

MATRIZ DE COMENTARIOS A OBSERVACIONES DE LA CONSULTA EXTERNA¹

PROYECTO DE ACUERDO SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SISTEMA DE TRÁMITES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

A. ENTIDADES QUE ATENDIERON LA CONSULTA

ENTIDAD	REMITENTE	REFERENCIA DEL OFICIO	FECHA DEL OFICIO
Seguros Lafise (Lafise)	Kattia Vargas- Especialista en cumplimiento regulatorio.	No indica número de oficio	11 de octubre 2024
Quálitas Compañía de Seguros (Costa Rica), S.A. (Quálitas)	Mario Salazar Escobar - Representante Legal	QCR-GG-036-2024	21 de octubre de 2024
Asociación de Aseguradoras Privadas (AAP)	Norma Montero Guzmán – Directora Ejecutiva	Oficio AAP-E-084-2024	23 de octubre de 2024
Instituto Nacional de Seguros (INS)	Luis Fernando Monge Salas.	Oficio G-03644-2024	23 de octubre de 2024
BAC Credomatic Corredora de Seguros S.A. (BAC corredora)	Marilyn Benavides Rojas / Gerente	COR SEG 029 2024	23 de octubre de 2024

¹ Enviado a consulta externa de la industria mediante oficio SGS-1102-2024 del 8 de octubre de 2024.

B. OBSERVACIONES RECIBIDAS, TEXTO CONSULTADO Y NUEVA VERSIÓN

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
PROYECTO DE ACUERDO SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS ACUERDO DE SUPERINTENDENTE SGS-DES-A-0***-**** LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SISTEMA DE TRAMITES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO El Superintendente General de Seguros a las ** horas del ** de ** de dos mil veinticuatro. Considerando que:			PROYECTO DE ACUERDO SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS ACUERDO DE SUPERINTENDENTE SGS-DES-A-0***-**** LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SISTEMA DE TRAMITES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO El Superintendente General de Seguros a las ** horas del ** de ** de dos mil veinticuatro. Considerando que:
Primero. De conformidad con el artículo 29 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (LRMS), Ley N° 8653, la Superintendencia General de Seguros (en adelante Sugese) tiene por objeto velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de			Primero. De conformidad con el artículo 29 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (LRMS), Ley N° 8653, la Superintendencia General de Seguros (en adelante Sugese) tiene por objeto velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados.			seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados.
Segundo. Para cumplir su objetivo principal, la LRMS mediante el inciso j) del artículo 29 le asignó a la Sugese la función esencial de dictar las normas y directrices de carácter técnico u operativo que se requieran.			Segundo. Para cumplir su objetivo principal, la LRMS mediante el inciso j) del artículo 29 le asignó a la Sugese la función esencial de dictar las normas y directrices de carácter técnico u operativo que se requieran.
Tercero. De conformidad con los artículos 4 y 5 de la Ley N° 8653, la finalidad principal de la normativa de protección al usuario, es conseguir la protección del consumidor de seguros, al establecer una serie de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre los clientes y consumidores y las entidades aseguradoras, así como al imponer a las entidades e intermediarios determinadas obligaciones de información y	1. AAP: Se sugiere considerar que ni la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, ni la Ley Reguladora del Contrato de Seguros define o refiere al concepto de “usuario”, sino al de “consumidor”. Por lo que, es recomendable, a fin de mantener la coherencia entre los diversos instrumentos, utilizar la misma denominación, sea esta “consumidor de seguros”. 2. INS: De conformidad con los artículos 4 y 5 de la Ley N° 8653, la finalidad principal de la	1. AAP: Se acepta. Se modifica el considerando para aclarar el tema de la protección al consumidor. 2. INS: Se acepta. Se modifica el considerando para aclarar el tema de la protección al consumidor.	Tercero. De conformidad con la Los artículos 4 y 5 de la Ley N° 8653, con la finalidad principal de la normativa de protección al usuario, es conseguir la protección del de proteger al consumidor de seguros, sus intereses económicos, así como promover su trato equitativo y no discriminatorio, al establecen r una serie de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre los clientes y consumidores y las entidades aseguradoras, así como

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
comunicaciones obligatorias a la Sugese.	normativa de protección al usuario, es conseguir la protección de los intereses económicos del consumidor de seguros, así como el trato equitativo y no discriminatorio, al establecer una serie de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre los clientes y consumidores y las entidades aseguradoras, así como al imponer a las entidades e intermediarios determinadas obligaciones de información y comunicaciones obligatorias a la Sugese, conforme a la normativa aplicable y sus estipulaciones.		al imponer a las entidades e intermediarios determinadas obligaciones de información y comunicaciones obligatorias a la Sugese, conforme a la normativa aplicable y sus estipulaciones.
Cuarto. 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 autoriza la utilización de medios electrónicos o magnéticos de transmisión y almacenamiento de datos, para solicitar información a las	3. AAP: Se sugiere completar la frase “equivalente al de los documentos para todos los efectos legales”, por “equivalente al de los documentos físicos para todos los efectos legales”, ya que los documentos en formato digital, también son documentos.	3. AAP: Se acepta. Se agrega la aclaración.	Cuarto. 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, Ley N° 7732, el cual autoriza la utilización de medios electrónicos o magnéticos de transmisión y almacenamiento de datos, para solicitar información a

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
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.	4. INS: 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, Ley N° 7732 , el cual autoriza la utilización de 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, para todos los efectos legales , tiene el mismo valor probatorio equivalente al de los documentos que se otorguen o transmitan por medios físicos para todos los efectos legales. (Art 3 Ley N° 8454)	4. INS: Se acepta. Se agrega la aclaración.	las entidades supervisadas y para mantener sus archivos, actas y demás documentos. La información así mantenida tiene valor probatorio equivalente al de los documentos que se otorguen o transmitan por medios físicos para todos los efectos legales. (Art 3 Ley N° 8454)
Quinto. En el Plan Estratégico de la Sugese 2024-2028, uno de los objetivos que se persigue es “Incorporar eficientemente las tecnologías de información en las funciones sustantivas de la Superintendencia”, considerando	5. INS: En el Plan Estratégico de la Sugese 2024-2028, uno de los objetivos que se persigue es “Incorporar eficientemente las tecnologías de información en las funciones sustantivas de la Superintendencia”, considerando	5. INS: No se acepta. De acuerdo con la RAE “este” solo se tilda cuando exista riesgo de ambigüedad. (https://dle.rae.es/este) A efectos de prevenirla se incluye una coma.	Quinto. En el Plan Estratégico de la Sugese 2024-2028, uno de los objetivos que se persigue es “Incorporar eficientemente las tecnologías de información en las funciones sustantivas de la Superintendencia”, considerando

