

N° 390

Costa Rica, miércoles diecisiete de setiembre del dos mil veinticinco, a las catorce horas.

SESIÓN ORDINARIA

Directivos:

Lcda. Anabelle Chaves Soto, presidenta
Máster María del Milagro Solórzano León,
vicepresidenta
Sra. Andrea Vindas Lara, secretaria *ad hoc*
Sr. Javier Francisco Zúñiga Moya, tesorero

Fiscal:

Lcda. Jessica Borbón Guevara

Gerente General:

Lic. José Alfredo Barrientos Solano

Auditoría Interna:

M.Sc. Gabriela Sánchez Quirós

Asesor Legal de la Junta Directiva

General del BNCR:

Lic. Rafael Brenes Villalobos

Secretaria General a.i.:

Lcda. Sofía Zúñiga Chacón

ARTÍCULO 1.º

Se dejó constancia de que la presente sesión se desarrolló mediante la herramienta Microsoft Teams, la cual garantiza la simultaneidad, interactividad e integralidad entre la comunicación de todos los participantes.

ARTÍCULO 2.º

Se deja constancia de que la directora señora Rosaysella Ulloa Villalobos no participó en la presente sesión por cuanto se encuentra de vacaciones, en su calidad de Gerente General del Banco Nacional. En su lugar, fungió como secretaria *ad hoc* de esta Junta Directiva la directora Andrea Vindas Lara.

ARTÍCULO 3.º

Conforme lo establecido en el artículo 56.1 de la Ley General de Administración Pública, que dispone la responsabilidad de los miembros de verificar que las sesiones se estén grabando en audio y video, la presidenta del directorio, señora Anabelle Chaves Soto, procedió a verificar el comienzo de la grabación.

La señora Zúñiga Chacón indicó: “Listo, doña Anabelle, ya iniciamos la grabación”.

La directora Chaves Soto dijo: “Perfecto, muchas gracias”.

La señora Zúñiga Chacón externó: “Con mucho gusto”.

(A.Ch.S.)

ARTÍCULO 4.º

La presidenta de este directorio, señora Anabelle Chaves Soto, expresó: “Bueno, al ser las dos en punto del 17 de setiembre del 2025, iniciamos la sesión ordinaria 390 de la Junta Directiva de BN Corredora de Seguros. Vamos a pasar al punto 2.a *Aprobación del orden del día de la sesión ordinaria número 390*. ¿Alguien tiene alguna observación al orden del día?”.

El director Zúñiga Moya dijo: “Sin observaciones”.

La directora Chaves Soto indicó: “Aprobamos, entonces, el orden del día”.

Los directores manifestaron su anuencia.

Resolución

POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el orden del día de la presente sesión ordinaria número 390 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A.

(A.Ch.S.)

ARTÍCULO 5.º

La presidenta del directorio, señora Anabelle Chaves Soto, indicó: “Continuamos con el punto 2.b *Aprobación del acta de la sesión número 388 y extraordinaria 389, celebradas el 3 y 10 de setiembre del 2025, respectivamente*. ¿Alguna observación a alguna de las actas? Al no haberlas, indicó: “Entonces, aprobamos el acta de las dos sesiones: la ordinaria (388) y la extraordinaria (389)”.

Los directivos manifestaron su anuencia.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar las actas de las sesiones ordinaria número 388 y extraordinaria número 389, celebradas el 3 y 10 de setiembre del 2025, respectivamente.

(A.Ch.S.)

ARTÍCULO 6.º

En el apartado 2.c *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditor*, la directora señora Anabelle Chaves Soto manifestó: “Yo no tengo ningún tema en este momento, veo que don José tiene tema, ¿alguno de los compañeros tiene alguna exposición, algún tema? Al no haberlos, indicó: “Don José”

El señor Barrientos Solano expresó: “Nada más mencionarles que ya hicimos las inscripciones en Fides para la fecha del 9 al 12 de noviembre y ya logramos hacer todo el proceso de matrícula, cierre y ya estamos inscritos las personas que dijeron que querían participar, entonces, quería mencionarlo por acá, doña Anabelle”.

La directora Chaves Soto indicó: “Perfecto, qué dicha, muchas gracias, creo que vamos todos. ¿Alguna otra inquietud o consulta que tenga algún compañero? Muy bien, gracias don José”.

SE DISPUSO: tener por presentado el comentario a cargo del señor José Alfredo Barrientos Solano, gerente general, sobre la inscripción a la **39.ª Conferencia Hemisférica de la Federación Interamericana de Empresas de Seguros (Fides Pura Vida)**, que se llevará a cabo del 9 al 12 de noviembre del 2025, en el Hotel Real Intercontinental.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 7.º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el resumen ejecutivo del 17 de septiembre del 2025, al cual se adjunta el oficio BNCS-UAF-388-2025, de la misma fecha, suscrito por el señor César Calderón Badilla, jefatura de la Unidad Administrativa Financiera, referente al seguimiento y modificación del plan de formación 2025 de la Junta Directiva. Al respecto, expresó: “Bueno, para contarles un poco el objetivo, nosotros hacemos un plan de formación a principio de cada año, es aprobado por la Junta Directiva de BN Seguros, para el año 2025 ya se había aprobado un programa de capacitación y, al final, con el cambio de juntas lo que estamos trayendo es una actualización a ese plan para hacer esa actualización de los diferentes temas de capacitación y quería mencionarles así muy rápidamente qué es lo que nosotros estamos haciendo. La idea es que sea un plan de formación del órgano de dirección para este periodo 2025 y lo que busca es fortalecer las competencias estratégicas del órgano director, esto se hace una valoración, se hace a nivel de gobernanza, con las capacitaciones que se llevan a Junta Directiva General más las capacitaciones que se llevan a juntas directivas de las diferentes sociedades para que estas no se repitan y puedan estar en dentro del marco de cada una de las sociedades, en este caso, propias de la industria nuestra que es de seguros, entonces, lo que estamos viendo en esta primer filmina es aquellas que ya se han celebrado, empezamos con el régimen de solvencia del mercado de seguros, el rol de innovación de la conducta empresarial responsable, el gobierno y gestión de TI, rol de la Junta Directiva en la gobernanza sostenible, misión académica empresarial, luego está el marco de gobierno corporativo en la regulación del sistema financiero, todas ellas ejecutadas hasta agosto del 2025. Luego, empezamos con una que recién acabamos de ejecutar. Cuando empezamos de nuevo con las capacitaciones con la Junta Directiva, incorporamos esta, que es *El marco del gobierno corporativo en la regulación del sistema financiero*, que en este proceso de formación está Silvia Canales, que es la asesora que tenemos nosotros en esta materia, y, además de eso, hay miembros de la Administración que van a venir con algunas capacitaciones en materia de riesgo y algunas otras cosas de la Corredora de Seguros. Esta ya se ejecutó en agosto. Luego tenemos otra que ya también ejecutamos en agosto, que fue el *Gobierno Corporativo para Empresas Propiedad del Estado*, ya esta es nueva y,

1 además de eso, ejecutada. Y, luego, actualizamos como nuevas el *Régimen de*
2 *cumplimiento normativo de las Sociedades Corredoras de Seguros*, que hoy la
3 tenemos, hoy tenemos la presentación de doña Silvia Canales; la *Gestión de Riesgos*,
4 que la unidad de Riesgos de la Corredora nos va a dar un proceso formativo en tema
5 de riesgos; luego viene el *FIDES PURA VIDA*, a lo que me refería en asuntos de la
6 Gerencia, que ya están debidamente inscritos y que por ello ya tenemos un proceso
7 de formación bastante robusto. Esto es un proceso de formación de 20 horas y tiene
8 una cantidad de temas que va a permitir que el proceso de formación sea muy
9 importante para este año 2025. La formación básica de seguros, esta la incorporamos,
10 doña Anabelle nos sugirió que la trajéramos a la Junta Directiva, es la que hace y la
11 que presenta la UCR. Entonces, todos aquellos que quieran estar invitados o que
12 quieran participar nada más me lo hacen saber. Como hoy lo aprobamos en el
13 programa de matrícula de formación, lo que podemos hacer luego es incorporar a cada
14 uno de los que estén con interés. Está muy interesante el programa, la verdad, me
15 parece que a nivel formativo tiene mucho valor para el órgano superior, entonces, se
16 las vamos a pasar para que ustedes la tengan también y aquellos que quieran
17 participar me lo hacen saber y, por razones ya de coordinación y demás, hacerlo
18 respectivamente con la UCR. Y la última es la *Gestión de proyectos para directores*,
19 que esa también es un programa de gestión formativa, que permite también ver los
20 proyectos aquellos en la estrategia de la organización, que me parece que es muy
21 importante que nosotros la veamos. Y como objetivo tiene aprobar esta actualización
22 de la propuesta, tomando en consideración estos cambios de una actualización del
23 programa formativo y una actualización propiamente de las diferentes
24 capacitaciones, y en lo que nos da tiempo, porque ya estábamos en setiembre,
25 entonces, yo le decía a doña Anabelle: *Nos queda poco tiempo*. Entonces, están bien
26 programadas para poder cumplir en plazo y en tiempo este programa formativo;
27 entonces, si están a bien aprobarlo. Creo que doña María del Milagro tiene la mano”.
28 La directora Chaves Soto apuntó: “Doña María del Milagro quiere hablar y doña
29 Jessica”.

