



*Bernardo Alfaro Araya*  
*Superintendente General de Entidades Financieras, SUGEF*

## **Lineamientos para el Uso de *SUGEF DIRECTO***

### **Acuerdo del Superintendente**

SGF-3708-2018

El Superintendente General de Entidades Financieras a las quince horas del tres de diciembre de 2018:

#### ***Considerando que:***

- a. Por disposición del artículo 180 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, la Superintendencia General de Entidades Financieras puede utilizar medios electrónicos o magnéticos de transmisión y almacenamiento de datos, para solicitar información a las entidades supervisadas y para mantener sus archivos, actas y demás documentos. La información así mantenida tiene valor probatorio equivalente al de los documentos para todos los efectos legales.
- b. La Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos (Ley N° 8454), establece el marco jurídico general para la utilización transparente, confiable y segura de los documentos electrónicos y la firma digital.
- c. El uso de certificados digitales permite aplicar los principios de autenticidad, confidencialidad, integridad y no repudio de la información que remiten personas y entidades supervisadas en cumplimiento de sus deberes y funciones, así como público en general, lo que le da una mayor seguridad y validez a los trámites que se hacen ante la Superintendencia.
- d. El uso de certificados digitales facilita la remisión de información a la Superintendencia General de Entidades Financieras del trámite de solicitudes de suscripción para las personas obligadas, así como otros trámites relacionados con la supervisión y el control del Sistema Financiero Nacional.
- e. La Superintendencia General de Entidades Financieras, con el apoyo técnico del Banco Central de Costa Rica, desarrolló un portal Web denominado *SUGEF Directo*, que le permite gestionar, de forma más ágil y eficiente, mediante este sitio Web, los trámites que hacen los supervisados o el público en general ante la Superintendencia, pues el interesado o usuario de los servicios de SUGEF Directo puede interactuar con la Institución de una manera más ágil y con mayor seguridad, pues la suscripción y acceso a los servicios requiere el uso de certificados digitales para su ingreso y autenticación.
- f. La utilización de tecnologías de información permite proteger los datos y las transacciones de forma segura, oportuna y eficiente, a la vez facilita la remisión de información de manera periódica, lo cual constituye una herramienta fundamental para las labores de supervisión y control, desarrolladas por la Superintendencia y ayuda al cumplimiento de los deberes, establecidos en la Ley Orgánica del Banco



Central de Costa Rica (Ley No 7558), Ley Reguladora del Mercado de Valores (Ley No 7732) , Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso No Autorizado, actividades Conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo (Ley No 7786), así como otras leyes y normativa aplicables a los personas obligadas del Sistema Financiero Nacional.

**Acuerda:**

Emitir las siguientes disposiciones sobre la organización y funcionamiento del portal WEB *SUGEF Directo* de la Superintendencia General de Entidades Financieras:

**LINEAMIENTOS PARA EL USO DE *SUGEF Directo***

**TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

**CAPÍTULO I. DEL OBJETIVO**

**Artículo 1. Objetivo del Acuerdo.**

Este Acuerdo del Superintendente regula la organización y el funcionamiento del portal Web denominado “*SUGEF Directo*”, desarrollado por la SUGEF y el Banco Central de Costa Rica.

**CAPÍTULO II. DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD DE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS (SUGEF)**

**Artículo 2. Derechos sobre signos externos.**

*SUGEF Directo* es un dominio registrado para la SUGEF, por lo que sus derechos de uso y explotación están autorizados, única y exclusivamente, a la SUGEF.

**Artículo 3. Uso no autorizado de signos externos.**

Queda prohibido el uso no autorizado de la marca *SUGEF Directo*, de los signos externos ligados a sus portales Web, tales como logotipos, nomenclaturas, marcas o nombres comerciales.

La SUGEF no será responsable por el uso no autorizado de la marca *SUGEF Directo*, ni de los signos externos ligados a sus portales Web, entendidos éstos como sus logotipos, nomenclaturas, marcas o nombres comerciales. La SUGEF accionará, por las vías legales pertinentes, contra quien incurra en usos no autorizados de la marca *SUGEF Directo* y de sus signos externos.