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
como parte de este el “Proyecto de Consultas, quejas y denuncias de las superintendencias.”	como parte de éste el “Proyecto de Consultas, quejas y denuncias de las superintendencias.”		como parte de este, el “Proyecto de Consultas, quejas y denuncias de las superintendencias.”
Sexto. Las Superintendencias del sistema financiero desarrollaron un portal o plataforma de negocios, denominado Trámites del Consumidor Financiero (TCF), que permite gestionar de forma más ágil y eficiente los trámites presentados por el consumidor de seguros y el público en general ante la Superintendencia. El interesado y/o usuario de los servicios de Sugese puede interactuar con la Institución de una manera rápida y con mayor seguridad.			Sexto. Las Superintendencias del sistema financiero desarrollaron un portal o plataforma de negocios, denominado Trámites del Consumidor Financiero (TCF), que permite gestionar de forma más ágil y eficiente los trámites presentados por el consumidor de seguros y el público en general ante la Superintendencia. El interesado y/o usuario de los servicios de Sugese puede interactuar con la Institución de una manera rápida y con mayor seguridad.
Sétimo. Dentro del sistema TCF, el consumidor financiero puede utilizar los certificados digitales para la autenticación y firma de los actos que se llevan a cabo en este, lo que le da mayor seguridad y agilidad al trámite. Lo anterior de conformidad con la Ley de Certificados, Firmas Digitales y			Sétimo. Dentro del sistema TCF, el consumidor financiero puede utilizar los certificados digitales para la autenticación y firma de los actos que se llevan a cabo en este, lo que le da mayor seguridad y agilidad al trámite. Lo anterior de conformidad con la Ley de Certificados, Firmas Digitales y

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
Documentos Electrónicos, Ley N° 8454, que establece en el artículo 1 que ésta se “aplicará a toda clase de transacciones y actos jurídicos, públicos o privados, salvo disposición legal en contrario, o que la naturaleza o los requisitos particulares del acto o negocio concretos resulten incompatibles...”; adicionalmente, en el artículo 9 se dispone que “Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito. En cualquier norma jurídica que se exija la presencia de una firma, se reconocerá de igual manera tanto la digital como la manuscrita...” El interesado y/o usuario de los servicios de Sugese puede interactuar con la Institución de una manera rápida y con mayor seguridad, a través de la suscripción y el acceso a los			Documentos Electrónicos, Ley N° 8454, que establece en el artículo 1 que ésta se “aplicará a toda clase de transacciones y actos jurídicos, públicos o privados, salvo disposición legal en contrario, o que la naturaleza o los requisitos particulares del acto o negocio concretos resulten incompatibles...”; adicionalmente, en el artículo 9 se dispone que “Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito. En cualquier norma jurídica que se exija la presencia de una firma, se reconocerá de igual manera tanto la digital como la manuscrita...” El interesado y/o usuario de los servicios de Sugese puede interactuar con la Institución de una manera rápida y con mayor seguridad, a través de la suscripción y el acceso a los

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
servicios mediante el uso de certificados de firma digital. Igualmente, lo puede hacer sin contar con esta, autenticándose en el propio sistema.			servicios mediante el uso de certificados de firma digital. Igualmente, lo puede hacer sin contar con esta, autenticándose en el propio sistema.
Octavo. El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) mediante artículo 11, del acta de la sesión 1048-2013, celebrada el 25 de junio de 2013 aprobó el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, el cual fue publicado en la Gaceta 146 del 31 de julio de 2013 y cuyo principal objeto es cumplir con los objetivos establecidos por el legislador, definiendo los requisitos mínimos para preservar los derechos formales de los consumidores de seguros.			Octavo. El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) mediante artículo 11, del acta de la sesión 1048-2013, celebrada el 25 de junio de 2013 aprobó el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, el cual fue publicado en la Gaceta 146 del 31 de julio de 2013 y cuyo principal objeto es cumplir con los objetivos establecidos por el legislador, definiendo los requisitos mínimos para preservar los derechos formales de los consumidores de seguros.
Noveno: Con la implementación del sistema TCF, surge la necesidad de emitir los presentes lineamientos, que tienen por objetivo regular la interacción de	6. AAP: Error material en la cita al Acuerdo por derogar. El correcto es SGS-DES-A-052-2016.	6. AAP: Se acepta. Se corrige el error material tanto acá como en artículo de derogatorias.	Noveno: Con la implementación del sistema TCF, surge la necesidad de emitir los presentes lineamientos, que tienen por objetivo regular la interacción de

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
los consumidores y supervisados con el sistema TCF, y consecuentemente derogar los lineamientos establecidos mediante “ACUERDO DE SUPERINTENDENTE SGS-DES-A-052-20161 LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CONDUCTA DE MERCADO”			los consumidores y supervisados con el sistema TCF, y consecuentemente derogar los lineamientos establecidos mediante “ACUERDO DE SUPERINTENDENTE SGS-DES-A-052-2016 1 LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CONDUCTA DE MERCADO”
		Se incluye a efectos de trazabilidad del trámite.	Décimo: Que mediante oficio SGS-1102-2024, del 8 de octubre de 2024 fue enviada a consulta de las aseguradoras, sociedades corredoras de seguros, instancias de atención del asegurado, entre otros, la propuesta normativa LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SISTEMA DE TRAMITES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.
		Se incluye a efectos de trazabilidad del trámite.	Décimo Primero: Que una vez recibidos los comentarios y observaciones de la consulta externa de la norma, se procedió a