30 La directora Solórzano León expresó: “Le quería hacer una consulta, José, con
31 respecto... Doña Rosaysella me estaba comentando que había un tema de seguros que
32 no sé si fue que algún exdirectivo tenía para este año; pero que era afuera. ¿Eso que
33 me indicó ella es de seguros o qué capacitación o qué congreso era? No le entendí muy
34 bien; pero ella lo iba a ver, hoy precisamente lo iba a traer; pero bueno, como no está,
35 entonces, no sé si está dentro de ese plan o qué era la capacitación que se quedó ahí
36 como colgando”.

37 El señor Barrientos Solano respondió: “Sí, había una. Nosotros lo que hicimos fue que
38 por tiempo la desagregamos, que fue la de Copaprose, para agregarla para el próximo
39 año, le decía yo a doña Anabelle, porque hay varias el próximo año. Entonces, si es
40 Copaprose, que era en Argentina, lo que hicimos fue que la sacamos en la
41 actualización para poder cumplir con el programa de capacitación de este año, porque,
42 además, queda muy cercano de Fides, y como tenemos Fides, que es muy amplia y es
43 muy buena, me parece que con Fides es suficiente para poderlo hacer. Hay otra que

Tomo 26

Nº 390

- 1 se celebró hace, yo recuerdo, hace algunos meses, que fue en medio de una transición
2 que tuvimos de juntas directivas, que era en España y que se acudió. Doña Anabelle
3 la conoce muy bien, porque lo vimos, inclusive, a nivel de doña Anabelle, y sí fueron
4 y sí participaron miembros de la Administración y miembros del órgano superior. Y
5 hay una que todavía quedaba ahí, que era la de Copaprose, que me parece que podría
6 ser esa, doña María del Milagro, igual, me dejo la tarea, lo veo con doña Rosa”.
- 7 La directora Solórzano León dijo: “Ella me dijo que tenía un tiquete abierto que se lo
8 habían vuelto a renovar para octubre, que tenía que traerlo a Junta para ver qué era
9 lo que iban a hacer. ¿Es eso?”.
- 10 El señor Barrientos Solano indicó: “Sí, doña Rosa iba a ir a Madrid con los miembros
11 que participaron en Madrid en el evento de seguros, entonces, ella pidió trasladarla,
12 entonces, quedó para octubre y a ella le estamos organizando una ida especial para
13 efectos de esa ida, es que como el boleto quedó abierto de la anterior vez, entonces, lo
14 que hicimos fue como hacer un programa de pasantías con capacitaciones y demás a
15 doña Rosa, entonces, ya ella tiene aprobado el tiquete, entonces, tal vez, ella lo quería
16 traer para que quedara claro que estaba aprobado para que le diéramos la
17 autorización de ir en octubre a ella, entonces, me parece que por ahí está”.
- 18 La directora Solórzano León mencionó: “Ah bueno, entonces, habría que esperarla en
19 la próxima sesión que ella pueda...”.
- 20 La directora Chaves Soto comentó: “Exactamente, para que lo soliciten”.
- 21 El señor Barrientos Solano expresó: “Sí, lo que pasa es que en la próxima sesión sí me
22 preocupa, porque quedaría muy justo, entonces, yo no sé si de paso aprobamos que
23 sea para octubre y luego lo que ajustamos es la fecha, si les parece, porque ella sí tiene
24 un tiquete abierto a España y nosotros le estamos montando un programa a ella
25 especial por el tiquete que está abierto, entonces, lo que podríamos hacer es que lo
26 dejemos aprobado para el mes de octubre, no preciso cuándo era el tiquete, de qué
27 fecha a qué fecha iba; pero, si me dan un segundito nada más para aclararles de una
28 vez por acá; pero, yo creo que sí es importante aprobar la participación de doña Rosa
29 en esa pasantía para poderle organizar muy bien la participación de ella. Eso es para
30 aprovechar, obviamente, el tiquete y demás que se quedaron a la espera en octubre”.
- 31 La directora Chaves Soto mencionó: “O.K. Perfecto. Vamos a darle la palabra primero
32 a Jessica y después a doña Gabriela. Doña Jessica”.
- 33 La fiscal Borbón Guevara externó: “Sí, gracias, doña Anabelle. Muy rápido, José
34 Alfredo, ¿el programa de la Universidad de Costa Rica es virtual o es presencial?”.
- 35 La directora Chaves Soto respondió: “Virtual”.
- 36 El señor Barrientos Solano dijo: “Es virtual, de hecho, nos lo compartió doña Anabelle
37 y está muy bueno, o sea, la realidad es que está muy bueno”.
- 38 La fiscal Borbón Guevara indicó: “Sí, muchas gracias”.
- 39 El señor Barrientos Solano apuntó: “Si quieren les voy a pasar el programa”.
- 40 La directora Solórzano León consultó: “¿Es un día o son varios días o cómo es?”.
- 41 El señor Barrientos Solano comentó: “Son varios días, es un programa”.

Tomo 26

Nº 390

- 1 La directora Chaves Soto señaló: “Discúlpenme, don Javier tenía la palabra, doña
2 Gabriela, y se me había olvidado. No sé, don Javier, si quiere darle la palabra a doña
3 Gabriela o usted habla y después doña Gabriela”.
- 4 El director Zúñiga Moya expresó: “Más bien, voy a declinar, porque era la misma
5 pregunta que acaban de hacer sobre lo que está aclarando Jose y muchísimas
6 gracias”.
- 7 El señor Barrientos Solano manifestó: “Sí, son...”.
- 8 La directora Chaves Soto comentó: “Perdón, don José, discúlpeme, es para darle la
9 palabra a doña Gabriela”.
- 10 La señora Sánchez Quirós indicó: “Gracias, doña Anabelle. Para hacerle un aporte a
11 don José, don José, en el oficio de remisión dice que el de Copapro se celebrará del
12 7 al 9 de octubre, para que lo tenga en consideración con doña Rosa. Y un segundo
13 aporte respecto a la consulta de doña Jessica, sí, el programa de la UCR, el cual recibí
14 en la primera promoción en el 2012, son varios meses y es virtual, bueno, en aquel
15 momento era presencial; pero, es muy completo y muy técnico. Gracias, doña
16 Anabelle”.
- 17 La directora Chaves Soto señaló: “Gracias, muchas gracias, entonces, no sé si estamos
18 de acuerdo en tomar el acuerdo de aprobar la solicitud para que doña Rosa pueda
19 participar a partir del 10 de octubre, ya con su tiquete abierto y con la aprobación
20 previa que hubo, me imagino, presupuestaria, etcétera, para que ella pueda ir a esa
21 actividad”.
- 22 El señor Barrientos Solano mencionó: “Doña Anabelle, si me permite”.
- 23 La directora Chaves Soto dijo: “Sí, señor”.
- 24 El señor Barrientos Solano comentó: “Vean, nada más, para efectos del programa de
25 seguros, del curso en línea de la UCR, son 94 horas distribuidas en cuatro módulos”.
- 26 La directora Chaves Soto afirmó: “Así es”.
- 27 El señor Barrientos Solano externó: “El programa es de modalidad 100% virtual e
28 inicia el 30 de setiembre del 2025, en horario de martes de 5:30 p.m. a 9:30 p.m.,
29 entonces, ahí ya podrán, más o menos, ver los tiempos que se van a tener, es todas
30 las semanas, los días martes, y es de 5:30 p.m. a 9:30 p.m.”.
- 31 La directora Chaves Soto indicó: “Son cuatro horas por día, o sea, 16 horas al mes”.
- 32 La directora Solórzano León dijo: “Tendríamos, Ana, que tener nosotras, si lo vamos
33 a tomar, en consideración el tema de que tenemos, entonces, que terminar la Junta
34 nuestra los martes...”.
- 35 La directora Chaves Soto acotó: “A las 5:00 p.m.”.
- 36 La directora Solórzano León agregó: “A las 5:30 p.m., máximo, para podernos inscribir
37 en el programa, entonces, tenemos que hablar con don Maximiliano para poder
38 terminar tallado o, si no, nos vamos a tener que salir, porque, si ya la vamos a llevar,
39 ya tenemos que meternos con ese tema”.
- 40 La directora Chaves Soto apuntó: “Sí, exactamente”.
- 41 La directora Solórzano León añadió: “Y con lo de doña Rosaysella, yo no sé, José, si lo
42 ideal sería mejor consultarle a ella si ella va a tener disponibilidad, porque también
43 entiendo, bueno, está lo de Felaban y varios congresos que ella me había comentado

Tomo 26

Nº 390

1 a mí, por eso es que me surgió la duda y lo expuse; pero, más bien habría que
2 consultarle a ella la disponibilidad de ella para ver si se...”.

