



Circular Externa
SGF-3441-2015
3 de diciembre de 2015

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

Esta Superintendencia y el Banco Central de Costa Rica ha recibido diversas consultas y denuncias provenientes de turistas que manifiestan que ciertas entidades financieras se han negado a realizar cambios de divisas extranjera, principalmente billetes de quinientos euros y que la explicación que han recibido de éstas, 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, aplicó un tipo de cambio distinto, muy por encima al establecido en la ventanilla de la entidad, por tratarse de un billete de alta denominación.

En primer término 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.

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 deben informar las medidas que aplican para este tipo de servicios, no solo al público en general sino además al Ministerio de Comercio Exterior, Ministerio de Relaciones Exteriores y Ministerio de Turismo, con el fin de que dichas autoridades puedan informar oportunamente al turista y las empresas o personas que realicen actividades comerciales con nuestro país.

Por lo anterior, respetuosamente se solicita se sirvan informar inmediatamente a esta Superintendencia y a las autoridades indicadas, el procedimiento y las disposiciones seguidas para lo anteriormente mencionado.

Javier Cascante Elizondo
Superintendente

 Documento suscrito mediante firma digital.