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
			analizarlos y obtener una nueva versión de la propuesta de acuerdo, por lo procede la emisión en firme de éste.
Dispone:			Dispone:
Primero: Emitir los siguientes lineamientos generales para la presentación de consultas, quejas y denuncias por parte de los consumidores de seguros ante la Superintendencia General de Seguros. LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE TRAMITES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.			Primero: Emitir los siguientes lineamientos generales para la presentación de consultas, quejas y denuncias por parte de los consumidores de seguros ante la Superintendencia General de Seguros. LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE TRAMITES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.
Artículo 1. Objetivo. El objetivo de estas disposiciones es normar la forma y contenido para la presentación de consultas, quejas y denuncias por parte de los consumidores del mercado de seguros a través de la plataforma de Trámites del Consumidor Financiero (TCF), ya sea mediante	7. AAP. Sobre el término “Consultas, quejas y denuncias”: Se plantea “[...] quejas y denuncias” sin existir una definición de las mismas. Actualmente se confunden los términos, máxime cuando se considera al Reglamento Sugese	7. AAP: Se acepta parcialmente. Como se expone en el considerando sexto propuesto, el sistema TCF es producto del trabajo desarrollado de forma transversal por las cuatro Superintendencias del sistema financiero nacional: Sugese, Sugef,	Artículo 1. Objetivo. El objetivo de estas disposiciones es normar la forma y contenido para la presentación de consultas, quejas y denuncias por parte de los consumidores del mercado de seguros a través de la plataforma de Trámites del Consumidor Financiero (TCF), ya sea mediante

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
el sistema o por medio de la ventanilla de atención en las oficinas centrales de la Superintendencia.	06-13 como norma supletoria. En este norma sí se definen y resultan ser género y especie. Es decir, las “quejas” son una especie del género “denuncia”. Se sugiere redactar: “...para la presentación de consultas y quejas...” Se sugiere eliminar la palabra “denuncia”. Si bien es un término elaborado con anterioridad, es necesario tomar en consideración que el mismo requiere precisiones, tomando en consideración el artículo 4 del Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros (Acuerdo SUGESE-06-13). Lo primero que se debe apreciar es que el término denuncia se define como: “(...) una expresión de insatisfacción sobre el servicio provisto por una aseguradora o un intermediario. (...) Se divide en quejas y reclamaciones.” Al respecto, se aprecia que la queja, se encuentra	Supen y Sugeval. Producto de lo anterior, fue necesario homogenizar los conceptos en procura de que estos fueran claros y útiles para todos los mercados. A pesar de lo anterior, con el objetivo de no generar confusión dentro del mercado asegurador, se considera oportuno incluir definiciones de los conceptos utilizados. Igualmente se consideró y aplicó la observación en torno a la inclusión en el sistema de los trámites recibidos en ventanilla.	el sistema o por medio de la ventanilla de atención en las oficinas centrales de la Superintendencia, en cuyo caso un funcionario de la incluirá SUGESE el trámite en la plataforma luego de su recepción. Para efectos de los presentes lineamientos se entenderán los términos consulta, queja y denuncia (CQD), de la siguiente forma: Consulta: Inquietudes o preguntas sobre normativa, competencias legales o temas generales de mercado y sus supervisados. Las consultas de Supervisados no forman parte del proceso de atención del consumidor, sino que deben ser formalizadas siguiendo los procedimientos establecidos por la Superintendencia mediante el Servicio de Consultas Sugese (SCS). Queja: Objeción o reclamo que presenta un consumidor

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
	inmersa en la denuncia, por lo que se estaría reiterando la función en el término en cuestión. Por otro lado, el artículo 21 del Acuerdo SUGESE 06-13, indica que el canal de denuncias de la Superintendencia no puede atender reclamaciones. Por lo que, para evitar una contradicción, las reclamaciones no deberían contemplarse dentro de la denuncia. Dado que el término “Consulta, queja y denuncia” puede generar confusiones, tanto al consumidor de seguros, como a las entidades supervisadas, ya que no se estructura acorde con las definiciones ya establecidas en el acuerdo SUGESE 06-13, es conveniente valorar renombrar ese proceso con mayor claridad. Por su parte, dado que el servicio de TCF es una plataforma tecnológica, no queda claro si el consumidor, al presentar la consulta o queja de forma		financiero contra una entidad supervisada ante una inconformidad o afectación de sus derechos relacionados con un producto en concreto o bien, con una actuación del supervisado que le afecte. Denuncia: Acusación que plantea un consumidor sobre posibles incumplimientos o acciones indebidas de supervisados (que pueden afectarle directamente o no) que generarían un tema sancionatorio o bien, sobre temas de actividad ilegal o irregular en el funcionamiento del mercado.

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
	presencial, también podrá tener acceso a esta misma plataforma. Es decir, si al acudir de forma presencial, el trámite se entiende incluido dentro del servicio de TCF. En este sentido, se sugiere aclarar si en caso de la presentación por ventanilla, un personero de la Sugese incluirá el trámite en la plataforma, o este se canalizará de una forma distinta.		
Artículo 2. Normas supletorias. Para las situaciones no reguladas por los presentes lineamientos, rigen supletoriamente las disposiciones contenidas en la normativa para el uso de firma digital certificada, los lineamientos para el uso de Sugese en Línea y para la Administración de los Esquemas de Seguridad (AES) que dicte el Superintendente y el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, así como las demás normas jurídicas de	8. AAP: Remite de manera supletoria al Reglamento SUGESE 06-13; sin embargo, en dicho reglamento se definen la “denuncia”, la “queja” y la “reclamación”, siendo que “denuncia” es el género de las especies “queja” y “reclamación”. El artículo 4 establece: “Denuncia: Una denuncia puede definirse como una expresión de insatisfacción sobre el servicio provisto por una aseguradora o un intermediario. Puede involucrar un reclamo en relación	8. AAP: Se acepta parcialmente. Como se expone en el considerando sexto propuesto, el sistema TCF es un producto del trabajo desarrollado de forma transversal por las cuatro Superintendencias del sistema financiero nacional: Sugese, Sugef, Supen y Sugeval. Producto de lo anterior, fue necesario homogenizar los conceptos en procura de que estos fueran claros y útiles para todos los mercados.	Artículo 2. Normas supletorias. Para las situaciones no reguladas por los presentes lineamientos, rigen supletoriamente las disposiciones contenidas en la normativa para el uso de firma digital certificada, los lineamientos para el uso de Sugese en Línea y para la Administración de los Esquemas de Seguridad (AES) que dicte el Superintendente y el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros, así como las demás normas jurídicas de

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
supervisión que resulten aplicables.	con una pérdida financiera, y no implica un simple pedido de información. Se divide en quejas y reclamaciones”. “Queja: denuncia referida a transgresiones a los derechos del consumidor de seguros, contenidos en los artículos 4, 5, 6, siguientes y concordantes de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y demás normativa relacionada con la promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor...”. “Reclamaciones: aquellas denuncias derivadas de aspectos sustanciales del contrato de seguros, referidas a aspectos como su formación, validez, nulidad, estipulaciones, uso o costumbre; o las relativas a los efectos que el contrato pueda producir sobre la pérdida o daño en los bienes o patrimonio, o aquellas relacionados con la vida, integridad física y salud de las personas”.	A pesar de lo anterior, con el objetivo de no generar confusión dentro del mercado asegurador, se considera oportuno incluir definiciones de los conceptos utilizados en el artículo 1 anterior.	supervisión que resulten aplicables.

