

Tomás Soley Pérez
Superintendente de Seguros

Acuerdo de Superintendente
SGS-DES-A-018-2013¹
Lineamientos para el Uso de Sugese en Línea

El Superintendente General de Seguros a las trece horas del catorce de mayo de 2013:

Considerando que:

- a) De conformidad con el artículo 29 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N° 8653 (LRMS), la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) tiene por objeto velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados.
- b) Para cumplir su objetivo principal, la LRMS mediante el inciso j) de su artículo 29 le asignó a la SUGESE la función esencial de dictar las normas y directrices de carácter técnico u operativo que se requieran.
- c) El inciso ñ) del artículo 29 de la LRMS encomendó a la SUGESE la labor de mantener actualizados los registros de acceso público establecidos en la ley o los reglamentos que defina el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF).
- d) De conformidad con los artículos 25 inciso c) y 26 inciso g) de la Ley N° 8653, las entidades aseguradoras y reaseguradoras así como los intermediarios de seguros están obligados a “...suministrar a la Superintendencia la información correcta, completa y en los plazos y las formalidades requeridos”. Se establece además, que para las obligaciones señaladas en estos artículos, “el Consejo Nacional y la Superintendencia, según corresponda, podrán emitir la normativa necesaria que determine el contenido de las obligaciones, la periodicidad, las condiciones, los formatos, los términos, la operatividad y, en general, cualquier aspecto necesario para su efectivo cumplimiento, supervisión, verificación y sanción en caso de inobservancia”.
- e) Según el artículo 29 de la Ley N° 8653, al Superintendente le será aplicable el artículo 180 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, el cual dispone a la Superintendencia General de Seguros poder utilizar medios electrónicos o magnéticos de transmisión y almacenamiento de datos, para solicitar información a las entidades supervisadas y para

¹ Fecha de actualización: 17 de mayo del 2024.

mantener sus archivos, actas y demás documentos. La información así mantenida tiene valor probatorio equivalente al de los documentos para todos los efectos legales.

- f) El artículo 96 y el transitorio II de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, N° 8956 (LRCS), impone la obligación a la SUGESE de mantener un registro de personas beneficiarias de pólizas de vida que permitan a los ciudadanos consultar si son beneficiarias de una póliza suscrita a su favor.
- g) Que 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.
- h) 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.
- i) El uso de certificados digitales facilita la remisión de información a la Superintendencia General de Seguros y el trámite de solicitudes ante este órgano de supervisión, por lo que su adopción contribuye al objetivo impuesto a la Superintendencia en el artículo 29 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros de velar por el eficiente funcionamiento del mercado de seguros.
- j) La Superintendencia General de Seguros, con el apoyo técnico del Banco Central de Costa Rica, desarrolló para su sitio Web, un portal o plataforma de negocios, denominado *Sugese en Línea*, que le permite gestionar, de forma más ágil y eficiente, mediante su 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 SUGESE 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.
- k) 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 el Ley Reguladora del Mercado de Seguros

y demás normativa aplicable al sector, tanto al supervisor como a las entidades supervisadas.

- l) La implementación de un portal Web *Sugese en Línea* permite a la Superintendencia una relación directa con los participantes del Mercado de Seguros y alcanzar mayor eficiencia en la atención de las gestiones, así como facilitar el cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley.
- m) Que el Superintendente mediante el oficio SGS-DES-O-0630-2013 del 08 de abril de 2013, envió a consulta el proyecto de acuerdo denominado *Lineamientos para Uso de Sugese en Línea*, a efecto de que en el plazo de 10 días contados a partir de su comunicación, las entidades y órganos de integración de sector remitieran sus comentarios y observaciones, sobre el texto normativo propuesto. Finalizado el plazo de consulta, los comentarios y observaciones recibidos por la Superintendencia fueron analizados e incorporados, en lo que resulta procedente, en la versión final del acuerdo.

Acuerda:

Emitir las siguientes disposiciones sobre la organización y funcionamiento del portal WEB *Sugese en Línea* de la Superintendencia General de Seguros:

LINEAMIENTOS PARA EL USO DE *Sugese en Línea*

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I. DEL OBJETIVO

Artículo 1. Objetivo del Acuerdo.

Este Acuerdo de Superintendente regula la organización y el funcionamiento del portal Web de la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) denominado "*Sugese en Línea*", desarrollado por la SUGESE sobre su página en Internet.

CAPÍTULO II. DE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD DE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS (SUGESE)

Artículo 2. Derechos sobre signos externos.

Sugese en Línea es un dominio registrado propiedad de la SUGESE, por lo que sus derechos de uso y explotación están autorizados única y exclusivamente a la SUGESE.