### ***CAPÍTULO III. DE LAS DEFINICIONES***

#### ***Artículo 4. Definición de términos.***

Para los fines de este Acuerdo se definen los siguientes términos:

- a. **Certificado digital:** documento electrónico que contiene la identidad, la llave pública y alguna otra información de un suscriptor. Es creado y, por regla general, firmado digitalmente por una persona jurídica proveedora del servicio de creación, emisión y operación de estos documentos, la cual es conocida como Autoridad Certificadora. La lista de las Autoridades Certificadoras Registradas se encuentra publicada en el sitio web del Banco Central de Costa Rica: [www.bccr.fi.cr](http://www.bccr.fi.cr), en la sección Firma Digital.
- b. **DIDI:** Documento de Identificación de Diplomáticos, emitido por la Cancillería de la República para funcionarios diplomáticos debidamente acreditados en el país.
- c. **DIMEX:** Documento de Identidad Migratorio para Extranjeros, emitido por la Dirección General de Migración y Extranjería.
- d. **Documento de identidad:** documento de identidad válido para la persona física, sirve para identificar legalmente a un suscriptor.
  - i. Cédula de identidad expedida por el Registro Civil, para nacionales.
  - ii. Documento de identidad expedido por la Dirección General de Migración y Extranjería para las personas extranjeras residentes y aquellas acreditadas con una categoría especial, de conformidad con la Ley General de Migración y Extranjería.
  - iii. Documento expedido por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto para las personas acreditadas por ese Ministerio como miembros de una misión diplomática, de una misión consular o de un organismo internacional.
- e. **Ley 7558:** Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica
- f. **Ley 7732:** Ley Reguladora del Mercado de Valores.
- g. **Ley 7786:** "Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo"
- h. **Ley 8454:** Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.
- i. **Ley 8968:** Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales.
- j. **Mancomunación:** mecanismo de control que condiciona para que el registro o autorización de una operación de asignación de permisos deba ser realizado en forma conjunta por al menos dos usuarios, lo anterior, para impedir que una sola persona tenga poder absoluto sobre la misma.
- k. **MICIT:** Ministerio de Ciencia y Tecnología.
- l. **Navegador:** programa de software que permite recuperar y ver el contenido de las páginas Web en Internet, así como interactuar con los recursos que éstas disponen.
- m. **Participante:** persona física o jurídica suscrita en *SUGEF Directo*, que se beneficia de alguno de sus servicios y es responsable del uso que haga de dichos servicios.

- n. **Suscripción:** acto por medio del cual una persona física o jurídica, previo al cumplimiento de los procedimientos y requisitos establecidos en este acuerdo, adquiere la condición de usuario de *SUGEF Directo*.
- o. **Representante Legal:** Persona física legitimada por la ley o por determinación contractual, para actuar jurídicamente en representación de otra persona física o jurídica.
- p. **Responsable de seguridad:** persona física designada por un participante para que lo represente en la administración de la seguridad en *SUGEF Directo*, pudiendo con dicha designación otorgar derechos y permisos de acceso a los usuarios del participante representado, según los lineamientos para la Administración de los Esquemas de Seguridad (AES).
- q. **Servicio:** funcionalidades tecnológicas que ofrece el portal Web de *SUGEF Directo* y que se encuentran disponibles para uso de los participantes.
- r. **SUGEF Directo:** nombre del portal web, de la SUGEF que opera sobre Internet, por medio de la cual, la Superintendencia, provee sus servicios y mantiene una relación directa con sus participantes o usuarios.
- s. **Superintendencia:** Superintendencia General de Entidades Financieras, abreviado SUGEF.
- t. **Usuario:** persona física suscrita a *SUGEF Directo* y que gestiona servicios mediante esta plataforma o portal, ya sea que lo haga en nombre propio o a nombre de un tercero (persona jurídica).

#### ***CAPÍTULO IV. DEL ALCANCE***

##### ***Artículo 5. Ámbito de aplicación.***

Estos lineamientos son aplicables a todas las personas que utilicen alguno de los servicios que ofrece el portal Web de *SUGEF Directo*.

##### ***Artículo 6. Declaración del participante.***

La aplicación de los presentes lineamientos es de carácter obligatorio, por lo que el acto de suscripción en *SUGEF Directo* se entiende como una declaración del participante de que los acepta y se compromete a cumplirlos.