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
	9. BAC Corredora: ¿Para registrarse en el sistema Trámites del Consumidor Financiero (TCF) el usuario debe tener obligatoriamente firma digital certificada?	9. BAC Corredora: Se aclara. La posibilidad de usar firma digital, no es indispensable. La idea es brindar la mayor accesibilidad posible a los interesados. Por ello el consumidor, podría incluir su gestión sin firma digital.	
Artículo 3. Presentación de consultas, quejas y denuncias. Las consultas, quejas y denuncias (en adelante la gestión CQD) puede presentarse ante la Superintendencia mediante el sistema TCF, accesible desde el sitio web de la Sugese. La solicitud puede ser firmada digitalmente por el consumidor o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite. El consumidor es responsable de la veracidad y exactitud de la información consignada en el sistema. La autenticación y las firmas que requiera el sistema se deben	10. Lafise: Se puede con firma autógrafa, escanear el documento y subirlo al sistema? 11. AAP: En función a lo anterior, la norma genera confusión porque ante SUGESE sí se pueden presentar “denuncias” pero ¿De qué tipo? Pero, además, parece	10. Lafise: Se aclara. Sí. El consumidor puede autenticarse en el sistema, y cargar la documentación que estime pertinente. En este caso se intenta que el sistema sea lo más accesible para el consumidor promedio que no cuenta con firma digital. De ahí que la redacción sea en términos de posibilidad. 11. AAP: Se acepta parcialmente. Se hizo la aclaración respectiva de los conceptos “CQD”, en el artículo 1.	Artículo 3. Presentación de consultas, quejas y denuncias. Las consultas, quejas y denuncias (en adelante la gestión CQD) puede presentarse ante la Superintendencia mediante el sistema TCF, accesible desde el sitio web de la Sugese. La solicitud puede ser firmada digitalmente por el consumidor o apoderado con facultades suficientes para realizar el trámite. El consumidor es responsable de la veracidad y exactitud de la información consignada en el sistema. La autenticación y las firmas que requiera el sistema se deben

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
realizar -cuando corresponda- mediante el uso de firma digital certificada. Una vez creado la gestión CQD, el consumidor tiene la opción de editar la información requerida para su presentación, al igual que la descripción de esta; igualmente deberá adjuntar una personería para validar su representación o cualquier otro documento pertinente para la acreditación de hechos.	que “denuncia” es distinto a “queja” cuando en el reglamento supletorio, cuando se interpone una “denuncia”, ante SUGESE solo cabría la “queja” y no la “reclamación”. Se sugiere eliminar la palabra “denuncias” para que se lea Las consultas y quejas (en adelante la gestión CQ)”. En tal sentido, conforme lo señalado de forma previa, lo correspondiente a quejas y reclamaciones, ambos conceptos contenidos en la palabra “Denuncia” según el artículo el artículo 4 del Acuerdo 06-13, en el sentido de que las denuncias involucran quejas y reclamaciones. Se reitera esta observación para las citas que en adelante se incluyen en el proyecto bajo las siglas CQD. Por otra parte, en comparación con los lineamientos anteriores se elimina la posibilidad de editar	Se acepta la aclaración en torno a la posibilidad de editar la información. Se agrega la frase: “...antes de su envío...”	realizar -cuando corresponda- mediante el uso de firma digital certificada. Una vez creada la gestión CQD, antes de su envío el consumidor tiene la opción de editar la información requerida para su presentación, al igual que la descripción de esta; igualmente deberá adjuntar una personería para validar su representación o cualquier otro documento pertinente para la acreditación de hechos.

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
	previo al envío de la denuncia y únicamente se menciona que persiste la posibilidad de editar, sin indicar un plazo. Siendo así, sugerimos aclarar el plazo en el que el consumidor pueda editar esta información y si la posibilidad de editar persiste aún cuando el caso ya ha sido enviado y comunicado al ente asegurador o a la oficina de atención del consumidor		
Artículo 4. Requisitos de las gestiones. Para la presentación de la gestión CQD el consumidor, según corresponda, debe completar la siguiente información o adjuntar los documentos que se indican de seguido:			Artículo 4. Requisitos de las gestiones. Para la presentación de la gestión CQD el consumidor, según corresponda, debe completar la siguiente información o adjuntar los documentos que se indican de seguido:
1. Datos del Consumidor: Tipo de identificación (cédula de identidad, cédula jurídica, DIMEX, otros), número de identificación, nombre, correo electrónico para recibir comunicaciones, número	12. AAP: Se sugiere considerar que lo referente a “tema del trámite, tipo de trámite o gestión CQD” no refiere a datos del consumidor, sino a datos de la consulta o queja que se	12. AAP: Se acepta parcialmente. Se acepta y se incluye la mención a los datos del trámite. No se elimina la referencia a las denuncias, a la luz de la aclaración incluida en el	1. Datos del Consumidor y del trámite: Tipo de identificación (cédula de identidad, cédula jurídica, DIMEX, otros), número de identificación, nombre, correo electrónico para recibir