3 El señor Barrientos Solano indicó: “Sí, tal vez, doña María del Milagro, si me permite,
4 vamos a ver, el que menciona doña Gabriela es de octubre; pero, es otro, ese es
5 Copaprose, ese fue el que descartamos por tiempos, que no nos daba tiempo para
6 hacer todos los procesos de autorización y Sicop, y todas las..., entonces, preferimos
7 hacer una actualización de las capacitaciones para no tomarlo en consideración ese,
8 entonces, ese lo desestimamos, por decirlo de alguna forma; pero, el de España sí,
9 porque hay un tiquete que obedece a una visita que fue un proceso formativo que se
10 hizo en la Escuela de Seguros y Finanzas, en España, que, por ejemplo, aquí participó
11 doña Jessica y doña Andrea, doña Rosaysella no pudo participar; pero, el tiquete se
12 corrió del 25 de octubre al 3 de noviembre, entonces, lo que nosotros estamos haciendo
13 es como un proceso formativo específicamente para aprovechar el tiquete, entonces,
14 no sé si les parece, lo podríamos aprobar en esa fecha y, en dado caso de que por
15 alguna razón haya que cambiarlo, en la primera sesión de octubre, perdón, ya estamos
16 en octubre, decimos si desestimamos esa fecha o no; pero, para poder nosotros no
17 esperarnos hasta esa fecha para la aprobación, lo podemos aprovechar del 25 al 3, yo
18 me hablo con ella y en la primera semana de octubre, que tenemos la primera Junta
19 Directiva, ya traeríamos como la propuesta de si fuera en esa fecha o en otra, si les
20 parece; pero, por lo menos...”.

21 La directora Chaves Soto dijo: “Sí, me parece”.

22 La directora Solórzano León indicó: “Claro, porque la primera que tenemos es el otro,
23 entiendo”.

24 La directora Chaves Soto señaló: “O.K.”.

25 El señor Barrientos Solano comentó: “Sí, por eso sí son épocas diferentes. Entonces,
26 yo creo que sí vamos a tener que hacer el proceso formativo en esas fechas, del 25 al
27 3, ¿verdad? Entonces, nosotros lo dejamos aprobado, yo hablo con ella y, en caso de
28 que haya algún cambio, en la primera Junta de octubre lo hacemos, porque si lo
29 hacemos al revés tendríamos que esperarnos a hacerlo hasta esa fecha la aprobación,
30 entonces, decirlo así ahorita y luego podemos traer el acuerdo de decir: *No, no, lo*
31 *vamos a cambiar o lo vamos a desestimar*”.

32 La directora Solórzano León indicó: “O.K.”.

33 La directora Chaves Soto acotó: “Estoy de acuerdo. ¿Los compañeros?”.

34 Los señores directores se manifestaron de acuerdo.

35 La directora Chaves Soto manifestó: “De acuerdo, perfecto. Entonces, tomamos el
36 acuerdo”.

37 La señora Zúñiga Chacón consultó: “¿En firme?”.

38 La directora Chaves Soto respondió: “No sé si mejor no en firme, mientras se define,
39 ¿verdad?”.

40 La directora Solórzano León contestó: “Creo que sí tiene que quedar firme, me parece,
41 porque si no...”.

42 La directora Chaves Soto preguntó: “¿Queda en firme, don José?”.

El señor Barrientos Solano contestó: “Sí, doña Ana Anabelle, serían los dos acuerdos: una actualización del plan de formación y ahí estamos incluyendo esa que no está en este plan de formación, lo de doña Rosaysella, para el 25 al 3, y todo en firme y, en cualquier cosa de que haya que desestimarlos, traemos una nota y un artículo de desestimación en la próxima Junta Directiva, si a ustedes les parece”.

La directora Chaves Soto dijo: “O.K., yo por mí estoy de acuerdo. ¿Qué opina usted, don Rafael?”.

El señor Brenes Villalobos contestó: “Buenas tardes. Eso es discrecional de la Junta. Esa es una decisión discrecional”.

La directora Chaves Soto indicó: “O.K., perfecto, muy bien. ¿Estamos de acuerdo todos en aprobarlo así, en firme, las dos cosas?”.

Los señores directores se manifestaron de acuerdo.

La directora Chaves Soto señaló: “Muchas gracias. Perfecto, yo también estoy de acuerdo”.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1)

aprobar la propuesta de modificación del plan de capacitación para la Junta Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., correspondiente al período 2025 (aprobado en el artículo 7.º, sesión 378 del 18 de marzo del 2025), de conformidad con los términos del oficio BNCS-UAF-388-2025 del 17 de setiembre del 2025, suscrito por el señor César Calderón Badilla, jefatura de la Unidad Administrativa Financiera, anexo al resumen ejecutivo, de la misma fecha, expuesto en esta oportunidad por el señor José Alfredo Barrientos Solano, gerente general de esta sociedad. **2)** De conformidad con los comentarios formulados por los señores directores y la propuesta planteada en esta ocasión por el Gerente General, **autorizar** la participación de la directora señora Rosaysella Ulloa Villalobos en el evento denominado ***Pasantía instituciones de seguros y banca seguros***, que se llevará a cabo del 25 de octubre al 3 de noviembre del presente año, en la ciudad de Madrid, España. En consecuencia, se le concede a la señora Ulloa Villalobos licencia para no asistir a las sesiones que celebre este órgano colegiado durante esas fechas. Asimismo, se le autoriza: **a)** pasajes de avión de ida y regreso; **b)** gastos de salida; **c)** viáticos completos de conformidad con la tarifa autorizada por la Contraloría General de la República; **d)** el pago de la cuota de inscripción a eventos, en caso de ser necesario; **e)** además de cualquier otro gasto conexo, según lo establecido en el artículo 52.º del Reglamento de Gastos de Viaje de la Contraloría General de la República. Es entendido que estos gastos se pagarán únicamente contra la presentación de las respectivas facturas al momento de hacer la liquidación. Deberán cumplirse las disposiciones atinentes a estos casos, especialmente, en lo que respecta al Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para los Funcionarios Públicos de la Contraloría General de la República.

Nota: se dejó constancia de que los directores acordaron la firmeza de este acuerdo de forma nominal y unánime, de conformidad con lo que dispone el inciso 2) del artículo 56.º de la Ley General de la Administración Pública.

1 **Comuníquese** a Gerencia General y señora Rosaysella Ulloa Villalobos.

2 (J.A.B.S.)

3
4 **ARTÍCULO 8.º**

5
6 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, informó de que, a
7 continuación, se incorporará a la presente sesión la señora Silvia Canales Coto,
8 representante de la firma ELS Estudio Legal, con el propósito de impartir
9 la capacitación denominada ***El régimen de cumplimiento normativo de las***
10 ***sociedades corredoras de seguros***, como parte del plan de capacitación 2025
11 dirigido a la Junta Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros, aprobado en el
12 artículo 7.º, sesión 378 del 18 de marzo del 2025 y modificado, en lo conducente, en el
13 artículo inmediato anterior de esta acta.

14 Con la venia de la Presidencia, se unió a la sesión la señora Silvia Canales Coto, a
15 quien los señores directores le brindaron un cordial saludo.

16 La señora Canales Coto externó: “Usted me indica, José, si va a hacer alguna
17 introducción o ya la hizo y empiezo”.

18 El Barrientos Solano indicó: “Ya les mencioné que hicimos una actualización del plan
19 de formación que al principio de año empezamos, entonces, esto viene dentro del
20 registro de capacitación, lo incorporamos como algo que creemos muy importante, que
21 es el cumplimiento normativo de las sociedades para que el órgano superior también
22 conozca cómo funciona el mercado y que esto permita también mejorar todo lo que
23 tiene que ver con la toma de las decisiones del órgano superior, entonces, por ahí, un
24 poco era lo que les había mencionado, entonces, puedes arrancar cuando vos gustes”.