##### ***Artículo 7. Normas supletorias.***

Para las situaciones no reguladas por los presentes lineamientos, rigen, supletoriamente, las disposiciones contenidas en la normativa para el uso de certificados digitales y los lineamientos para la Administración de los Esquemas de Seguridad (AES), así como las demás normas jurídicas que resulten aplicables.

**Artículo 8. Publicación del marco regulatorio.**

La SUGEF establecerá los medios de comunicación y divulgación que permitan al participante acceder con facilidad al marco jurídico que regula el funcionamiento de cada servicio y las relaciones con *SUGEF Directo*.

**CAPÍTULO V. DEL ACCESO A SUGEF Directo**

**Artículo 9. Canales de acceso.**

*SUGEF Directo* puede ser accedido directamente en la dirección electrónica <https://www.sugefdirecto.sugef.fi.cr> o por medio del enlace que existe en el sitio Web de la SUGEF, cuya dirección en Internet es [www.sugef.fi.cr](http://www.sugef.fi.cr).

**Artículo 10. Protección de las conexiones.**

*SUGEF Directo* cuenta con un certificado digital reconocido internacionalmente que garantiza que las conexiones a su sitio Web son confidenciales y se encuentran debidamente protegidas contra alteraciones, así como la autenticidad del sitio con el que se realiza la conexión.

**Artículo 11. Verificación de la autenticidad del sitio.**

El usuario, para verificar la autenticidad del sitio, debe realizar las siguientes validaciones antes de iniciar una sesión de trabajo en *SUGEF Directo*.

- a. Que durante el intento de acceso a *SUGEF Directo*, su navegador no le informe sobre alguna advertencia con respecto a la autenticidad del sitio.
- b. Que en la línea de la dirección electrónica de su navegador, se visualice literalmente el nombre [www.sugefdirecto.sugef.fi.cr](http://www.sugefdirecto.sugef.fi.cr) y que éste se encuentre precedido de los caracteres "https://".
- c. Que al abrir el candado (con doble clic sobre su imagen), que aparece en la parte inferior de su navegador, verificar que la dirección registrada en el certificado digital corresponda con la dirección [www.sugefdirecto.sugef.fi.cr](http://www.sugefdirecto.sugef.fi.cr)

Ante cualquier anomalía o alerta que ponga en duda la autenticidad del sitio Web, el usuario, deberá comunicar la situación de inmediato al número o correo electrónico de SUGEF, indicado en la página web, donde se encargan de la atención de los usuarios de *SUGEF Directo*. Asimismo, *deberá* abstenerse de ingresar al sitio mientras no esté seguro de que la sesión de trabajo que intenta iniciar es auténtica.

El participante es responsable por las consecuencias que se puedan derivar del ingreso a un sitio web distinto al de *SUGEF Directo*.



## ***CAPÍTULO VI. DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES***

### ***Artículo 12. Medios oficiales de comunicación.***

Toda comunicación de aspectos relacionados con *SUGEF Directo*, se realizará a través de los medios oficiales de comunicación de que dispone su portal Web, además, la SUGEF, podrá utilizar los medios de divulgación que considere oportunos para el manejo de la información publicitaria o de carácter general de esta plataforma.

### ***Artículo 13. Uso de las direcciones electrónicas de correo.***

Los mensajes particulares dirigidos a los participantes sobre sus operaciones, serán remitidos por la SUGEF a las direcciones de correo electrónico registradas por los participantes en *SUGEF Directo*. Asimismo, *SUGEF Directo*, puede canalizar por medio de los usuarios, las comunicaciones oficiales que requiera enviar al participante, esto, en virtud del uso de los servicios y del funcionamiento general de su portal Web.

Asimismo, se apercibe que en el caso de que la SUGEF realice cualquier comunicación, prevención o notificación al medio de notificación o correo electrónico señalado por el sujeto inscrito y, el mismo, resulte equivoco, incierto, inexacto o modificado sin previa comunicación, toda resolución dictada se tendrá por debidamente notificada al sujeto inscrito, al día siguiente hábil de la transmisión y el plazo concedido para su cumplimiento empezará a correr de igual forma, el día hábil siguiente a esta notificación.

### ***Artículo 14. Responsabilidad por fallas en la comunicación.***

De conformidad con el artículo 13 de la presente normativa, será responsabilidad del participante o usuario cualquier inconveniente que se presente por información no recibida, lo anterior, debido a errores en el registro de su dirección electrónica o fallas tecnológicas en su correo que le impidan recibir los mensajes enviados por los servicios de *SUGEF Directo*.

