**CIRCULAR EXTERNA**

SGF-3432-2019-SGF-CONFIDENCIAL

12 de noviembre del 2019

**Dirigida a:**

* Bancos comerciales del Estado.
* Bancos Creados por leyes especiales.
* Bancos Privados.
* Empresas Financieras no bancarias.
* Organizaciones cooperativas de ahorro y crédito.
* Caja de Ahorro y Préstamo de La Ande
* Entidades autorizadas del Sistema Financiero Nacional para la vivienda.

**Asunto**: Recordatorio a las entidades de lo que establece el acuerdo SUGEF 18-16 en relación con la obligatoriedad de éstas de emitir, para cualquier transacción que realicen, los comprobantes respectivos.

**Considerando que:**

1. Lineamentos Generales del acuerdo SUGEF 18-16 Reglamento Sobre Gestión del Riesgo Operativo, en el apartado 4.3 de los lineamientos se establece:

*“4.3 Emisión de comprobantes de transacciones*

*La entidad supervisada debe emitir un comprobante de confirmación para cada una de las transacciones que realicen con sus clientes, ya sea por medio de su plataforma de banca en línea o por cualquier otro medio.*

*Independientemente de cuál haya sido el mecanismo de seguridad utilizado por el cliente para autenticarse y autorizar las transacciones en el sitio web, las transacciones consideradas de riesgo, conforme los criterios definidos por la propia entidad, deben estar sujetas a un protocolo de confirmación que haga uso del certificado de Persona Jurídica (Sello Electrónico) emitido a través de la infraestructura del Sistema Nacional de Certificación Digital.*

*En la medida de lo posible, se debe procurar que la transacción autorizada por el cliente y el respectivo comprobante de confirmación (que la entidad debe emitirle a su cliente) sea un solo archivo, no obstante, en caso de que éstos sean archivos separados, los mismos deben estar asociados lógicamente de modo que se pueda establecer la relación directa entre ambos.”*

1. Se tiene conocimiento de que algunas entidades no están cumpliendo con la obligación citada en el párrafo anterior y particularmente, cuando se trata de transacciones relacionadas con cambio de cheques.
2. Es imprescindible que las entidades ajusten sus sistemas internos para cumplir cabalmente con la normativa vigente.

**Dispone:**

1. Hacer un atento recordatorio a todas las entidades financieras para que en toda transacción que realicen, emitan y entreguen un comprobante de confirmación a sus clientes, sin importar el medio por el que realicen dicha transacción (en persona o mediante banca en línea).

En caso de tener sugerencias, comentarios, consultas o requerir aclaraciones sobre el particular, pueden enviarlas al correo [sugefcr@sugef.fi.cr](mailto:sugefcr@sugef.fi.cr) o al teléfono 2243-5024.

Atentamente,

Bernardo Alfaro A.  
**Superintendente**

JSC/EAMS/EJG/gvl\*

