieras.

Oficina de prensa superintendencias
molinalm@sugese.fi.cr