## ***TÍTULO II. REGISTRO DE PARTICIPANTES***

### ***CAPÍTULO I. DE LOS PARTICIPANTES***

#### ***Artículo 15. Participantes del servicio.***

En *SUGEF Directo* participan la SUGEF y las personas registradas en su portal Web.

El participante puede operar en los servicios disponibles en el portal Web de *SUGEF Directo*, para los cuales, cumpla a cabalidad con los requisitos establecidos para tal efecto.

**Artículo 16. Tipos de identificación admisibles.**

El participante se clasifica en *SUGEF Directo*, conforme con los siguientes tipos de documento de identidad válidos para la persona física:

- a. Cédula de identidad expedida por el Registro Civil, para nacionales.
- b. Documento de identidad expedido por la Dirección General de Migración y Extranjería para las personas extranjeras residentes y aquellas acreditadas con una categoría especial de conformidad con la Ley General de Migración y Extranjería. (DIMEX).
- c. Documento expedido por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto para personas acreditadas por ese Ministerio como miembros de una misión diplomática, de una misión consultar o de un organismo internacional.

Cuando el participante registra su número de identificación, *SUGEF Directo* valida que cumpla con el formato establecido para el tipo de identificación que corresponda.

Ningún otro tipo de documento de identificación, distinto de los clasificados en este artículo, es válido para registrarse en *SUGEF Directo*.

**CAPÍTULO II. DEL REGISTRO**

**Artículo 17. Información del participante.**

El participante para registrarse a *SUGEF Directo* debe aportar la información necesaria para identificarse en su portal Web, así como la información requerida para mantener un canal directo de comunicación que facilite el envío de notificaciones.

En el caso de personas jurídicas, el registro deberá realizarlo el representante legal de la entidad, esto, mediante el servicio web suministrado por el Registro Nacional de Costa Rica. Posterior a la suscripción de la entidad supervisada, el representante legal, si así lo desea, designará los usuarios "*Responsables de la Seguridad*", según los lineamientos para la Administración de los Esquemas de Seguridad (AES).

**Artículo 18. Condiciones especiales para la oferta de servicios.**

La SUGEF se reserva el derecho de cerrar total o parcialmente, en cualquier momento y por situaciones de fuerza mayor o de conveniencia institucional, mediante resolución debidamente motivada y comunicada al interesado en el lugar señalado al efecto, los servicios que ofrece por medio de *SUGEF Directo*, sin que ello le cause ningún tipo de responsabilidad.

La SUGEF podrá modificar en el futuro el presente acuerdo, comunicando a los participantes, con el fin de solicitar requisitos adicionales de suscripción, de procurar la



seguridad, continuidad y normal funcionamiento de *SUGEF Directo*, en el entendido de que, de no cumplir tales requisitos, los participantes, podrán ser excluidos de sus servicios.

Para cualquier cambio que decida implementar en relación con la prestación de los servicios de *SUGEF Directo* o los requisitos de suscripción, la SUGEF, deberá modificar y consultar este acuerdo según los procedimientos de consulta de normativa, lo cual, será comunicado oportunamente a los participantes a través de los medios establecidos en estas disposiciones.

#### ***Artículo 19. Vigencia de la Suscripción.***

La suscripción tiene vigencia a partir del momento en que se completa el proceso necesario para constituirse como participante de *SUGEF Directo*.

Mientras la suscripción esté vigente, el titular mantendrá la condición de participante activo en *SUGEF Directo*, con los derechos y las responsabilidades que la normativa establece por tiempo indefinido.

#### ***Artículo 20. Revocación de la Suscripción.***

La suscripción del participante quedará revocado ante cualquiera de las siguientes situaciones:

- a. Cuando el participante solicite su revocación por decisión propia, por los medios que así disponga la Superintendencia.
- b. Imposibilidad de la SUGEF de continuar proveyendo los servicios de la plataforma de *SUGEF Directo*, situación de la que se dejará constancia mediante resolución debidamente motivada y comunicada al interesado en el lugar señalado al efecto.
- c. Incumplimiento de las responsabilidades del participante establecidas en los lineamientos para el uso de *SUGEF Directo*, debidamente comprobada por la Superintendencia, lo anterior, de conformidad con los principios del debido proceso legal.
- d. Remisión por parte del participante de información falsa, equívoca, incierta o inexacta, otorgada en razón del trámite de suscripción, o de los servicios prestados a través de esta plataforma.

