

# Manual de usuario

El presente documento, describe los servicios que brinda el Centro de Innovación Financiera (CIF). En ese sentido, es un documento que ofrece una guía y orientación a la operación del día a día del CIF de cara a los innovadores financieros.

## 1. OBJETIVOS DEL CIF

El CIF tiene como objetivo general facilitar el diálogo, la consulta y el intercambio de información entre las entidades de regulación y supervisión financiera, así como con los innovadores financieros con iniciativas de innovaciones tecnológicas sobre productos o servicios financieros; con el fin de procurar que se desarrollen de conformidad con la regulación del sector y coadyuven a mejorar la inclusión financiera, el funcionamiento eficiente, transparente y competitivo de los mercados financieros, la protección del consumidor financiero y la estabilidad financiera.

Dentro de sus objetivos específicos se encuentran:

- Servir como punto de contacto formal entre las entidades de regulación y supervisión y las partes interesadas en las innovaciones financieras.
- Desarrollar procesos que permitan ayudar a las empresas innovadoras tecnológicas a entender y cumplir con el marco regulatorio.
- Contribuir como instrumento de identificación de barreras o fortalezas regulatorias para el desarrollo de innovaciones financieras.
- Servir como herramienta de exploración y monitoreo de la evolución de las innovaciones financieras, sus beneficios y riesgos potenciales a los objetivos regulatorios y de supervisión.
- Contar con herramientas para intercambiar información con el mercado financiero y el público en general, siempre desde el marco de confidencialidad que cubre diferente tipo de información.
- Generar insumos, compartir datos y coordinar con las autoridades correspondientes con el fin de contribuir con el ejercicio de sus competencias de regulación y supervisión, manteniendo en todo caso la confidencialidad de la información obtenida.
- Coordinar y colaborar con otras entidades del Gobierno de Costa Rica y cooperar con entidades de regulación y supervisión internacionales en el ámbito de sus competencias.

## 2. SERVICIOS DEL CIF

El CIF prestará los siguientes servicios:

- a. **Análisis y evaluación de propuestas innovadoras:** este es el servicio principal del CIF, el cual ofrece analizar y evaluar las iniciativas innovadoras en la provisión de productos y servicios financieros, en el marco de la regulación financiera, y respecto a su contribución potencial a la inclusión financiera, al desarrollo de los mercados, la protección del consumidor, la estabilidad, la regulación y supervisión financiera. En estos casos será requerido el llenado completo del formulario puesto a disposición en el sitio web del CIF.
- b. **Atención de consultas:** este es un servicio secundario para el CIF, que consistirá en brindar respuestas a consultas o requerimientos de información por parte de los interesados. En estos casos el contacto se podría dar utilizando los diferentes medios de comunicación que tiene a disposición el CIF como el correo electrónico. En el caso que una consulta o pregunta requiera análisis y evaluación superior, el CIF podría redirigirla al servicio anterior.

Como parte de los servicios del CIF se podrán realizar reuniones individuales o llamadas con el fin de que los innovadores financieros expongan mejor su propuesta y aclaren dudas puntuales, siempre en un ambiente de confianza.

Es importante aclarar que la guía brindada por el CIF será de forma no vinculante en los procesos administrativos que sean necesarios de acuerdo con la normativa financiera aplicable.

## 3. PROCEDIMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL CIF

De manera general, estas solicitudes no imponen ninguna restricción en la cantidad de consultas o solicitudes de información posibles por parte del interesado en innovación financiera, siempre que medie un criterio de razonabilidad y se encuentren debidamente justificadas.

### a. Servicio: Análisis y evaluación de propuestas innovadoras

Es iniciada por un innovador financiero, quien contacta al CIF por medio del llenado completo del formulario puesto a disposición en el sitio web del CIF.

- **Procedimiento**

**Paso 1: Llenado del formulario.** De manera general, el interesado debe completar el formulario, indicando su interés en que su propuesta sea evaluada. El formulario se recibe en el CIF y éste envía un mensaje confirmando la recepción.

Si se hace requerido una reunión, el CIF se comunica con el interesado para concertar una cita acorde con las agendas de ambas partes.