25 La señora Canales Coto señaló: “Muy bien, bueno, muchas gracias. En esta segunda
26 sesión, efectivamente, seguimos construyendo un poco el marco regulatorio que le rige
27 la Corredora de Seguros, la sesión anterior hablamos sobre la gobernanza
28 corporativa, cómo eso incide en el modelo de gestión del negocio que es vigilado y
29 supervisado por la Superintendencia General de Seguros, y hoy vamos a adentrarnos
30 un poco más en todo este marco regulatorio que tal vez no es tan extenso como el del
31 Banco; pero, no deja de ser considerable, van a ver en una diapositiva la cantidad de
32 regulación que tenemos y eso significa que los intermediarios son un participante
33 clave en el éxito y la estabilidad del mercado de seguros, en la penetración, la
34 profundidad, la inclusión financiera de esta perspectiva y, como tal, la
35 Superintendencia de Seguros los regula. Comenzamos diciendo que cuando el
36 mercado estaba en un monopolio había reglas, antes de la apertura del mercado había
37 poquitos participantes, un solo asegurador, en el sentido de que entonces regulaba a
38 sus agentes, tenía temas de funcionamiento, temas de operación, temas de rendición
39 de cuentas; pero, tal vez no era tan intenso como cuando la regulación se emite en
40 2008 a nivel de ley y se abre el mercado a competencia, donde se vio esto como un
41 oleaje muy fuerte, como algo intempestivo que de la noche a la mañana viene a
42 regularse un mercado que estaba acostumbrado a funcionar en monopolio y que eso
43 implicaba un cambio importante, se les iba a mover las aguas a los participantes de

ese mercado. ¿Qué es el resultado? Se hace necesario, al fin y al cabo, la adaptación, el cambio y de aprender a navegar esas aguas porque estamos en un mercado que nace con esa regulación, es un proceso que surge de una negociación, de un Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos y otros países de la región y donde Costa Rica como país asume el compromiso de hacer esa apertura del mercado; pero, atendiendo los más altos estándares de supervisión, específicamente los de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros, que es la IAIS, lo van a empezar ustedes a escuchar muchísimo cuando vean regulaciones de la Superintendencia y acuerdos, siempre hacen referencia a las mejores prácticas de supervisión, porque el apegarse a esos altos estándares internacionales fue un compromiso, fue decir: *queremos abrir el mercado en las mejores condiciones y apegándonos a esas buenas prácticas que ya países con más desarrollo habían implementado*, de ahí nace entonces la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, la 8653, que es la que da las condiciones de los participantes y demás, y tres años después sale la Ley Reguladora del Contrato de Seguros que viene a completar y actualizar muchísimo ese marco de operación que iba a tener nuestro mercado. Este es el dato del documento de la IAIS, que es la base de nuestro modelo de supervisión, es un documento público, un documento muy basto, tiene más de 300 páginas, se analizan ahí unos 27 principios de supervisión de seguros donde hay uno de intermediarios, hay de reaseguro, del régimen de inversiones, toda la parte de autorizaciones, gobierno corporativo, gestión de riesgos, es decir, todo lo que tiene que ver con el funcionamiento de una entidad aseguradora o de los intermediarios, tiene una base fundamental en este documento y aparte hay que agregarle que Costa Rica decide unos añitos después adherirse a la OCDE y la OCDE tiene reglas para el funcionamiento del sistema financiero, incluso, uno de los capítulos que se evaluó para podernos adherir a ese organismo fue el capítulo de seguros y pensiones, donde se demostró con base en estos altos estándares que ya nosotros como mercado podíamos también cumplir con todos esos requerimientos de la OCDE. En ese sentido, la ley nuestra, y siguiendo todos esos principios de supervisión internacionales, define desde su artículo primero cuáles son los objetivos de esta regulación y entre ellos destacamos para esta charlita que vamos a tener hoy el crear ese marco para la autorización de los participantes; pero, también para su regulación y supervisión, una supervisión que, como ya sabemos, se le asigna a la Superintendencia General de Seguros, que es como una hija del Conassif, al igual que lo es la Sugef, con ese mandato claro y explícito de desarrollar básicamente cinco grandes procesos, que es todo lo que es autorización y registro de participantes: productos, agentes, corredores y demás; regular el mercado en todos sus sectores; proponer, cuando se trata de reglamentos, esas normativas para que las apruebe el Conassif; supervisar, que es la base central de su actividad; vigilar el comportamiento de los participantes de ese mercado, principalmente porque la Superintendencia nace para defender los derechos del consumidor de seguros, y velar, por ende, por la disciplina del mercado y tener toda una estrategia de difusión, de comunicación, de información para que ese consumidor tenga información útil para la toma de decisión de consumo que le corresponde en lo que se refiere a este mercado. En sí, la

intermediación se define en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y vean que el concepto es muy amplio, ya ahí al intermediario, desde que se abre el mercado a competencia, se le deja de ver como un mero vendedor de seguros, se convierte en un asesor, en un acompañante permanente de ese consumidor de seguros desde antes que va a contratar un seguro, en el momento del procesamiento del contrato, durante la vigencia de ese contrato y al momento de que en caso de que se materialice un siniestro y, si no, el proceso de renovación y de estar actualizando el análisis de los riesgos que las personas quieren transferir a una aseguradora para que le asesore cuál producto tomar, cuál producto es el mejor que satisface sus necesidades, sus intereses asegurables, porque hay una realidad, cuando nace el mercado a competencia habían 60 y tantos productos inscritos, ya hoy hay más de 800 productos, comparar esa cantidad de información es un reto para el consumidor promedio, de ahí que el intermediario sea un participante clave y estrella en el desarrollo de este mercado en lo que tiene que ver con la promoción, con la oferta, con cualquier acto dirigido a la celebración de ese contrato, a su renovación y, por supuesto, gestión de reclamos y la asesoría que rige lo que necesita ese consumidor. Por eso se dice que el intermediario de seguros es un jugador estratégico en este mercado, mueve más del 80% del mercado, es poco lo que las aseguradoras colocan directamente y hay otro grupo de seguros, que son los seguros autoexpedibles, que tienen otra naturaleza más sencilla; pero, el grueso del mercado se mueve a través de las sociedades corredoras o de las sociedades agencias que están debidamente autorizadas y registradas ante Sugese. ¿Por qué son tan importantes? Porque son esa interfaz directa con el cliente, lo conocen, tienen cercanía, tienen una conducta profesional en el sentido de que tienen que saber de seguros, tienen que saber de gestión de riesgos, de poder guiar al cliente y asesorarlo desde la perspectiva de los derechos del consumidor que toda esta regulación le reconoce y que por eso es tan basta, precisamente para poder darle esa claridad al cliente de que va a tener una certeza de que transfiriendo su riesgo a una aseguradora que recibe su prima, va a tener una respuesta adecuada, una estabilidad y un cumplimiento de la promesa que se le hace en un contrato en caso de que se le manifieste el siniestro y que durante toda la vigencia de ese contrato, aunque no sucedan los siniestros, la aseguradora va a estar haciendo uso razonable y responsable de los recursos que tiene, durante todo ese tiempo quien lo acompaña en la mejor toma de decisiones y en el entendimiento en educación financiera de seguros y demás es definitivamente el intermediario. ¿Qué implicó todo esto para los intermediarios? Que pasaron a ser sujetos supervisados y regulados por una superintendencia, antes tenían nada más la vigilancia del Instituto Nacional de Seguros. José, adelante”.

El señor Barrientos Solano señaló: “Es que también ahí muy importante, agregando a lo que mencionaba doña Silvia, es que definitivamente cuando se hace el modelo de cambio y entramos a un proceso de supervisión y se crea un nuevo regulador en el mercado, de alguna u otra forma ya el mercado estaba con las agencias que dependían del INS, en su momento, luego viene el cambio y el cambio viene a que nosotros nos tengamos que dirigir por principios de mucha imparcialidad, no podemos en ninguno