Artículo 3. Uso no autorizado de signos externos.

La SUGESE no será responsable por el uso no autorizado de la marca *Sugese en Línea*, ni de los signos externos ligados a sus portales Web, entendidos éstos como sus logotipos, nomenclaturas, marcas o nombres comerciales. La SUGESE accionará, por las vías legales pertinentes, contra quien incurra en usos no autorizados de la marca *Sugese en Línea* 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, 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 formal que, conforme con el ordenamiento jurídico costarricense, sirve para identificar legalmente a un suscriptor. En el caso de las personas físicas costarricenses es la cédula de identidad y en el caso de los extranjeros residentes el DIMEX o DIDI.
- e) **Ley 8653:** Ley Reguladora de Mercado de Seguros.
- f) **Ley 8454:** Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.
- g) **Ley 8956:** Ley Reguladora del Contrato de Seguros.

- h) Ley 8968:** Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales.
- i) Mancomunación:** mecanismo de control que condiciona a que el registro o autorización de una operación deba ser realizado en forma conjunta por al menos dos usuarios, para impedir que una sola persona tenga poder absoluto sobre la misma.
- j) MICIT:** Ministerio de Ciencia y Tecnología.
- k) 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.
- l) Participante:** persona física o persona jurídica registrada en *Sugese en Línea*, que se beneficia de alguno de sus servicios y es responsable del uso que haga de dichos servicios.
- m) Registro:** acto mediante el cual una persona física o jurídica, previo cumplimiento de los requisitos y procedimientos establecidos en este acuerdo, se incluye como participante de *Sugese en Línea*.
- n) Representante Legal:** Persona física legitimada por la ley o por determinación contractual, para actuar jurídicamente en representación de otra persona física o jurídica.
- o) Responsable de seguridad:** persona física designada por un participante para que lo represente en la administración de la seguridad en *Sugese en Línea*, pudiendo con dicha representación asignar derechos y permisos de acceso a los usuarios del participante representado, según los lineamientos para la Administración de los Esquemas de Seguridad (AES) que dicte el Superintendente.
- p) Servicio:** funcionalidades tecnológicas que ofrece el portal Web de Sugese en Línea y que se encuentran disponibles para uso de los participantes.
- q) Sugese en Línea:** nombre de la plataforma de negocios, o portal web, de la SUGESE que opera sobre Internet, por medio de la cual la institución provee sus servicios y mantiene una relación directa con sus clientes (participantes).
- r) Superintendencia:** Superintendencia General de Seguros, abreviado SUGESE.

- s) **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 *Sugese en Línea*.
- t) **Usuario:** persona física suscrita a *Sugese en Línea* y que gestiona servicios mediante esta plataforma o portal, ya sea que lo haga en nombre propio o a nombre de un tercero (persona física o jurídica).

CAPÍTULO IV. DEL ALCANCE

Artículo 5. Ámbito de aplicación.

Este reglamento es aplicable a todas las personas físicas y jurídicas que participan en *Sugese en Línea*, así como a las acciones que realicen en virtud de su participación en los servicios que ofrece el portal Web de *Sugese en Línea*.²

Artículo 6. Declaración del participante.

La aplicación de los presentes lineamientos es de carácter obligatorio, por lo que el acto de registro en *Sugese en Línea* 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 Ley Reguladora del Mercado de Seguros, N° 8653, la normativa para el uso de certificados digitales y los lineamientos para la Administración de los Esquemas de Seguridad (AES) que dicte el Superintendente, así como las demás normas jurídicas que resulten aplicables.

Artículo 8. Publicación del marco regulatorio.

La SUGESE establecerá los medios de comunicación y divulgación que permitan al participante acceder con facilidad al marco jurídico que regula el funcionamiento y las relaciones de *Sugese en Línea*.

² Modificado mediante acuerdo SGS-A-0061-2018 del 26 de abril del 2018.

CAPÍTULO V. DEL ACCESO A Sugese en Línea

³Artículo 9. Canales de acceso y horario de operación.

Sugese en Línea puede ser accedido directamente en la dirección electrónica <https://www.sugeseenlinea.sugese.fi.cr> por medio del enlace que existe en el sitio Web de la SUGESE, cuya dirección en Internet es www.sugese.fi.cr.

Este servicio opera 24 horas diarias los 365 días del año. Si por algún motivo el servicio dejara de operar o se interrumpiera, la Superintendencia comunicará la situación a la mayor brevedad posible y por los medios disponibles según sea el caso (tales como correo electrónico o redes sociales), de conformidad con su plan de continuidad de negocio. En función de la severidad del evento la Superintendencia informará a las entidades supervisadas la manera en que deberán comunicar lo normado en este acuerdo. Los plazos se entenderán suspendidos mientras esta situación se normaliza.