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
de teléfono de contacto, tema del trámite, tipo de trámite o gestión CQD (consulta, queja o denuncia).	interponga, lo que se aborda en el siguiente inciso. Se sugiere eliminar la palabra “denuncia”.	artículo 1.	comunicaciones, número de teléfono de contacto, tema del trámite, tipo de trámite o gestión CQD (consulta, queja o denuncia).
2. Datos de la gestión CQD: a) Asunto: Breve descripción del motivo de la gestión. b) Condición del consumidor: Tomador, Asegurado, Tomador y Asegurado, Beneficiario de una Póliza, Interesado en la Suscripción de una Póliza, otro. c) Para el caso de quejas y denuncias, debe identificar al participante del mercado de seguros, relacionado con la gestión, a efectos de que las Superintendencia pueda valorar eventuales requerimientos de información a los supervisados y/o entidades. d) Adjuntar evidencia de su reclamación previa ante la entidad correspondiente (únicamente para la gestión de quejas): Sugese solo acepta	13. AAP: En el inciso b) se sugiere eliminar la palabra “otro”, ya que, según se colige de las leyes y reglamentos del mercado de seguros, la legitimidad para interponer denuncias radica en la persona que ostente la condición de consumidor de seguros o su representante legal. La posibilidad de que terceras personas ajenas a un contrato de seguro debidamente suscrito interpongan quejas y denuncias, traería grandes costos operativos tanto para la SUGESE, como para las aseguradoras que deberán brindarle atención. En el inciso c), se reitera que las quejas son denuncias. Se sugiere se elimine la palabra “denuncia” y agregar “consulta en el inciso c)”. Además, se sugiere sustituir “a	13. AAP: No se acepta. Existen supuestos en que podría recibirse denuncias por ejemplo de albaceas, curadores, etc, que podrían resultar válidas. En aplicación del principio pro consumidor y conservación de los actos, la legitimación es un aspecto que se valorará una vez recibida la información. Este este es un tema que en la actualidad, se comprueba hasta luego de recibida la gestión. Sobre el inciso c) se hizo la aclaración de los términos CQD en el artículo 1. Las correcciones de forma se aceptan parcialmente.	2. Datos de la gestión CQD: a) Asunto: Breve descripción del motivo de la gestión. b) Condición del consumidor: Tomador, Asegurado, Tomador y Asegurado, Beneficiario de una Póliza, Interesado en la Suscripción de una Póliza, otro. c) Para el caso de quejas y denuncias, debe identificar al participante del mercado de seguros, relacionado con la gestión, a efectos de que las Superintendencia pueda valorar y realizar eventuales requerimientos de información a los supervisados y/o entidades. d) Adjuntar evidencia de su reclamación previa ante la entidad correspondiente (únicamente para la gestión de quejas): Sugese solo acepta

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
gestiones de quejas después de que el consumidor haya agotado la instancia de atención al consumidor con la entidad correspondiente, por lo que debe aportarse copia de la respuesta final recibida de la Instancia de Atención al Consumidor de Seguros, o copia de recibido de la gestión, en los casos en que esta instancia sobrepasa el plazo de treinta días de atención.	efectos de que las Superintendencia pueda valorar eventuales requerimientos de información a los supervisados y/o entidades”, por “a efectos de que la Superintendencia pueda realizar eventuales requerimientos de información a las entidades y sujetos supervisados”. Además, conviene aclarar que no es el participante “relacionado con la gestión”, sino de cuya conducta o omisión se origine la denuncia. En el inciso d), queda claro que para atender quejas, debe agotarse la instancia de atención al consumidor. Sin embargo, este requisito no se establece para interponer “denuncias”, que como se ha indicado, abarca las quejas y reclamaciones del consumidor. Es decir, el consumidor podría interponer una denuncia (queja o reclamo) sin agotar dicha instancia. Finalmente, a efectos de claridad,	En cuanto al inciso d, ya se hicieron las aclaraciones en los conceptos “CQD” en el artículo 1.	gestiones de quejas después de que el consumidor haya agotado la instancia de atención al consumidor con la entidad correspondiente, por lo que debe aportarse copia de la respuesta final recibida de la Instancia de Atención al Consumidor de Seguros, o copia de recibido de la gestión, en los casos en que esta instancia sobrepasa el plazo de treinta días de atención.

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
	se sugiere eliminar la reiteración de la frase “la entidad correspondiente”. Se sugiere incluir que el requisito consistirá en lo siguiente: “d) Resolución de la Instancia de Atención al Consumidor. Para la atención de quejas, la Sugese verificará que el consumidor haya agotado dicha instancia. En caso de que se haya formalizado el trámite ante esta instancia, conforme a los requisitos exigidos por su normativa interna, y se incumpla el plazo de 30 días de atención, la resolución podrá sustituirse por el comprobante de la formalización de la queja”. 14. INS: 2. Datos de la gestión CQD: a) Asunto: Breve descripción del motivo de la gestión. b) Condición del consumidor: Tomador, Asegurado, Tomador y Asegurado, Beneficiario de una Póliza, Interesado en la	14. INS: No se acepta. El término “otro”, incluye muchas otras posibilidades. El tema de la legitimación será un aspecto que se analizará, como ocurre en la actualidad, luego de recibida la información.	

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
	Suscripción de una Póliza, Representante legal, Intermediario de seguros, otro. c) Para el caso de quejas y denuncias, debe identificar al participante a la entidad aseguradora del mercado de seguros, relacionada con la gestión, a efectos de que las Superintendencia pueda valorar eventuales requerimientos de información a los supervisados y/o entidades. (...) 15. Bac Corredora: ¿El pagador podrá ingresar gestiones CQD?	Se habla de “participante”, dado que son de varios tipos. No solo las aseguradoras. 15. Bac Corredora: Se aclara. Técnicamente quien paga la póliza es el tomador. En esos términos el tomador sí puede presentar gestiones.	
3. Descripción de la gestión CQD: Debe detallarse el motivo de la gestión, incluir los hechos relevantes, los motivos que la originan, así como aportar la documentación o evidencia			3. Descripción de la gestión CQD: Debe detallarse el motivo de la gestión, incluir los hechos relevantes, los motivos que la originan, así como aportar la documentación o evidencia

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
correspondiente que permita valorar los hechos.			correspondiente que permita valorar los hechos.
Artículo 5. Presentación de la gestión CQD. La Superintendencia pondrá a disposición del consumidor un formulario para tramitar su gestión CQD. En todo caso, de conformidad con el artículo 285 de la <i>Ley General de la Administración Pública</i> , el escrito - además de lo indicado por el artículo 4 anterior- deberá cumplir con los siguientes requisitos formales:	16. AAP: Se considera conveniente aclarar si este formulario se encontrará tanto mediante el servicio de TCF, como mediante ventanilla de atención presencial.	16. AAP: Se aclara. Este es un tema operativo que se ya tiene contemplado. No se considera necesario incluirlo de forma expresa en la regulación.	Artículo 5. Presentación de la gestión CQD. La Superintendencia pondrá a disposición del consumidor un formulario para tramitar su gestión CQD. En todo caso, de conformidad con el artículo 285 de la <i>Ley General de la Administración Pública</i> , el escrito - además de lo indicado por el artículo 4 anterior- deberá cumplir con los siguientes requisitos formales:
a) Nombre completo del consumidor, razón o denominación social, en el caso de personas jurídicas, adjuntando la respectiva certificación de personería jurídica, número de identificación, dirección, correo electrónico para recibir notificaciones.			a) Nombre completo del consumidor, razón o denominación social, en el caso de personas jurídicas, adjuntando la respectiva certificación de personería jurídica, número de identificación, dirección, correo electrónico para recibir notificaciones.

