**Circular externa**

30 de abril de 2024

SGF-1288-2024

SGF-PUBLICO

**Dirigida a:**

* **Bancos Comerciales del Estado**
* **Bancos Creados por Leyes Especiales**
* **Bancos Privados**
* **Empresas Financieras no bancarias.**
* **Organizaciones Cooperativas de Ahorro y Crédito**
* **Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito**
* **Otras entidades financieras.**

**Asunto:** Liberación de la versión 2 de la herramienta “**Solución Trámites del Consumidor Financiero (Sistema CQD)**”.

**La Superintendente General de Entidades Financieras,**

**Considerando que:**

1. Por medio de las Circulares SGS-C-0045-2023 (Sugese), SGV-C-93 (Sugeval), SP-1190-2023 (Supen) y SGF-2597-2023 (Sugef) se comunicó sobre la creación de la herramienta **Solución Trámites del Consumidor Financiero** (de ahora en adelante “Sistema **CQD**”) con el fin de automatizar y agilizar los trámites de **C**onsultas, **Q**uejas y **D**enuncias presentadas por consumidores financieros a las superintendencias a través del portal web disponible en: <https://bccrprod.service-now.com/csp>.
2. Por medio de las circulares SP-289-2024 (Supen), SGF-0787-2024 (Sugef), SGS-C-0049-2024 (Sugese) y SGV-C-494-2024 (Sugeval) se les invitó a los talleres de capacitación sobre la herramienta que se impartieron durante los días tres y cuatro de abril del presente año.
3. La implementación del Sistema CQD involucra a los funcionarios de sus entidades que han definido en el **Sistema de Roles** con las funciones de: “Punto central de contacto” y “Contacto para trámites de consumidor financiero". Con el objetivo de contar con un enlace de comunicación fluido entre las superintendencias y sus supervisados.
4. Las personas que designen en ese rol tendrán la responsabilidad de atender o canalizar adecuadamente los casos que reciban de la superintendencia correspondiente mediante el Sistema CQD, de manera que se brinde la respuesta que en derecho corresponda, a cada consulta o queja presentada por los consumidores financieros.

**Dispone:**

1. Informar a las entidades supervisadas, que esta segunda etapa del sistema iniciará operación a partir del 2 de mayo de 2024, por lo que a partir de dicha fecha van a recibir las comunicaciones de Sugef relacionadas a Quejas mediante dicha plataforma, vía correo electrónico.
2. Recordar que:
	1. La información contenida en el **Sistema de Roles** debe estar actualizada y que cualquier cambio en relación con nuevas designaciones, variaciones en la información o eliminación de funcionarios que han dejado de laborar para su entidad debe ser actualizada en un plazo máximo de tres días hábiles contados a partir del cambio. El **Sistema de Roles** se accede a través de la plataforma Sugef Directo.
	2. En el siguiente enlace pueden acceder a un artículo de conocimiento sobre las características más importantes de dicho rol, así como una sección de preguntas frecuentes sobre la interacción con el Sistema: <https://bccrprod.service-now.com/csp?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0010427>
	3. En los considerandos 3 y 4 de la circular SGF-2339-2023 del 12 de setiembre de 2023, se solicitó tomar acciones para la atención del público.

Para consultas contactar a:

Willian Sancho Alpízar, teléfono 2243-5020, correo electrónico sanchoaw@sugef.fi.cr

Elvis Jiménez Gutiérrez, teléfono 2243-5025, correo electrónico jimenezgl@sugef.fi.cr

Iván Mesén López, teléfono 2243-5023, correo electrónico mesenli@sugef.fi.cr

Atentamente,



Rocío Aguilar Montoya
**Superintendente General**

JSC/PSD/EJG/kfm\*