Artículo 10. Protección de las conexiones.

Sugese en Línea 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 *Sugese en Línea*.

- a) Que durante el intento de acceso a *Sugese en Línea*, 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.sugeseenlinea.sugese.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.sugeseenlinea.sugese.fi.cr.

³ Modificado mediante acuerdo SGS-A-0100-2024 del 17 de mayo de 2024.

SGS-DES-A-018-2013

Página / 8

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 SUGESE, indicado en la página web, donde se encargan de la atención de los usuarios de *Sugese en Línea*, y 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 *Sugese en Línea*.

CAPÍTULO VI. DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Artículo 12. Medios oficiales de comunicación.

Toda comunicación de aspectos relacionados con *Sugese en Línea*, se realizará a través de los medios oficiales de comunicación de que dispone su portal Web, además la SUGESE 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 y sobre sus operaciones, serán remitidos por la SUGESE a las direcciones de correo electrónico registradas por los participantes en *Sugese en Línea*. También, *Sugese en Línea* puede canalizar por medio de los usuarios las comunicaciones oficiales que requiera enviar al participante, en virtud del uso de los servicios y del funcionamiento general de su portal Web.

Artículo 14. Responsabilidad por fallas en la comunicación.

Será responsabilidad del participante cualquier inconveniente que se presente por información no recibida, debido a errores en el registro de su dirección electrónica o a fallas tecnológicas en su correo que le impidan recibir los mensajes enviados por los servicios de la *Sugese en Línea*.

TÍTULO II. REGISTRO DE PARTICIPANTES

CAPÍTULO I. DE LOS PARTICIPANTES

Artículo 15. Participantes del servicio.

En *Sugese en Línea* participan la SUGESE y las personas físicas o jurídicas registradas en su portal Web.

El participante puede operar en los servicios disponibles en el portal Web de *Sugese en Línea*, en los cuales cumple con los requisitos establecidos para ello.

Artículo 16. Tipos de identificación admisibles.

El participante se clasifica en *Sugese en Línea*, conforme con los siguientes tipos de documento de identificación:

- a) Persona física nacional (cédula de identidad).
- b) Persona física residente (DIMEX o DIDI).
- c) Persona jurídica nacional (cédula jurídica).

Cuando el participante registra su número de identificación, *Sugese en Línea* 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 *Sugese en Línea*.

CAPÍTULO II. DEL REGISTRO

Artículo 17. Información del participante.

El participante para registrarse a *Sugese en Línea* 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.

El registro de una entidad supervisada lo hace el representante legal de ésta, el representante legal debe haber sido informado previamente a SUGESE por los medios que se disponga en la normativa de revelación a la Superintendencia de los puestos claves de la entidad. Como parte del registro de la entidad supervisada, el representante legal designará los usuarios Responsables de la Seguridad, según los lineamientos para la Administración de los Esquemas de Seguridad (AES) que dicte el Superintendente.

Artículo 18. Condiciones especiales para la oferta de servicios.

La SUGESE 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 *Sugese en Línea*, sin que ello le cause ningún tipo de responsabilidad.

La SUGESE podrá modificar en el futuro el presente acuerdo, previa consulta y comunicación a los participantes de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220, con el fin de solicitar requisitos adicionales de suscripción con el fin de procurar la seguridad, continuidad y normal funcionamiento de *Sugese en Línea*, 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 *Sugese en Línea* o los requisitos de suscripción, la SUGESE deberá modificar y consultar este acuerdo según los procedimientos de consulta de normativa, lo cual será comunicado oportunamente a los participantes, por los medios establecidos en estas disposiciones.

Artículo 19. Vigencia del Registro.

El registro tiene vigencia a partir del momento en que se completa el proceso necesario para constituirse participante de *Sugese en Línea*.

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

Artículo 20. Revocación del Registro.

El registro del participante quedará revocado ante cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) Cuando el participante solicite su revocación por decisión propia.
- b) Imposibilidad de la SUGESE de continuar proveyendo los servicios de la plataforma de *Sugese en Línea*, situación de la que se dejará constancia mediante resolución debidamente motivada y comunicada al interesado en el lugar señalado al efecto.
- c) Incumplimiento debidamente comprobado por la Superintendencia conforme a los principios del debido proceso legal, de los lineamientos y requisitos establecidos en la normativa por parte del participante.
- d) Cuando el participante no realice actividades y operaciones en el sitio por más de un año.