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
b) Si procede, referencia a la póliza relacionada con la gestión.			b) Si procede, referencia a la póliza relacionada con la gestión.
c) Condición asociada de tomador de seguro, asegurado o beneficiario de una póliza, o interesado en la suscripción de una póliza.	17. AAP: En línea con lo señalado sobre el subinciso b), del inciso 2, del artículo 4, estas son los supuestos en los que una persona se encuentra legitimada para interponer una denuncia. Es decir, no existe la condición de “otro”. 18. Bac Corredora: ¿El pagador podrá ingresar gestiones CQD?	17. AAP: No se acepta. Se pretende ser lo menos restrictivos posibles. Existen personas como los albaceas o curadores, que podrían presentar gestiones. 18. Bac Corredora: Se aclara. Técnicamente quien paga la póliza es el tomador. En esos términos el tomador sí puede presentar gestiones.	c) Condición asociada de tomador de seguro, asegurado o beneficiario de una póliza, o interesado en la suscripción de una póliza.
d) Resumen de los fundamentos de hecho o motivos de la gestión CQD, haciendo constar expresamente si el caso se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales.			d) Resumen de los fundamentos de hecho o motivos de la gestión CQD, haciendo constar expresamente si el caso se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales.
e) En el caso de gestión de quejas. Copia de la respuesta final	19. AAP: En virtud de lo establecido en el artículo 21 del	19. AAP: Se acepta parcialmente.	e) En el caso de gestión de quejas. Copia de la respuesta final

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
proveniente de la instancia de atención al consumidor de seguros o fecha de recibido de la denuncia en los casos en que esta instancia sobrepasa el plazo de treinta días de atención.	Acuerdo SUGESE 06-13, sobre el hecho de que la Superintendencia conoce quejas y no reclamaciones, no queda claro qué otras “denuncias” conocerá mediante el sistema. Además, debe considerarse que cada instancia de atención al consumidor cuenta con un reglamento sobre los requisitos para la formalización de denuncias. En este orden de ideas, se sugiere sustituir la frase “fecha de recibido de la denuncia”, por “comprobante de formalización de la denuncia”. Ello, ya que puede presentarse el caso en que se indique una fecha, por ejemplo, la del envío de un correo electrónico a la instancia, pero esta no sea la misma fecha en que la denuncia se tiene formalmente presentada.	Los conceptos de CQD se aclararon en el artículo 1. Se hace la corrección, en cuanto a la fecha.	proveniente de la instancia de atención al consumidor de seguros o fecha de recibido de la denuncia comprobante de formalización de la gestión , en los casos en que esta instancia sobrepasa el plazo de treinta días de atención.
f) Fecha y firma.	20. AAP: Previo a la firma, debería señalarse la aceptación del acceso a la información que el consumidor de seguros brindó a la entidad denunciada. En virtud	20. AAP: No se acepta. El sistema prevé que a la hora de crear caso, que el consumidor se informe, y posteriormente acepte, las políticas de privacidad del	f) Fecha y firma.

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
	del cumplimiento de la Ley 8968: Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales.	sistema TCF, adicionalmente incorpora el consentimiento expreso para la recopilación y uso de la información, en su beneficio. Para ampliar al respecto, se puede consultar el siguiente enlace: https://bccrprod.service-now.com/csp?id=bccr_crear_caso	
Creado el expediente, el sistema asigna la gestión CQD al departamento correspondiente y genera un acuse de recibo de forma automática con su creación, por lo que el consumidor debe indicar un correo electrónico para recibir notificaciones durante el proceso.	21. INS: Creado el expediente, el sistema asigna la gestión CQD al departamento correspondiente y genera un acuse de recibo de forma automática con su creación, mismo que le será notificado al correo electrónico previamente señalado. por lo que el consumidor debe indicar un correo electrónico para recibir notificaciones durante el proceso. 22. Bac Corredora: ¿Una vez se genere esta notificación, automáticamente es notificado el intermediario para su atención?	21. INS: Se acepta. Se aplica la corrección de forma. 22. Bac Corredora: Se aclara. No. Luego de crear el caso, los primeros en verlo serían los funcionarios de la	Creado el expediente, el sistema asigna la gestión CQD al departamento correspondiente y genera un acuse de recibo de forma automática con su creación, mismo que le será notificado al correo electrónico previamente señalado. por lo que el consumidor debe indicar un correo electrónico para recibir notificaciones durante el proceso.

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
	¿Cuál sería el flujo y tiempos de respuesta?	Superintendencia. Luego de esto, podrían presentarse distintos escenarios. Por ej: denuncia incompleta. La notificación al intermediario va a depender de cada caso puntual. Cuando corresponda, se van a notificar eventuales requerimientos de información.	
Artículo 6. Respuesta a Prevención. En caso de que la gestión CQD requiera documentación adicional, o algún dato requiera atención por parte del consumidor, la Superintendencia procederá a prevenirle al denunciante, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para atender la prevención. Cuando el estado de la gestión sea <i>"Esperando información del consumidor"</i> . El consumidor tendrá la opción de responder a la prevención ingresando al sistema TCF con su número de gestión CQD y correo electrónico. Luego	23. Lafise: En caso de que la gestión CQD requiera documentación adicional, o algún dato requiera atención por parte del consumidor, la Superintendencia procederá a prevenirle al denunciante por medio de correo electrónico , otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para atender la prevención. Cuando el estado de la gestión sea <i>"Esperando información del consumidor"</i> . El consumidor tendrá la opción de responder a la prevención ingresando al sistema TCF con su número de gestión CQD y correo electrónico. Luego de haber	23. Lafise: Se acepta. Se agregan las correcciones en la nueva versión.	Artículo 6. Respuesta a Prevención. En caso de que la gestión CQD requiera documentación adicional, o algún dato requiera atención por parte del consumidor, la Superintendencia procederá a prevenirle al denunciante por medio de correo electrónico , otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para atender la prevención. Cuando el estado de la gestión sea <i>"Esperando información del consumidor"</i> . El consumidor tendrá la opción de responder a la prevención ingresando al sistema TCF con su número de gestión