1 de los casos, y esto es muy importante decirlo, favorecer a ninguna aseguradora en
2 ninguna línea, no podemos, aquí básicamente lo que se toma en cuenta son las
3 condiciones generales, particulares y también todo lo que tiene que ver con la oferta
4 en general, entonces, hay una parte muy importante que la supervisión nos obliga a
5 nosotros a cumplir, entonces, es un cambio importante en el mercado, entonces, no
6 hay corredor que le pueda sugerir a un tomador una oferta en específico que quiera,
7 o sea, se tiene que poner en la posición del cliente y yo creo que eso es medular en un
8 mercado como el nuestro, entonces, ahí hay otros factores que no podemos tomar en
9 cuenta, el único factor que básicamente podemos tomar en cuenta para una oferta es
10 las ofertas que en sí nos envían las diferentes aseguradoras y el comparativo como
11 tal, entonces, el proceso de la regulación realmente nos invita a que esas
12 autorizaciones vayan a cumplir con todos los elementos regulatorios correspondientes
13 para no incumplir la norma, yo no sé si así lo dije bien; pero, creo que en función de
14 eso es como el principio de imparcialidad ante todo. Y hay otro cambio en el 2019 que
15 Silvia también lo maneja muy bien y es que antes en las corredoras no podían vender
16 productos autoexpedibles o no podían vender seguros que llamaban autoexpedibles
17 por temas de regulación, en 2019 cambia la norma a un nuevo reglamento que es de
18 seguros inclusivos en donde los corredores de seguros pueden empezar a hacerlo como
19 parte de su actividad ordinaria, entonces, es un error también decir: *no, tenemos que*
20 *tener un contrato de esto y un contrato de otro*, no, es un contrato y ese contrato de
21 intermediación por ahí entran los diferentes tipos de productos, esos productos como
22 tal ya están dentro del marco contractual que tiene cada empresa de corredor con la
23 aseguradora y ellos con la obligación que tienen de registrar sus productos en el
24 mercado y que el regulador les de ese número de registro que le hace posibles vender,
25 entonces, un poco que yo quería aclararlo, porque ese cambio de sociedades a agencias
26 exclusivas de muchos años cambia notoriamente con el impulso de la apertura del
27 mercado de seguros y ahí es donde se dividen todas las figuras de agencia de seguros
28 que pueden seguir existiendo; pero, conviven solo en una línea o con una empresa
29 aseguradora, o todas sus líneas con solo una empresa aseguradora, y los corredores
30 lo pueden hacer con todas las empresas aseguradoras del mercado de seguros. Luego
31 vendrán las empresas auxiliares, luego vendrán todo lo que tiene que ver con las
32 aseguradoras y los reaseguros, y es una figura un poco más compleja de explicar, en
33 el tema de la segregación de los riesgos relacionados a los cedentes, que en estos casos
34 son los reaseguradores, entonces, por ahí quería contarles. Más bien, me disculpo,
35 Silvia; pero, era que quería aclarar un poquito eso”.

36 La señora Canales Coto expresó: “Gracias, don José, con todo gusto”.

37 La directora Chaves Soto dijo: “Doña Andrea”.

38 La directora Vindas Lara comentó: “Gracias. También todo esto implica que, aunque
39 nuestro Banco sea estatal, no puede preferir al INS si el INS no tiene un mejor
40 producto que otras aseguradoras privadas. Entonces, yo creo que esto hace que haya
41 más claridad en los productos, están inscritos y vamos a optar por el mejor producto
42 en todo: en condiciones, en tarifas, etcétera”.

43 La directora Chaves Soto acotó: “En servicio”.

1 La directora Vindas Lara continuó: “En servicio, sí. Entonces, ahí el INS, pues, yo
2 creo que ha tenido que salir de su zona de mucho confort a competir y a crear
3 productos y, entonces, nosotros tenemos también para nuestros clientes mejores
4 productos, más competitivos. Y yo creo que al final sale más favorecido el cliente y el
5 país donde se puede asegurar con mejores coberturas y mejores condiciones los bienes
6 o los productos, o el transporte, etcétera, entonces, sale el cliente favorecido, y
7 también ahí se da que la tarea de los corredores es presentar esas opciones y
8 valorarlas. Eso es como una aclaración de que no podemos decir: *O.K., como somos*
9 *estatales vamos a favorecer el seguro estatal*. Eso debe quedar claro, porque a veces
10 como que no hay, digamos: *Ay, ayudémosle a, no sé, que el INS tenga más porción de*
11 *mercado*, diay, si no compite va a ir disminuyendo. Esa era la aclaración, gracias”.

12 La directora Chaves Soto expresó: “Así es, muchas gracias, doña Andrea. Doña
13 Silvia”.

14 La señora Canales Coto mencionó: “Gracias, doña Anabelle, gracias por los
15 comentarios. Efectivamente, vamos a llegar a ese artículo clave que da en la razón de
16 ser de la correduría como algo distinto a los agentes. Y toda esta regulación,
17 efectivamente, está pensada para que la opción o la alternativa que se le da al
18 consumidor sea la que mejor atiende sus necesidades. En todo este régimen siempre
19 hay que tener presente que el centro es el consumidor de seguros, por eso la regulación
20 de los otros está tan avanzado ahora que se está discutiendo un proyecto de ley de
21 consumidor financiero, ya todo lo que trae ese proyecto de ley lo tenemos en Seguros,
22 entonces, no nos da mucho temor, lo que no queremos es que queden dos normas
23 chocando; pero, hacia eso vamos en la exposición y muchas gracias por traerlo a
24 colación porque es el punto medular de todo esto. Efectivamente, entonces, los
25 intermediarios pasan por un proceso de autorización tanto a nivel de empresas como
26 sociedades, agencias o sociedades corredoras, cada una dentro de su naturaleza como
27 ya lo explicó José y también las personas físicas. ¿Por qué? Porque se quiere entender
28 que las sociedades corredoras, las empresas que se van a dedicar a esto tienen una
29 estructura de propiedad que hace a los socios idóneos, que son personas que pueden
30 demostrar esa idoneidad financiera, honorabilidad, de permanencia, que dé un
31 sentido de estabilidad en el negocio, no que estén hoy y mañana ya no hay y el cliente
32 a quién recurre; que haya una estructura de gobernanza porque eso es lo que nos
33 permite gestionar los riesgos que tiene nuestro negocio y, por ende, tomar las mejores
34 decisiones, que tengamos un plan, que tengamos proyecciones, que tengamos un
35 proyecto de negocio, porque esto es algo de largo plazo, y con las debidas garantías
36 por la responsabilidad que se asume. Lo mismo que las personas físicas que ejercen
37 el rol de corredor, en nuestro caso tienen que tener una educación básica, no se exige
38 mucho desde la ley; pero, sí a nivel de capacitación, que se tenga un entendimiento,
39 una capacidad técnica de hacer esta asesoría de productos que no tienen una
40 complejidad menor, es una sofisticación, en la materia de seguros hay muchas reglas
41 técnicas, tenemos dos leyes específicas y, aparte, tener por supuesto una solvencia
42 moral, porque es un negocio que se basa en la confianza y en la máxima buena fe en
43 los negocios, por ende, no puede haber conflicto de interés, no podemos favorecer la

1 imparcialidad, como adelantaban, es uno de los principios fundamentales del ejercicio
2 de esta labor de asesoría. Entonces, estamos en un mercado altamente regulado y,
3 para entender la jerarquía, a veces esta pirámide ilustra muy clarito cómo se da ese
4 cascadeo de normas a las que nosotros nos vemos expuestos. Desde la Constitución
5 Política nace esa habilitación para que exista un supervisor y regulaciones a los
6 mercados, porque desde el artículo 50.º se establece que el Estado tiene que velar por
7 la protección de los intereses económicos y los derechos de las personas, de los
8 ciudadanos de este país, de ahí que cuando se participa en el mercado financiero, los
9 participantes como las sociedades corredoras, por ejemplo, se ven sujetos a un
10 régimen que se llama de sujeción especial, tenemos que someternos en nuestro
11 negocio, bajo la libertad de empresa que tenemos, a las reglas de una
12 Superintendencia y un Conassif nos exigen, ¿por qué? Porque están protegiendo los
13 intereses del ciudadano como tal. Los tratados internacionales, una vez que Costa
14 Rica los ratifica, se vuelven más importantes, más de peso que una ley y nuestro
15 mercado nace de un tratado de libre comercio debidamente ratificado por la Asamblea
16 Legislativa. Vienen las dos leyes, la Ley Reguladora de Mercado de Seguros, la Ley
17 del Contrato y hay otras leyes por ahí importantes, por ejemplo, la Ley 7786 que tiene
18 que ver con todo lo de legitimación de capitales, algunos temas que están en la Ley
19 Reguladora del Mercado de Valores, por ejemplo, el tema del cobro por supervisión y
20 así vamos ahondando en algunos ámbitos que tienen legislaciones específicas que
21 tenemos que considerar. Decretos ejecutivos son los reglamentos que emite el
22 Presidente con algún ministro del ramo, estos son los menos, porque la supervisión
23 está delegada al Conassif y a la Superintendencia; sin embargo, en temas como
24 legitimación de capitales, cobro por supervisión, tema de presupuestos de las
25 superintendencias, consultas y demás se tienen algunas disposiciones o lineamientos
26 que hay que seguir en esa materia y el grueso está en reglamentos del Conassif, que
27 son los reglamentos que se vuelven como reglamentos sectoriales, son como
28 reglamentos autónomos de sector y a los que se ven expuestos solo los sujetos
29 participantes en ese mercado en particular y que son normas que se desarrollan
30 muchas veces por acuerdo del superintendente; pero, ya como para efectos de
31 operativizar, para decir cómo mandamos la información, cómo cumplimos tal deber y
32 que van dando un ordenamiento más administrativo al funcionamiento del mercado.
33 Van a ver cómo se nos llena esta pantalla ahorita de reglamentos, yo molesto y digo:
34 *estos son tantos números que parece un bingo*; pero, lo que queremos es dar una
35 imagen de cuál es la cantidad y el tipo de regulación al que estamos expuestos para
36 luego caer y específicamente analizar un poquito más lo que es la comercialización en
37 los términos que hablaban doña Andrea y José, y el tema del consumidor de seguros,
38 sin perjuicio de que en otra sesión podamos ahondar en alguno que resulta de interés
39 para ustedes. Todo este proceso de autorización de quién puede conformar una
40 sociedad corredora, inscribirla, como acreditar corredores de seguros y demás tiene
41 que ver con procesos de autorización que están regulados en un acuerdo que es el
42 Sugese 01-21, es todo el régimen de autorización, registro y funcionamiento de
43 participantes en el mercado de seguros. Una vez que tengamos la empresa autorizada