TÍTULO III. AUTENTICACIÓN DE LOS PARTICIPANTES Y USUARIOS
CAPÍTULO I. DEL ESQUEMA DE AUTENTICACIÓN

Artículo 21. Mecanismos de autenticación.

La autenticación en *Sugese en Línea* 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 y los usuarios que éstos autoricen para que las representen en *Sugese en Línea*, 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.

Sugese en Línea 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 *Sugese en Línea* 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, 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 personas jurídicas, *Sugese en Línea* 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) que dicte el Superintendente.

CAPÍTULO II. DE LA MANCOMUNACIÓN

Artículo 26. Uso del mecanismo de mancomunación.

Solamente las personas jurídicas pueden utilizar el mecanismo de mancomunación del que dispone *Sugese en Línea*.

Artículo 27. Usuarios responsables.

La mancomunación permite establecer usuarios responsables de administrar la seguridad en *Sugese en Línea*.

El usuario que se identifique al suscribirse como responsable de seguridad, es quien puede decidir sobre el uso del mecanismo de mancomunación, 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) que dicte el Superintendente.

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 *Sugese en Línea*, tendrá que coordinar con el encargado de SUGESE en Línea en la SUGESE, por los medios indicados en la plataforma o portal, la asignación de dicho mecanismo, así como la autorización de otro responsable de seguridad que deberá registrar previamente el participante. Con estos propósitos, el participante también deberá proporcionar a la SUGESE la información requerida para la suscripción del nuevo usuario responsable de la seguridad, tal como lo establece el artículo 17 de este acuerdo.

Artículo 30. Creación de usuarios sin mancomunación.

El participante que decida no utilizar 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 *Sugese en Línea*.

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 *Sugese en Línea*, 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.

Sugese en Línea administra bitácoras y registros electrónicos que permiten reconstruir los trámites realizados y realizar 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 *Sugese en Línea*, así como por sus sistemas de soporte tecnológico a nivel de registro y control, constituyen respaldo pleno de los trámites que realicen la SUGESE y los participantes por medio de *Sugese en Línea*.

Artículo 36. Confidencialidad de la información.

La información que almacenen los sistemas de registro de *Sugese en Línea* tiene un carácter confidencial, pudiendo la SUGESE entregarla a su titular sólo cuando éste así lo solicite, 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 administrativos y judiciales 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 SUGESE es responsable de atender las consultas y solicitudes de información de los participantes, así como de proveerles los servicios de soporte técnico para su atención.

Artículo 38. Canales de comunicación.

Cualquier consulta o solicitud de información que requiera el participante, podrá canalizarla a través de la oficina de la SUGESE vía telefónica, fax o personalmente, en el horario estipulado para la atención al público; o bien, a la dirección electrónica oficial de la SUGESE (sugese@sugese.fi.cr). Las referencias de los medios de contacto con la SUGESE estarán publicadas en su sitio web (www.sugese.fi.cr).

TÍTULO VI. RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES
CAPÍTULO I. DE LAS RESPONSABILIDADES DE LA SUGESE

Artículo 39. Responsabilidades de la SUGESE.

- a) Poner a disposición de los participantes el marco regulatorio de *Sugese en Línea*, 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 facilitar la ejecución de las instrucciones requeridas para operar el sistema de *Sugese en Línea*.
- c) Contar con mecanismos de contingencia tecnológica para *Sugese en Línea*, que sean tolerables a fallas y provean una garantía razonable del suministro normal y continuo de los servicios a los usuarios.

La SUGESE 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 *Sugese en Línea* presente deterioros en su desempeño o se vea interrumpido temporalmente.

- d) Notificar oportunamente a los participantes, por los medios de comunicación oficiales dispuestos por *Sugese en Línea*, las situaciones que se relacionen con su participación y con el estado de sus operaciones.
- e) Informar a los participantes, por los medios de comunicación oficiales de *Sugese en Línea* y cumpliendo con los procedimientos establecidos para la emisión sobre las modificaciones a las regulaciones y disposiciones que afecten sus relaciones con éstos, según los procedimientos de emisión de normativa seguidos por la SUGESE y previa consulta a los participantes.
- f) 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.
- g) Garantizar al participante o usuario el acceso a la información personal que almacene.

- h) Solicitar al participante o usuario su autorización expresa, cuando requiera hacer una transferencia de las bases de datos que maneje SUGESE, producto de las actividades desarrolladas en relación con *Sugese en línea*.

CAPÍTULO II. DE LAS RESPONSABILIDADES DE LOS PARTICIPANTES

Artículo 40. Responsabilidades de los participantes.