### ***TÍTULO III. AUTENTICACIÓN DE LOS PARTICIPANTES Y USUARIOS***

#### ***CAPÍTULO I. DEL ESQUEMA DE AUTENTICACIÓN***

#### ***Artículo 21. Mecanismos de autenticación.***

La autenticación en *SUGEF Directo* se hace mediante certificado digital, el cual, constituye un mecanismo de autenticación basado en la utilización de un certificado emitido por una



Autoridad Certificadora autorizada por el MICIT, que permite validar la identidad del participante.

Los participantes o usuarios que éstos autoricen para que las representen en *SUGEF Directo*, deben contar con un certificado de firma digital emitido bajo el sistema que regula la Ley 8454.

## ***CAPÍTULO II. DE LA AUTENTICACIÓN MEDIANTE EL MECANISMO DE CERTIFICADO DIGITAL***

### ***Artículo 22. Facilidades para la autenticación.***

*SUGEF Directo* dispone de facilidades tecnológicas para que el usuario pueda autenticarse, mediante el uso de un certificado digital.

### ***Artículo 23. Condiciones legales de la autenticación.***

El participante o usuario que ingrese a *SUGEF Directo* autenticándose con un certificado digital, lo hace con los derechos y responsabilidades que establece la Ley 8454, su reglamento general y las demás normas jurídicas que resulten aplicables.

### ***Artículo 24. Obtención del dispositivo para Certificado Digital.***

El participante es el encargado de gestionar y obtener su(s) dispositivos(s) de certificado digital respectivo(s) de la Autoridad Certificadora Registrada de su preferencia, para él y para quien(es) lo represente(n), si es el caso. El costo de los elementos de autenticación corre por cuenta del participante.

## ***TÍTULO IV. ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD***

### ***CAPÍTULO I. DEL SERVICIO***

#### ***Artículo 25. Definición del servicio.***

Para los participantes, *SUGEF Directo* cuenta con el servicio Administración de Esquemas de Seguridad, por medio del cual, el participante, crea usuarios para que lo representen en los servicios que funcionan sobre su portal Web, de conformidad con los lineamientos para la Administración de los Esquemas de Seguridad (AES).

### ***CAPÍTULO II. DE LA MANCOMUNACIÓN***

#### ***Artículo 26. Uso del mecanismo de mancomunación.***

Las personas no tendrán mancomunación en el proceso de suscripción.

***Artículo 27. Usuarios responsables.***

El usuario que realiza el proceso de suscripción se asigna como responsable de seguridad total, el cual, le permite crear otros usuarios con su mismo perfil de administrador de la seguridad, según lo dispuesto en los lineamientos para la Administración de los Esquemas de Seguridad (AES).

***Artículo 28. Actividades mancomunadas.***

El participante que cuente con dos o más responsables de seguridad, podrá mancomunar la asignación de los derechos y permisos de acceso de sus usuarios, de manera que éstos tengan que ser definidos y autorizados en forma conjunta por dos responsables de administrar la seguridad.

***Artículo 29. Asignación posterior de la mancomunación.***

Cuando el participante decida utilizar el mecanismo de mancomunación en un momento posterior al de su registro en *SUGEF Directo*, tendrá que coordinar con el encargado de *SUGEF Directo*, o por los medios que establezca la Superintendencia dicha modificación. Con estos propósitos, el participante, también deberá proporcionar a la SUGEF la información requerida para la suscripción del nuevo usuario responsable de la seguridad.

***Artículo 30. Creación de usuarios sin mancomunación.***

El participante que no utiliza el mecanismo de mancomunación, por medio del primer responsable de seguridad, mantiene la posibilidad de crear y autorizar usuarios para que realicen en su nombre las diferentes transacciones y actividades que se encuentran disponibles en los servicios de *SUGEF Directo*.

***Artículo 31. Revocación de derechos.***

El responsable de seguridad podrá revocar derechos de los usuarios actuando de manera individual, aún y cuando, el participante, utilice el mecanismo de mancomunación.