Tomo 26

Nº 390

1 y registrada ante Sugese, ese funcionamiento tiene reglas, hay requisitos que
2 presentamos en un momento inicial y tenemos que seguirlos manteniendo vigentes:
3 la idoneidad, falta de conflictos de interés, el tema de una estructura de gobernanza,
4 ciertas políticas, información financiera, la garantía, son temas que la
5 Superintendencia está vigilante que eso se siga cumpliendo, entonces, el 01-21 sigue
6 aplicándonos durante toda la vida de la empresa. Gobierno corporativo nos da la
7 estructura de cómo tomamos decisiones, cómo operativizamos la estrategia y cómo
8 controlamos los resultados de la organización, ese Reglamento 4-16, que es un
9 reglamento transversal, aplica a las sociedades corredoras, algo importante, y les
10 destaco de una vez, es que cuando el Reglamento tiene antecedido a su número las
11 siglas Sugese es porque el reglamento solo aplica al mercado asegurador, cuando lo
12 antecede Conassif es porque es transversal a todo el sistema financiero, de esa
13 manera se han ido reordenando un poco la cantidad de regulaciones, y por ejemplo,
14 cuando ustedes vean algo del Banco van a ver que usualmente dice Sugef, si tienen
15 algo de Valores va a decir Sugeval, y pensiones —porque ustedes también tienen una
16 operadora de pensiones— va a decir Supén. Este reglamento de gobernanza fue
17 complementado con todo el tema de idoneidad de Junta Directiva y alta gerencia, el
18 15-22, que implica que las personas que están en la toma de decisiones estratégica y
19 operativa tienen que satisfacer ciertos requerimientos para garantizar un buen
20 manejo de los contratos, de los fondos públicos, de lo que nos hayan asignado, según
21 la naturaleza jurídica que nosotros tenemos que gestionar y tenemos el 15-22 que,
22 igual, es de naturaleza transversal y nos obliga a hacer una evaluación periódica de
23 idoneidad y de desempeño de estos órganos. Tenemos el 5-24, que es relativamente
24 nuevo, que es toda la reforma integral al Reglamento de Tecnologías de Información
25 que tiene nuevas reglas, tenemos una transitoriedad de aquí al 2027 para establecer
26 cómo vamos a gestionar los procesos de tecnología, mucho desde la perspectiva de
27 seguridad de información, ciberseguridad y trae un apartado muy fuerte de
28 gobernanza de las tecnologías de la información, que complementa todo de esa
29 manera de cómo tomamos decisiones en esa materia. En sí, ¿cómo hacemos el negocio
30 de seguros? Desde la perspectiva nuestra de intermediación, porque las aseguradoras
31 todavía tienen otra cantidad de reglamentos adicionales, el estrella para ustedes es
32 el Sugese 3-10, ese es el reglamento de comercialización, así que vamos a tocar un
33 poquito hoy, en lo esencial, en lo clave, de cómo el corredor de seguros tiene que ejercer
34 esa colocación de productos en el mercado, si se trata de seguros colectivos —que
35 también son muy importantes para una entidad como ustedes por la vinculación que
36 tienen con el Banco— tenemos el Reglamento 5-13 que hace un par de años tuvo una
37 reforma bien fuerte desde la perspectiva de protección de derechos del consumidor y
38 se vuelven, tal vez, los de más consulta, los de consulta frecuente. Todo el tema de
39 inclusión financiera, lo que hablaba José de los seguros autoexpedibles, que son
40 seguros que no tienen valoración de riesgo, que son de coberturas más limitadas, con
41 primas más acotadas; pero, que permiten muchísimo la inclusión y el acceso al seguro,
42 se definen y se regulan en este Reglamento 11-20, que justamente es el que hablaba
43 José, nos habilita como corredores a colocar estos seguros, porque estos los pueden

Tomo 26**Nº 390**

1 colocar farmacias, el Banco como tal, una tienda, un taller, lo puede colocar quien
2 quiera que la aseguradora haya acreditado para tal efecto, porque es como de
3 suscripción automática, no hay ninguna valoración, yo pago, ya estoy asegurado y ahí
4 se aclaró que los corredores si podían lo más complejo también podían comercializar
5 estos productos al amparo del contrato que ya tenía vigente, no ameritaba algo
6 adicional porque se entiende que es parte de la oferta de productos que ya tiene el
7 mercado. En temas de legitimación de capitales somos sujetos obligados, tenemos que
8 prevenir, contribuir a ese régimen de prevención, detección, respuesta, que tenemos
9 no solo como sector financiero, sino incluso como país donde el Conassif 12-21 es el
10 que nos da todas esas reglas, el tema de la oficialía de cumplimiento titular adjunta,
11 donde se da un poco de gobernanza, todo el tema de las metodologías de identificación
12 del riesgo cliente, riesgo entidad, nuevas tecnologías, nuevos productos, y el 11-21 que
13 tiene que ver con el CICAC, que es la plataforma que busca tener un expediente
14 electrónico para dinamizar un poquito más la identificación de los clientes y que ahí
15 va en desarrollo. Este número largo es un decreto ejecutivo que reglamenta la Ley
16 7786, que tiene que ver con toda esta materia de prevención de legitimación de
17 capitales y delitos conexos, y que es importante tenerlo visible porque son temas que
18 a través del Comité de Cumplimiento y ustedes como Junta Directiva tienen en algún
19 momento algún involucramiento. Lo que tiene que ver con derechos del consumidor
20 de seguros viene desde la ley, desde la ley ahí le anuncian cuáles son los derechos de
21 ese consumidor, que va a ser como el segundo punto de fondo que vamos a tocar hoy,
22 y el Reglamento 06-13 es un reglamento específico de cuál es el régimen no solo de
23 protección y de declaración de cuáles son esos derechos del consumidor, sino la
24 defensa, qué hacemos cuando ya estamos en el contrato y alguien irrespeta esos
25 derechos del consumidor, qué puede hacer, cuáles son las alternativas. Entonces,
26 como les decía, es algo que está sumamente regulado como en ningún otro sector del
27 mercado financiero. Información periódica, toda la supervisión se basa en estar al
28 tanto de cómo va la empresa; por eso, ustedes remiten con cierta periodicidad
29 información, principalmente de naturaleza financiera o contable, con una rendición
30 de cuentas periódica; se someten a auditorías externas, sin perjuicio tampoco de lo
31 que eventualmente podría venir a hacer en sitio, es decir, en las oficinas de la
32 Corredora la Superintendencia, que es algo que para intermediarios todavía está un
33 poco en desarrollo, hay un reglamento en proceso, que es el de disciplina de conducta
34 de mercado, que se supone que va a traer ya el modelo de supervisión de
35 intermediarios. A las aseguradoras les hacen ya una calificación de riesgo, como igual
36 se la hacen al Banco, y sobre esa calificación le asignan la intensidad de la
37 supervisión. Las sociedades corredoras todavía se quedan un poquito más en esto, en
38 información financiero contable, si hay una denuncia sí preguntan; pero no tienen
39 todavía esa dinámica de visitas del sitio tan ya formalizada, como sí lo tienen las
40 aseguradoras. Temas de presupuesto, temas de contribución al presupuesto de la
41 Superintendencia de un pago de un canon sobre la base de los ingresos que ustedes
42 reciben son temas que les aplican también a los intermediarios de seguros y, por ende,
43 estos reglamentos les son aplicables, lo mismo que reglamento de preparación de