**Paso 2: Atención de reunión y análisis de la solicitud.** La reunión puede llevarse a cabo de manera presencial, en el espacio físico que tiene el CIF para este efecto, o de manera virtual. En cualquiera de los casos, un integrante del equipo del CIF levantará una minuta de la reunión en la que se incluirán los temas conversados, así como cualquier otro elemento que se considere relevante. Esa minuta se adjunta al expediente del interesado en innovación financiera.

A partir del envío del formulario, a lo interno del CIF la solicitud es analizada por el Encargado o el equipo de trabajo asignado, quienes harán una revisión general de la innovación y decidirán si es necesaria la conformación de un equipo multidisciplinario para realizar el análisis, o si por el contrario ellos mismos podrán atender la solicitud.

A partir de la conversación, se podría concluir que el análisis es de baja complejidad y pasar a ser resuelto de manera más expedita, sin embargo, en algunos casos será requerida más información a ser entregada por parte del interesado y se podría requerir reuniones adicionales posteriormente.

**Plazo para comunicarse con el interesado y acordar una reunión:** 5 días después de enviar la confirmación de la solicitud.

**Plazo para realizar la reunión:** No se establece un plazo máximo toda vez que eso dependerá de las agendas de las partes involucradas, sin embargo, el CIF procurará concertar la reunión en la fecha más próxima posible.

**Paso 3: Elaboración de la respuesta.** El equipo de trabajo se reúne y trabaja colaborativamente para analizar la solicitud, y deberá responder dentro del plazo estipulado.

El resultado de este paso es un reporte analizando la innovación financiera, que podría indicar sugerencias sobre eventuales cambios en el marco regulatorio actual, con el fin de contribuir con los objetivos regulatorios tendientes a la mejora en la eficiencia del sector financiero en general.

Es importante indicar que para el análisis de la innovación financiera podría ser necesaria una constante interacción entre el CIF y el interesado, con el fin de plantear preguntas y obtener respuestas en la medida que el análisis avance, lo cual podría requerir ajustes para el análisis planteado. Dicho lo anterior, en cada interacción el CIF deberá hacer un balance entre el interés del innovador de incluir su innovación en el mercado y el interés de los reguladores por ajustar la regulación actual.

**Paso 4: Envío de la respuesta.** Por último, el CIF enviará la respuesta dentro del plazo estipulado.

**Plazo para el envío de la respuesta al interesado:** Dado que la naturaleza y las características de la innovación financiera pueden ser muy variadas, este plazo dependerá de la complejidad de la innovación, así como de la necesidad de coordinación con otras entidades o áreas, de las entidades reguladoras y del BCCR e incluso el mismo innovador para cuando sea necesario atender dudas o consultas. Sin embargo, este plazo nunca podrá exceder más allá de 2 meses.

- **Criterios de elegibilidad**

El CIF tiene criterios de elegibilidad para el uso de los servicios de análisis y evaluación de propuestas innovadoras. Por tanto, los interesados que soliciten su acercamiento al CIF deberán acreditar que ofrecen un producto o servicio financiero novedoso, que tienen un modelo de negocio innovador o una herramienta para facilitar el cumplimiento regulatorio, basados en el uso de tecnología.

Los criterios que la propuesta debe cumplir para poder ser guiado por el CIF son:

- ✓ La propuesta del producto, servicio o modelo de negocio debe ser innovadora.
- ✓ La propuesta debe ser concreta y bien estructurada.
- ✓ El formulario debe ser llenado a cabalidad. La solicitud debe incluir información sobre el modelo de negocio, público meta, planes generales de implementación y estado de la operación.

## **b. Servicio: Atención de consultas**

Esta solicitud es iniciada por un innovador financiero, quien contacta al CIF por alguno de los medios definidos.

- **Procedimiento**

**Paso 1: Envío de la solicitud.** El interesado contacta al CIF utilizando los canales definidos, indicando su interés de contar con información que sirva para los efectos relacionados con la innovación.

Si el interesado no ha tenido una comunicación previa con el CIF, se le podría indicar la necesidad de concertar una reunión individual. En todo caso, el CIF envía un mensaje de recepción de la solicitud.