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
de haber ingresado al sistema, debe responder ingresando su respuesta y/o los documentos requeridos, en el espacio dispuesto al efecto.	ingresado al sistema, debe responder ingresando su respuesta y/o los documentos requeridos, en el espacio dispuesto para tal efecto.		CQD y correo electrónico. Luego de haber ingresado al sistema, debe responder ingresando su respuesta y/o los documentos requeridos, en el espacio dispuesto para tal efecto.
Artículo 7. Respuesta del supervisado o su instancia de atención al consumidor de seguros a SUGESE. Los requerimientos de información o traslado de quejas que se hagan por el sistema TCF se deberán contestar sobre el correo original del requerimiento o de traslado del trámite, para mantener el historial del expediente. La entidad o instancia deberá informar a esta Superintendencia lo solicitado, dándole responder a este correo, adjuntando la documentación correspondiente.			Artículo 7. Respuesta del supervisado o su instancia de atención al consumidor de seguros a SUGESE. Los requerimientos de información o traslado de quejas que se hagan por el sistema TCF se deberán contestar sobre el correo original del requerimiento o de traslado del trámite, para mantener el historial del expediente. La entidad o instancia deberá informar a esta Superintendencia lo solicitado, dándole responder a este correo, adjuntando la documentación correspondiente.
Si la superintendencia realiza el requerimiento o traslado por algún otro medio, este será	24. AAP: Esta disposición resulta amplia y confusa, además permite por ejemplo, que se realicen	24. AAP: Se acepta. Se hace una aclaración en cuanto a que los medios serán aquellos que reúnan	Si la S Superintendencia realiza el requerimiento o traslado por algún otro medio formalmente

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
comunicado oportunamente, entonces la entidad deberá contestar por el mismo canal en que recibió la solicitud.	requerimientos vía telefónica, sin contar entonces con los respaldos documentales adecuados para la conformación del expediente. Por lo demás, este supuesto resulta contradictorio con el fin del servicio de TCF, que es centralizar con mayor eficiencia y seguridad, los trámites de consultas y quejas del consumidor. Debería existir opciones adicionales en caso de contingencia y que no esté habilitado el canal. 25. Bac Corredora: ¿Cuáles serían los canales alternos de comunicación?	las características necesarias para la seguridad y trazabilidad. 25. Bac Corredora: Se acepta. Se hizo la corrección pertinente. Por ejemplo: sería un oficio enviado por correo “ordinario”.	establecido, que permita la trazabilidad de la entrega y recepción de la información, este será comunicado oportunamente, entonces la entidad deberá contestar por el mismo canal en que recibió la solicitud.
Artículo 8. Impugnación. Una vez que la gestión CQD haya sido respondido por parte de la Sugese a través del sistema TCF, en caso de disconformidad con la resolución, el consumidor tiene la posibilidad de impugnarla por	26. AAP: A diferencia de las entidades (artículo 7), el consumidor si puede utilizar distintos canales pero la entidad no.	26. AAP: Se aclara. El consumidor promedio no es un usuario experto. Además, únicamente el consumidor puede impugnar lo resuelto, al no ser esto un procedimiento administrativo. En este sentido, la	Artículo 8. Impugnación. Una vez que la gestión CQD haya sido respondida por parte de la Sugese a través del sistema TCF, en caso de disconformidad con la resolución, el consumidor tiene la posibilidad de impugnarla por

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
medio del propio sistema, en un plazo de tres (3) días hábiles. Para ello debe ingresar al sistema TCF con su número de gestión CQD y correo electrónico. Luego de haber ingresado al sistema, debe marcar la opción de “impugnar” y establecer las razones de su inconformidad.	27. Bac Corredora: Este será el tiempo que se le otorga a las personas que tienen acceso al sistema desde plataformas tecnológicas, ¿cuál será el tiempo que se le otorgará a las personas que para impugnar deban presentarse a ventanilla?	respuesta es afirmativa, el consumidor sí puede usar los canales que estime convenientes. 27. Bac Corredora: Se aclara. El plazo para impugnar está dado por ley. Art. 346 de la Ley General de la Administración Pública.	medio del propio sistema, en un plazo de tres (3) días hábiles. Para ello debe ingresar al sistema TCF con su número de gestión CQD y correo electrónico. Luego de haber ingresado al sistema, debe marcar la opción de “impugnar” y establecer las razones de su inconformidad.
El consumidor puede realizar el trámite por medio del sistema portal Sugese en Línea, o a través de ventanilla, entregando el escrito en forma física dentro del plazo establecido. En todo momento posterior a la impugnación, previo a su resolución, el consumidor puede desistir de este trámite, lo cual archivará de manera automática el expediente.	28. Lafise: El consumidor puede realizar el trámite de impugnación por medio del sistema portal Sugese en Línea, o a través de ventanilla, entregando el escrito en forma física dentro del plazo establecido. En todo momento posterior a la impugnación, previo a su resolución, el consumidor puede desistir de este trámite, según lo establece el artículo 9 de este documento , lo cual archivará de manera automática el expediente.	28. Lafise: Se acepta. Se agregan las correcciones en la nueva versión.	El consumidor puede realizar el trámite de impugnación por medio del sistema portal Sugese en Línea TCF , o a través de ventanilla, entregando el escrito en forma física dentro del plazo establecido. En todo momento posterior a la impugnación, previo a su resolución, el consumidor puede desistir de este trámite, según lo establece el artículo 9 de este documento , lo cual archivará de manera automática el expediente.

