

Circular Externa
SUGEF 0016-2013
14 de octubre de 2013

**A LAS ENTIDADES SUPERVISADAS POR LA
SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS**

Esta Superintendencia ha recibido recientemente, diversas consultas y denuncias en nuestras oficinas, provenientes de turistas que visitan nuestro país, indicando que ciertas entidades financieras se han negado a realizar cambios de divisas extranjera, principalmente billetes de quinientos euros y que la explicación recibida de las entidades financieras, es que esa restricción resulta a partir de una disposición girada por la SUGEF. Además, hemos sido informados de que en algunos casos, en donde la entidad accedió a realizar el cambio de la divisa, le aplicó al cliente un tipo de cambio distinto, muy por encima del establecido en la ventanilla de la entidad, por realizar este tipo de transacciones.

Este Órgano Supervisor es consciente que las entidades financieras deben tener adecuados sistemas de control, a fin de evitar riesgos operativos y legales por el cambio de divisas y que ello, podría conllevar un costo. Sin embargo, respetuosamente consideramos que lo anterior no obsta para que la información al usuario de los servicios financieros, sea transparente y exacta. No cumplir con estos preceptos resulta totalmente inconveniente, dado que afecta la imagen de nuestro país en el extranjero y afecta los niveles de confianza en nuestro sistema financiero.

Consideramos que las entidades financieras, de ser el caso, deben informar de las medidas que aplican para este tipo de servicios, no solo al público en general, sino también al Ministerio de Comercio Exterior, Ministerio de Relaciones Exteriores y Ministerio de Turismo. Lo anterior para que dichas autoridades puedan informar oportunamente al turista y con quienes se realicen actividades comerciales con nuestro país, lo pertinente, Por lo anterior, respetuosamente se solicita se sirvan informar inmediatamente a esta Superintendencia, el procedimiento y las disposiciones seguidas para lo anteriormente mencionado. Se aclara que esta Superintendencia no ha emitido ninguna regulación o directriz particular que obligue a las entidades supervisadas a actuar conforme lo denunciado, de ahí que se solicita la suspensión de tales prácticas en caso de que se estén presentando.



Javier Cascante Elizondo
Superintendente General

JCE/ESC/kmm