- a) Conocer el marco regulatorio establecido para *Sugese en Línea*, así como cualquier otra disposición que la SUGESE le comunique por tener relación con su condición de participante.
- b) Controlar y asegurarse de que los usuarios que los representen en *Sugese en Línea* 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 *Sugese en Línea* y asegurarse de su registro correcto.

El participante es responsable por cualquier error o inconsistencia que presente la información personal registrada.

- d) Asegurarse de que el buzón del correo electrónico registrado en *Sugese en Línea* para atender las comunicaciones oficiales, tenga el espacio libre necesario para recibir los mensajes enviados por la SUGESE.
- e) 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 *Sugese en Línea*, con el propósito de que esté debidamente capacitado para hacer un manejo seguro y eficiente de la herramienta tecnológica.

El participante es responsable por los perjuicios y las consecuencias que le pueda producir el uso incorrecto del sistema *Sugese en Línea*.

- f) Administrar confidencialmente y con debida diligencia el certificado digital, código de usuario o claves de seguridad que posee para acceder a *Sugese en Línea*, 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.

- g) Acatar las instrucciones que le proporcione la SUGESE, en relación con las medidas de seguridad tecnológica con las que debe conducir su participación en *Sugese en Línea*.
- h) Sujetarse a las disposiciones que cualquier otra norma o ley afecte las operaciones que realicen en *Sugese en Línea*, 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.
- i) Brindar el consentimiento expreso a la SUGESE para que ésta recopile sus datos personales o los de la persona que represente.
- j) Facilitar a la SUGESE el consentimiento expreso, por escrito, de las personas o sus representantes cuya información personal por cualquier razón deba ser incorporada en las bases de datos que cree SUGESE, producto de las actividades desarrolladas en relación con *Sugese en línea*. Para esto, se dispondrá de un formulario de consentimiento en el portal Web, conforme a documento incluido en el Anexo de este acuerdo.

TÍTULO VII. DISPOSICIONES FINALES

Artículo 41. Vigencia.

Estas disposiciones entrarán en vigor a partir de la comunicación de este acuerdo

Anexo 1
Formulario de Consentimiento Informado

El suscrito _____ portador de la cédula de identidad _____ de forma expresa otorgo **consentimiento a la Superintendencia General de Seguros (Sugese) para que recopile mis datos personales o los de mí representado y cree una base de datos con ellos**, lo anterior estando totalmente informado de lo siguiente:

1. Que SUGESE cuenta con una base de datos personales de los participantes y usuarios del sistema denominado *Sugese en Línea*.
2. Que dicha base de datos tiene como fines: a) Facilitar la labor de la SUGESE de velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, b) Llevar un control de las actividades que realizan los participantes, supervisados y usuarios de *Sugese en Línea* en el mercado de seguros nacional, c) Facilitar la atención de denuncias, quejas y consultas que presenten los usuarios del servicio, y d) Agilizar la base de datos del registro de beneficiarios.
3. Que la información personal contenida por las bases de datos únicamente podrá ser consultada, por los funcionarios de la SUGESE, y por los usuarios de *Sugese en Línea*, cuando corresponda a datos incorporados a los registros de acceso público establecidos en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, N° 8653, y los que vía Reglamento determine el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF).
4. Que la SUGESE ha indicado de forma clara y en cada caso en particular, cuáles preguntas de las formuladas para la recolección de datos son de carácter obligatorio o facultativo.
5. Que los datos solicitados serán tratados con confidencialidad por los funcionarios de SUGESE, a excepción de cuando la ley o los reglamentos que regulan el mercado de seguros dispongan lo contrario, en virtud de la naturaleza pública de la información recopilada.
6. Que la negativa a proporcionar la información solicitada, acarreará como consecuencia: a) El rechazo de la solicitud de acceso a *Sugese en línea*, b) El rechazo de las solicitudes o trámites que se presenten ante la SUGESE, cuando por reglamento o acuerdo del Superintendente se ha dispuesto que sea *Sugese en Línea* el medio utilizado para proporcionar la información o gestionar ese tipo de trámite.

7. 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 (Prohab) para la defensa de sus derechos y d) a revocar el consentimiento de la misma forma en que fue entregado y sin efecto retroactivo.
8. Que la SUGESE como órgano de máxima desconcentración adscrito al Banco Central de Costa Rica, con domicilio en San Pedro de Montes de Oca, en el Edificio Torre del Este piso 8, será el Órgano responsable de la base de datos en donde se incorporarán los datos personales proporcionados.



Documento suscrito mediante firma digital.