Tomo 26

Nº 390

1 información financiera de auditores externos, porque son reglas transversales que no
2 hay excepción en su aplicación. Y, por último, como les decía, todo lo que es conducta
3 de negocio, régimen sancionador, está en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros;
4 pero viene este nuevo reglamento, que es como el tercer pilar del modelo de
5 supervisión de la Sugese, ellos ven la parte financiera, la solvencia más fuerte en
6 aseguradoras; gobierno corporativo, que es un peso cualitativo muy relevante ahora
7 para la calificación de las entidades, como lo conversábamos la sesión anterior, y viene
8 este tercer pilar, este tercer pilar ellos llevan por lo menos tres años trabajando, ya a
9 nivel de aterrizar cómo van a calificar esa gestión, ese respeto de los derechos del
10 consumidor, el trato justo, equitativo; pero ha sido un reglamento que ha costado que
11 salga, este año ha ido tres veces al Conassif, se espera que en el segundo semestre ya
12 logre salir en consulta, entonces, hay que estar atentos, porque para intermediarios
13 sí va a tener un impacto importante, por justamente el rol que ustedes tienen frente
14 a ese consumidor. Y a esto hay que sumarle acuerdos del Superintendente, que, como
15 les adelantaba, lo que hacen es desarrollar un poco más el cómo aplicamos muchas de
16 las disposiciones que estos reglamentos encierran. Si nos vamos al tema de
17 comercialización, que tal vez es lo más sensible, este reglamento 03-10 es el que define
18 cuáles son los canales de venta. Entonces, la aseguradora puede vender directo, puede
19 vender a través de intermediarios y es un reglamento bastante de avanzada, porque
20 ya prevé todos los mecanismos a distancia, todo lo que es tecnología, no para que
21 compita o excluya a los intermediarios, sino más bien para que sean canales
22 alternativos, medios de distribución complementaria a la labor que ya ustedes hacen.
23 Entonces, abre muchísimo ya el panorama. Muchas veces los intermediarios dicen:
24 *¿Cómo hacemos?* Puede ser digital, puede ser firma, puede ser todas estas
25 plataformas que le dan a uno tal vez no con el certificado de firma del Banco Central;
26 pero que tienen algún mecanismo de seguridad validado, todo eso ya el mercado de
27 seguros lo acepta, es un poco ir tomando ciertas medidas, porque se vienen otros
28 riesgos, como lo que es la ciberseguridad, protección de datos y demás. Entonces, poco
29 a poco esto va dinamizando el mercado; pero lo importante es saber que las reglas
30 están. Los parámetros mínimos de información, que ese es el centro de la tarea del
31 intermediario. El intermediario lo que provee son datos, datos de quién es ese
32 intermediario, quién es la aseguradora que yo le estoy recomendando, cuál es el
33 producto, y ese comparativo, por eso, es la esencia de la tarea, porque es decirle: *Yo*
34 *estoy investigando en el mercado lo que es mejor para usted*, en todos los aspectos,
35 como decía doña Andrea; por eso el cuadro es tan comprensivo, tan integral, y es un
36 elemento que se supervisa, se vigila, tengan plena seguridad que en el momento que
37 haya un problema, una denuncia, un reclamo no atendido y que se vengan en contra
38 de nosotros corredores, es lo primero que tenemos que evidenciar, que hemos
39 cumplido con todo ese deber de diligencia, de asesoría adecuada al cliente. El artículo
40 11.º es el que desarrolla puntualmente esa tarea tan específica para el corredor de
41 seguros. Se habla de que tiene que ser una asesoría profesional, independiente,
42 imparcial, yo no puedo tomar partida con ninguna de las 12 aseguradoras. Como bien
43 decía José, yo puedo decidir con quiénes quiero trabajar y suscribir contratos de

1 intermediación, y, al menos, tengo que tener tres, porque en todo momento mi
2 recomendación tiene que basarse en el análisis comparativo de, al menos, tres
3 productos, donde yo le compare coberturas, exclusiones, precio, condiciones de
4 aseguramiento, proceso de reclamo, absolutamente todos los componentes que tienen
5 un condicionado o un contrato de seguros. Hay reglamento de productos con los cuales
6 las aseguradoras registran esos productos o pólizas que quieren comercializar antes
7 de que salgan al mercado. Es un reglamento que ordena de forma estandarizada los
8 contenidos de las pólizas, para efectos de que los intermediarios tengan mayor
9 facilidad de hacer esa comparación y poder proveer esos datos de esas condiciones del
10 contrato, de forma tal que le puedan recomendar explícitamente al consumidor a
11 quien contratar; por eso, la responsabilidad es tan fuerte, porque de las tres yo le
12 tengo que decir una, a cuál le recomiendo y por qué: por las condiciones de suscripción,
13 por el criterio profesional que tiene, por la necesidad de cobertura del cliente, por los
14 requisitos. Por eso es que hay que saber de qué estamos hablando para poder brindar
15 esa asesoría y dejar constancia de esa evaluación que se hace, cómo es que la hacemos;
16 por eso, es que se exige el cuadro, porque es la única manera estandarizada que vio
17 la Superintendencia para garantizarse que todos están dando la misma información.
18 De la propuesta que se le hace al cliente nosotros siempre tenemos que dejarnos copia
19 y con un recibido de parte del cliente firmado, donde se garantice que nosotros le
20 dimos toda esta revelación de información, de la manera como lo exige la regulación,
21 es decir, la carga de la prueba la tenemos nosotros. El cliente ante un problema lo
22 primero que va a decir: *A mí no me dijeron*; por eso, es importantísimo comprender
23 este rol, porque el corredor tiene que ir preconstituyendo prueba, es un proceso muy
24 regulado. Tal vez les vamos a dar otra charlita, ahí se la voy a proponer a José, de
25 cuáles son los riesgos críticos que tiene una corredora de seguros. Este es de los más
26 fuertes, todo el proceso es tan regulado que a nivel operativo es muy fácil cometer un
27 error; por eso, tiene que estar muy estandarizado y muy claro a nivel de proceso cómo
28 lo va a hacer BN Corredora frente a sus clientes, porque tiene esa necesidad de
29 acreditarlo”.

30 La directora Chaves Soto indicó: “Disculpe, doña Silvia”.

31 La señora Canales Coto respondió: “Sí, claro”.

32 La directora Chaves Soto acotó: “Es que don José quiere hablar, quiere conversar. A
33 ver, don José. Disculpe”.

34 El señor Barrientos Solano comentó: “Muchas gracias, doña Anabelle, y perdón,
35 Silvia. Lo que mencionaba Silvia es muy importante, porque hoy estamos viendo que
36 ya los clientes han evolucionado también en el conocimiento de seguros, entonces, se
37 preparan más y hay más derecho en el mercado, hay más personas que defienden
38 posturas hacia el consumidor, y la ley de seguros y los reglamentos son
39 superproteccionistas hacia el consumidor. Entonces, en caso de una duda de algún
40 tipo, perfectamente un juez puede favorecer al consumidor. Entonces, los riesgos ya
41 han mutado, ya no tenemos riesgos de desinformación como antes, hoy el cliente está
42 más informado; entonces, hoy naturalmente hay que tomar medidas muchísimo más
43 de protección hacia la empresa y hacia el corredor, que muchas veces nos damos