***Artículo 32. Responsabilidad por los registros y transacciones.***

El participante es responsable por los registros y las transacciones que realicen sus usuarios autorizados, ya sea que lo hagan como usuarios únicos o mediante el mecanismo de mancomunación.

***Artículo 33. Actualización de información.***

Los participantes deberán establecer mecanismos de control interno que les asegure mantener actualizada la información de sus usuarios en el portal Web de *SUGEF Directo*, así como los perfiles de usuario creados como parte de la administración de la seguridad.

### ***CAPÍTULO III. DE LOS REGISTROS DE AUDITORÍA***

#### ***Artículo 34. Administración de registros de auditoría.***

*SUGEF Directo* administra bitácoras y registros electrónicos que permiten reconstruir los trámites realizados y ejecutar estudios de trazabilidad para efectos de auditoría, así como para atender el desarrollo de las investigaciones solicitadas por el participante para situaciones especiales que se presenten con sus trámites.

#### ***Artículo 35. Carácter probatorio de los registros.***

Los registros electrónicos administrados por *SUGEF Directo*, así como por sus sistemas de soporte tecnológico a nivel de registro y control, constituyen respaldo pleno de los trámites que realice la SUGEF y los participantes por medio de *SUGEF Directo*.

#### ***Artículo 36. Confidencialidad de la información.***

La información que almacenen los sistemas de registro de *SUGEF Directo* tiene un carácter confidencial, pudiendo la SUGEF entregarla a su titular cuando éste así lo solicite por escrito, ante el requerimiento de una autoridad judicial competente, o en aquellos casos previstos expresamente por ley, siempre y cuando, la entrega de la información, se conduzca dentro de los procedimientos establecidos para esos efectos.

### ***TÍTULO V. ATENCIÓN AL CLIENTE***

#### ***CAPÍTULO I. DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE***

#### ***Artículo 37. Punto único de contacto con el cliente.***

La SUGEF es responsable de atender las consultas y solicitudes de información de los participantes, así como de proveerles los servicios sobre el funcionamiento de la Plataforma Web SUGEF Directo.

#### ***Artículo 38. Canales de comunicación.***

Cualquier consulta o solicitud de información que requiera el participante, podrá canalizarla a través de la oficina de la SUGEF vía telefónica, fax o personalmente, en el horario estipulado para la atención al público; o bien, a la dirección electrónica oficial de la SUGEF ([sugefcr@sugef.fi.cr](mailto:sugefcr@sugef.fi.cr)). Las referencias de los medios de contacto con la SUGEF estarán publicadas en su sitio web (<https://www.sugef.fi.cr>).

## **TÍTULO VI. RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES**

### **CAPÍTULO I. DE LAS RESPONSABILIDADES DE LA SUGEF**

#### **Artículo 39. Responsabilidades de la SUGEF.**

- a. Poner a disposición de los participantes el marco regulatorio de *SUGEF Directo*, para que las relaciones con sus clientes se desarrollen dentro de un marco de transparencia.
- b. Mantener al alcance del participante o usuarios ayudas en línea, así como la información necesaria para facilitarle la ejecución de las instrucciones requeridas para operar el sistema de *SUGEF Directo*.
- c. Contar con mecanismos de contingencia tecnológica para *SUGEF Directo*, que sean tolerables a fallas y provean una garantía razonable del suministro normal y continuo de los servicios a los usuarios.

La SUGEF no será responsable de las consecuencias que pueda sufrir el participante cuando por circunstancias ajenas a su control o por situaciones de fuerza mayor, el funcionamiento de *SUGEF Directo* presente deterioros en su desempeño o se vea interrumpido temporalmente.

- d. Notificar oportunamente a los participantes, por los medios de comunicación oficiales dispuestos por *SUGEF Directo*, las situaciones que se relacionen con su participación y con el estado de sus operaciones.
- e. Adoptar las medidas de índole técnica y de organización necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de los participantes y usuarios, para evitar su alteración, destrucción accidental o ilícita, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.
- f. Garantizar al participante o usuario el acceso a la información personal que almacene.
- g. Solicitar al participante o usuario su autorización expresa, cuando requiera hacer una transferencia de las bases de datos que maneje SUGEF, producto de las actividades desarrolladas en relación con *SUGEF Directo*.