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
	29. AAP: Se crea confusión por el artículo pues el sistema TCF reemplaza el uso de Sugese en Línea, por lo tanto, se recomienda aclarar si la impugnación se seguiría realizando por Sugese en Línea, a diferencia del resto del trámite.	29. AAP: Se acepta. Por error material, se indicó Sugese en línea, cuando lo correcto es sistema TFC.	
Una vez resuelta en firme la impugnación, la Superintendencia notificará al consumidor sobre la resolución definitiva.			Una vez resuelta en firme la impugnación, la Superintendencia notificará al consumidor sobre la resolución definitiva.
Artículo 9. Cancelación y Desistimiento de gestión CQD. El denunciante tendrá la opción de cancelar la gestión CQD. Una vez presentada la denuncia, en todo momento previo al otorgamiento de respuesta final, se tendrá la opción de desistir, lo cual automáticamente archivará el expediente.	30. Lafise: El denunciante tendrá la opción de cancelar la gestión CQD. Una vez presentada la denuncia, en todo momento previo al otorgamiento de respuesta final, se tendrá la opción de desistir, lo cual automáticamente archivará el expediente. <i>Para ello debe ingresar al sistema TCF con su número de gestión CQD y correo electrónico. Luego de haber ingresado al sistema, debe marcar la opción de</i>	30. Lafise: No se acepta. Esta no es una funcionalidad u opción que el sistema incluya. Dado lo anterior, resulta importante aclarar que debería hacerlo mediante solicitud expresa presentada ante la Superintendencia.	Artículo 9. Cancelación y Desistimiento de gestión CQD. El denunciante tendrá la opción de cancelar desistir la gestión CQD. Una vez presentada la gestión CQD denuncia, en todo momento previo al otorgamiento de respuesta final, se tendrá la opción de desistir, lo cual automáticamente archivará el expediente.

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
	“desistir” y sus observaciones. 31. AAP: Se sugiere considerar que no queda clara la diferencia entre “cancelación” y “desistimiento”. Conforme al Acuerdo SUGESE 06-13, el término aplicable es el de “Desistimiento”. 32. INS: Nota: Al igual que la impugnación, el sistema da alguna opción para marcar la opción de Cancelar o Desistir? No queda claro como funciona esta parte.	31. AAP: Se acepta. Se elimina la referencia a la cancelación. A través del sistema se puede hacer el desistimiento, o en su defecto a través de comunicación formal a la Superintendencia. 32. INS: Se aclara. A través del sistema se puede hacer el desistimiento, o en su defecto a través de comunicación formal a la Superintendencia.	
Artículo 10. Detalle de trámite. El consumidor podrá revisar diversos aspectos del expediente a través del propio sistema ingresando con su número de gestión CQD y correo electrónico, o autenticándose con su certificado de firma digital.	33. Bac Corredora: ¿Han considerado otras vías para las personas que no tienen firma certificada?	33. Bac Corredora: Se aclara. Tal y como se indica, la firma digital es una opción. Lo puede consultar autenticándose con correo y número de gestión.	Artículo 10. Detalle de trámite. El consumidor podrá revisar diversos aspectos del expediente a través del propio sistema ingresando con su número de gestión CQD y correo electrónico, o autenticándose con su certificado de firma digital.

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
Artículo 11. Servicio de Notificaciones. El consumidor deberá brindar un correo electrónico como medio de comunicación para el servicio de notificaciones disponible en el Servicio TCF, por medio del cual recibirá toda notificación que resulte pertinente para el expediente que se encuentre en trámite. Cualquier inconveniente o incidente que se presente por notificaciones no recibidas, originados en inconsistencias o desactualización de los correos electrónicos, así como por falta de capacidad en los buzones o falla en sus sistemas internos, será responsabilidad del consumidor.			Artículo 11. Servicio de Notificaciones. El consumidor deberá brindar un correo electrónico como medio de comunicación para el servicio de notificaciones disponible en el Servicio TCF, por medio del cual recibirá toda notificación que resulte pertinente para el expediente que se encuentre en trámite. Cualquier inconveniente o incidente que se presente por notificaciones no recibidas, originados en inconsistencias o desactualización de los correos electrónicos, así como por falta de capacidad en los buzones o falla en sus sistemas internos, será responsabilidad del consumidor.
Artículo 12. Horario de operación. El sistema TCF opera 24 horas diarias los 365 días del año. Los plazos de resolución son los establecidos en el artículo 22 del Reglamento de Defensa y			Artículo 12. Horario de operación. El sistema TCF opera 24 horas diarias los 365 días del año. Los plazos de resolución son los establecidos en el artículo 22 del Reglamento de Defensa y

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
Protección del Consumidor de Seguros. Si por algún motivo el sistema TCF 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 los consumidores, entidades supervisadas y otros interesados la manera en que deberán comunicar lo normado en este acuerdo. Los plazos se entenderán suspendidos mientras esta situación se normaliza.			Protección del Consumidor de Seguros. Si por algún motivo el sistema TCF 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 los consumidores, entidades supervisadas y otros interesados la manera en que deberán comunicar lo normado en este acuerdo. Los plazos se entenderán suspendidos mientras esta situación se normaliza.
Segundo. Modificación de otros acuerdos. Modificar la redacción del artículo uno de los LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL			Segundo. Modificación de otros acuerdos. Modificar la redacción del artículo uno de los LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
SERVICIO DE CONSULTAS SUGESE (SCS) Acuerdo del Superintendente SGS-A-0061-208 para que en adelante se lea de la siguiente forma: Artículo 1. Objetivo El objetivo de estas disposiciones es normar el trámite, mediante la plataforma Sugese en Línea, de las consultas ante la Sugese por parte de los supervisados, el público en general, así como de otras partes interesadas.			SERVICIO DE CONSULTAS SUGESE (SCS) Acuerdo del Superintendente SGS-A-0061-2018 para que en adelante se lea de la siguiente forma: Artículo 1. Objetivo El objetivo de estas disposiciones es normar el trámite, mediante la plataforma Sugese en Línea, de las consultas ante la Sugese por parte de los supervisados, el público en general, así como de otras partes interesadas.
Tercero. Derogatorias. Se derogan los lineamientos “ACUERDO DE SUPERINTENDENTE SGS-DES-A-052-20161 LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CONDUCTA DE MERCADO”			Tercero. Derogatorias. Se derogan los lineamientos “ACUERDO DE SUPERINTENDENTE SGS-DES-A-052-20161 LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DEL SERVICIO DE CONDUCTA DE MERCADO”
Rige a partir de la fecha que comunique el superintendente mediante circular, en la cual			Rige a partir de la fecha que comunique el superintendente mediante circular, en la cual

TEXTO PROPUESTO	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	COMENTARIO SUGESE	TEXTO FINAL
entra en funcionamiento del Sistema TCF.			entra en funcionamiento del Sistema TCF.
	34. AAP: Observación adicional: Los lineamientos no contemplan un artículo sobre los requisitos para la presentación de las consultas, que son distintos a los de las quejas y también se podrán interponer mediante el servicio de TCF.	34. AAP: Se aclara. Los artículos 4 y 5 regulan la presentación de las Gestiones CQD en general, incluyendo las consultas. Con la aclaración hecha al artículo 1, se considera que queda claro este aspecto.	