**Paso 2: Análisis de la solicitud.** A partir del envío de esa confirmación, a lo interno del CIF la solicitud es analizada por el Encargado o el equipo de trabajo respectivo, quienes catalogarán la solicitud como sencilla, media o compleja, lo anterior, dependiendo del tipo de información solicitada, ya que puede ser información de simple remisión o si la respuesta requiere del análisis respectivo de un equipo interdisciplinario, involucrando a personal de varias Superintendencias o del BCCR. El CIF contará con el plazo indicado en la tabla 1 (plazos de respuesta para una solicitud de información por parte de un interesado en innovación) para enviar la información.

**Paso 3: Elaborar la respuesta.** El equipo de trabajo se reúne y trabaja colaborativamente para responder la solicitud de información. Es importante indicar que podría ser necesaria una constante interacción entre el CIF y el interesado, con el fin de plantear preguntas y obtener respuestas para la solicitud planteada.

**Paso 4: Enviar la respuesta.** Por último, el CIF envía la respuesta dentro del plazo establecido para enviar la información solicitada, utilizando los canales definidos para tal efecto.

**Plazo para la atención de la consulta:** Dado que la naturaleza de la información solicitada puede ser variada, el plazo dependerá de la complejidad de las consultas o requerimientos de información, o de la necesidad de coordinación con otras entidades o áreas, de las entidades reguladoras y del BCCR. Este plazo se define acorde con la siguiente tabla.

Tipo de solicitud	Plazo de respuesta
Sencillo	5 días máximo.
Medio	10 días, si la consulta requiere de al menos una reunión de trabajo del equipo con el personal a tiempo parcial.
Complejo	2 meses, si la consulta requiere un análisis integral y multidisciplinario.

Tabla 1. Plazos de respuesta para una solicitud de información por parte de un interesado en innovación

#### 4. ¿A QUIENES ESTÁ DIRIGIDO EL CIF?

A iniciativas o proyectos innovadores consolidados de corte tecnológico, acerca de un producto o servicio financiero, un nuevo modelo de negocio o una herramienta que pueda contribuir al cumplimiento regulatorio; que tenga impacto en el sistema bancario, de pagos, seguros, pensiones o del mercado de valores costarricense

## 5. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Al órgano de dirección, al Encargado y a los funcionarios a tiempo parcial o a demanda de cada entidad participante que le brinden apoyo al CIF, le aplicarán las normas de confidencialidad y régimen sancionatorio establecidos en el artículo 166 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, Ley N°7732, respecto a la información que ingrese al CIF, tanto de los innovadores financieros que hagan uso de los servicios del CIF, así de la que se conozca o genere relacionados con los temas que ahí se tratan.

Respecto de la información que faciliten los innovadores financieros, así como lo relacionado con sus modelos comerciales e industriales, y respecto de los datos personales que figuren en bases de datos automatizados o manuales que aporten los innovadores financieros; los funcionarios indicados anteriormente, están obligados a mantener la confidencialidad de esa información sujeto a la responsabilidad administrativa, civil o de otra índole que eventualmente podrían generarse.

El CIF en caso de ser necesario podrá solicitar información adicional, con el objetivo de acompañar de una forma más adecuada el diálogo entre las partes y abordar los elementos necesarios para brindar una valoración integral.

En el caso de que los interesados compartan datos personales con el CIF, éste realizará el tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, entre otros) de los datos personales de acuerdo con lo establecido por la Ley de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales (Ley N° 8968). Sobre el particular, es importante que el innovador financiero conozca que:

- Al suministrar los datos personales al CIF, se autoriza al Centro para verificar los mismos y efectuar su tratamiento, teniendo como finalidad el buen funcionamiento del CIF de conformidad con sus competencias legales y de acuerdo con la normativa aplicable.
- En su condición de titular de los datos personales suministrados, las personas podrán ser informadas sobre el uso dado a los mismos, solicitar su actualización, rectificación, o supresión en los casos en los que resulte procedente, así como presentar consultas referidas a su tratamiento.