### **CAPÍTULO II. DE LA INFORMACION Y RESPONSABILIDAD DE LOS PARTICIPANTES**

#### **Artículo 40. Información para los participantes.**

Se le informa al participante o usuario lo siguiente:

- a. Que SUGEF cuenta con una base de datos de los participantes y usuarios del sistema denominado *SUGEF Directo*.
- b. Que dicha base de datos tiene como fines: a) Facilitar la labor de la SUGEF de velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del sistema financiero, b) Realizar labores de supervisión, c) Llevar un control de las actividades que realizan los

- participantes, supervisados y usuarios de *SUGEF Directo*, d) Facilitar la atención de denuncias, quejas y consultas que presenten los usuarios del servicio.
- c. Que la información contenida por las bases de datos, únicamente, podrá ser consultada, por los funcionarios de la SUGEF y por los usuarios de *SUGEF Directo*, cuando corresponda a datos incorporados a los registros de acceso público establecidos en la “Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo” y los que vía Reglamento, determine el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF).
  - d. Que los datos solicitados serán tratados con confidencialidad por los funcionarios de SUGEF, a excepción de cuando la ley o los reglamentos dispongan lo contrario, lo anterior, en virtud de la naturaleza pública de la información recopilada.
  - e. Que la negativa a proporcionar información solicitada, acarreará como consecuencia: a) El rechazo de la solicitud de acceso a *SUGEF Directo*, b) El rechazo de las solicitudes o trámites que se presenten ante la SUGEF, cuando por reglamento o acuerdo del Superintendente, se ha dispuesto que sea *SUGEF Directo* el medio utilizado para proporcionar la información o gestionar ese tipo de trámite.
  - f. De los derechos: a) a la autodeterminación informativa, b) el acceso a la información contenida por las bases de datos, c) a rectificación de la información, c) a acudir a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (Prodhab) para la defensa de sus derechos y d) a revocar el consentimiento y sin efecto retroactivo.
  - g. Que la SUGEF como órgano de máxima desconcentración adscrito al Banco Central de Costa Rica, será el Órgano responsable de la base de datos en donde se incorporarán los datos proporcionados por el usuario.

#### **Artículo 41. Responsabilidades de los participantes.**

- a. Conocer el marco regulatorio establecido para *SUGEF Directo*, así como cualquier otra disposición que la SUGEF le comunique por tener relación en su condición de participante.
- b. Controlar y asegurarse de que los usuarios que los representen en *SUGEF Directo* cumplan con los requisitos y las normas que establece este acuerdo para la administración de la seguridad.
- c. Mantener debidamente actualizada su información personal en *SUGEF Directo* y asegurarse de su registro correcto.
- d. El participante es responsable por cualquier error o inconsistencia que presente la información personal registrada.
- e. Asegurarse que el buzón del correo electrónico registrado en *SUGEF Directo* para atender las comunicaciones oficiales, tenga el espacio libre necesario para recibir los mensajes enviados por la SUGEF.
- f. Hacer uso correcto del registro que se le otorga para obtener la condición de participante e informarse sobre la forma en que operan las diferentes funcionalidades ofrecidas por *SUGEF Directo*, con el propósito de que esté debidamente capacitado para hacer un manejo seguro y eficiente de la herramienta tecnológica.



- g. El participante es responsable por los perjuicios y las consecuencias que pueda producir el uso incorrecto del sistema *SUGEF Directo*.
- h. Administrar confidencialmente y con debida diligencia el certificado digital, código de usuario o claves de seguridad que posee para acceder a *SUGEF Directo*, según sea el mecanismo de autenticación que utilice para participar. Por lo tanto, el participante es responsable por el uso indebido que haga de dichos elementos de seguridad, si por descuido, decisión propia o cualquier otra razón que le resulte imputable, fueren del conocimiento o la apropiación de un tercero.
- i. Acatar las instrucciones que le proporcione la SUGEF, en relación con las medidas de seguridad tecnológica con las que debe conducir su participación en *SUGEF Directo*.
- j. Sujetarse a las disposiciones que cualquier otra norma o ley afecte las operaciones que se realicen en *SUGEF Directo*, en lo que les fuere aplicable, incluyendo la posibilidad de contar con permisos o autorizaciones previas o de cualquier tipo, que otras entidades tengan derecho a exigir.
- k. Brindar el consentimiento expreso a la SUGEF para que ésta recopile sus datos personales o los de su representante.