Tomo 26

Nº 390

1 cuenta hasta en el momento en el que estamos presentando. Los seguros son muy
2 contractuales, o sea, si nosotros suscribimos un contrato de un producto es
3 contractual. Ahí están las condiciones generales, particulares, la comisión pactada,
4 en cada producto está y tiene que estar, porque es una obligación; entonces, esa
5 revelación de información tiene que estar en todos lados. A veces, como todo, es un
6 negocio muy dinámico y, entonces, a veces a un corredor se le puede ir, entonces, eso
7 puede significar un riesgo. Entonces, todo eso hay que irlo monitoreando. ¿Nos pasa?
8 Sí, hay que ser realistas, nos pasa. Entonces, ese monitoreo de encontrar cuándo nos
9 pasa y por qué nos pasa creo que es importante siempre que en las líneas de defensa
10 se tenga muy claro, para evitar específicamente de que cometamos un error, porque
11 la parte comercial está en su proceso de enrolamiento y comercialización de productos
12 y demás, y a veces lo administrativo no se le hace tan simple y puede ser que omita
13 algún tema muy importante, y en la labor de un corredor hoy en día, tal vez hace cinco
14 años no era tan así; pero hoy cinco años después yo le decía a Silvia: *Silvia, es que*
15 *hoy vemos riesgos completamente distintos a hace muy poco tiempo, menos de cinco*
16 *años, con esa preparación.* Entonces, yo creo que eso lo que hace es que levanta esa
17 gran alerta para ir a buscar cuáles medidas de protección nos faltan, para
18 incorporarlas de completo y de lleno en la organización para evitar esa parte. De
19 hecho, inclusive, con Kathia, que es de la unidad de Riesgos, yo le pedí un par de
20 informes hace dos semanas relacionadas a esto, bueno, qué riesgos nuevos tenemos
21 con relación al nuevo giro que ha dado este proceso de que los clientes estén más
22 entendidos y que encuentren una fisura por algún lado que puedan aprovechar.
23 Entonces, bueno, eso es parte muy buena de seguir haciendo como esos elementos de
24 buscar las formas correctas de cada día hacerlo mejor. Recordemos que el mercado
25 tiene 15 años, o sea, es un mercado muy joven y, entonces, todavía tenemos prácticas
26 de cuando estábamos en el monopolio, de que no va a pasar nada porque antes se
27 manejaba así y es normal, y no nos pasa solo a nosotros, eso lo quería dejar muy claro,
28 le está pasando a todo el sector. A veces no es ir solo a ver a la Corredora, no, hay que
29 ir a ver al mercado, porque en el mercado está pasando mucho, que salen cosas muy
30 nuevas o diferentes. Entonces, a como el mercado va creciendo, también los riesgos
31 van maximizándose, van provocando otros riesgos nuevos que antes no teníamos y
32 que esto es parte del proceso natural de la madurez de un mercado como el
33 costarricense, es muy normal. Lo hemos visto en otros mercados y Silvia no me deja
34 mentir, en otros mercados mucho más adultos y más maduros que los nuestros esa
35 parte probablemente pasaron por ahí hace bastante tiempo. Nosotros no, entonces,
36 tenemos que ir aprendiendo. Y los seguros tienen una connotación, que es muy
37 contractual, como lo decía ahora; pero es muy legal, entonces, firmamos contratos,
38 tenemos que tener cuidado con lo que se firma. El cliente firma contratos, también el
39 cliente tiene un riesgo, cuando firma un cliente acepta la condición como tomador que
40 es. Entonces, esa parte es siempre ir buscando una mejora continua, que estoy seguro
41 que nos falta un abismo en el mercado costarricense, porque cuando yo oigo a mis
42 compañeros de otras corredurías les pasa exactamente lo mismo, o sea, no es que nos
43 pasa solo a nosotros, les pasa a todos. Entonces, yo creo que Silvia que tiene tanta

1 experiencia en temas de regulación sabe cómo esto ha evolucionado desde que arrancó
2 esta apertura del monopolio, desde antes y hasta después de que arrancó. Entonces,
3 es muy rico lo que está pasando en el mercado de seguros; pero también tiene grandes
4 riesgos asociados a eso, entonces, lo que no podemos es descuidarnos. Yo creo que es
5 parte importante de esa alerta constante que tengamos en las cosas más medulares
6 del ejercicio natural de la correduría, del ejercicio natural de la aseguradora, del
7 ejercicio natural de una agencia de seguros, toda esa parte estar bien informados, y
8 la preparación, las capacitaciones como las de hoy son superrelevantes, porque el
9 órgano superior tiene un rol sumamente importante en la definición de la estrategia
10 y esa estrategia con los riesgos que puedan estar de parte de esa estrategia o puedan
11 estar de parte del giro completamente del negocio. Entonces, quería mencionar eso,
12 doña Anabelle, más bien, muchas gracias”.

13 La directora Chaves Soto apuntó: “Gracias. Doña Silvia.

14 La señora Canales Coto continuó: “Gracias. Efectivamente, tomar conciencia de esta
15 cantidad de regulación, de las obligaciones principales, lo que le da insumo a la Junta
16 es entender a qué ponerle atención y qué pedirles a todos los ayudantes que tienen,
17 como lo veíamos la vez pasada, en la en la estructura de gobernanza. Por eso, hay una
18 función de cumplimiento normativo, porque llevarle el pulso a esto es mucho. Hay
19 una función de control de riesgos, porque la actividad *per se* tiene ciertos riesgos, no
20 es lo mismo que una aseguradora, no es lo mismo que un Banco; pero la sociedad
21 corredora tiene sus propios riesgos tal cual, y ese desarrollo del mercado, esa
22 profundización efectivamente ya va logrando resultados. Ahorita estamos en un 2,3
23 del PIB, los estudios dicen que podemos llegar a un 4,2. Este mercado está todavía
24 para mucho más y ya uno ve a los clientes entendidos de que hay 12, que la comparen,
25 que oyó tal marca de aseguradora, que le cuenten, que le expliquen. Entonces, ese
26 volumen de negocio, esa mayor diversidad de necesidades, de productos, de temas
27 tecnológicos, incluso, que van imprimiendo cambios en la razón de ser, incluso, hasta
28 del seguro con todo lo que es inteligencia artificial, lo que son *blockchain*, todas esas
29 posibilidad de prever cómo va a ser el comportamiento del riesgo y demás hacen
30 necesarísimo que estemos claros en qué es el deber, para ver como esa nueva realidad
31 la vamos trayendo a lo que es la ejecución del negocio tal cual, sin poner en riesgo la
32 permanencia y, evidentemente, el desarrollo del negocio sin vicisitudes, sin reclamos,
33 sin sanciones y, peor aún, sin riesgos reputacionales, que son tan fuertes en este
34 sector. De ahí que, entonces, esas obligaciones se centran en esto, el cómo el corredor
35 ejerce su actividad es porque necesita demostrar que facilita información, que no es
36 solo antes del contrato, no es como que le vende al consumidor porque necesita una
37 comisión, no, va mucho más allá, hay una labor de acompañamiento, de asesoría, de
38 análisis de riesgos, de presentar diferentes ofertas, de identificar realmente el interés
39 asegurable, la necesidad de aseguramiento, el comportamiento de las coberturas
40 principales, adicionales, quiénes quieren el contrato, quién es tomador, quién es
41 beneficiario, quién es asegurado, quién es acreedor, con quién estoy hablando yo,
42 quién es la corredora, hasta dónde llega su rol, quién es la aseguradora, de qué riesgo
43 estamos hablando, es muy vasta la cantidad de información que el corredor tiene que

1 revelar al consumidor y tener plena conciencia de que no es solo ese momento de la
2 venta, sino que es durante la ejecución del contrato, siempre tiene que estar
3 disponible. Esa asesoría no se acaba con vender el producto, más bien empieza,
4 empiezan los momentos de verdad. Y, ante el siniestro, este artículo en particular lo
5 dice, es una obligación de este asesor profesional acompañar a este consumidor y darle
6 asistencia en todo el proceso, no lo sustituye, no sustituye a la aseguradora; pero, se
7 vuelve un canal totalmente de interacción entre ese asegurado y esa aseguradora que
8 analiza los reclamos de siniestros. ¿Qué le corresponde entonces? Analizar y
9 presentar ofertas, que se vean, al menos, tres participantes o tiene que dejar constar
10 si no hay tres, todo tiene que quedar muy documentado en formatos comparativos,
11 por eso es que se habla de un cuadro, porque tienen que estar en el mismo orden las
12 cláusulas, las condiciones, para que sea muy visual para ese consumidor. Es tan
13 transparente que incluso hay que revelar los porcentajes de comisión, para que el
14 consumidor sepa que no es la comisión necesariamente lo que mueve a este corredor,
15 sino que hay elementos técnicos y fundamentales que respaldan la recomendación
16 específica que se le da a ese consumidor. La remuneración que puede recibir el
17 corredor, como lo dice este artículo 12.º, es únicamente la comisión que le paga la
18 aseguradora, no puede recibir ninguna otra remuneración de parte de estas
19 entidades, lo que podría tener son contratos de servicios profesionales con los
20 asegurados para temas vinculados a todo este proceso de intermediación. Usualmente
21 esto se da mucho en proceso de análisis de riesgo, de revisión de programas de
22 seguros, de diseño de productos, de traer facilidades con reaseguradores o corredores
23 de reaseguro, de generar mercado y por eso puede cobrar un honorario que se lo
24 pagaría el asegurado; pero, es importante tener visible de que toda esta labor, toda
25 esta tarea quien se la remunera es la aseguradora por medio de las comisiones que se
26 pactan. Otro tema importante que trae este Reglamento, como para destacar lo más
27 significativo, es el tema de publicidad. Doña Andrea tiene una pregunta, doña
28 Anabelle”.

29 La directora Vindas Lara externó: “Sí, tal vez aquí es importante que dentro de la
30 organización de la Corredora están los corredores, que esos tienen una licencia, una
31 formación, y dentro de la Corredora hemos sido también conservadores en cuántos
32 contratar. Ellos generalmente dan la milla extra, la asesoría a los clientes implica
33 como un desgaste más, digamos, o una inversión de tiempo en todo ese
34 acompañamiento, porque no es solamente mandar el correo, estas son las opciones,
35 sino que hay una...”.

36 La directora Chaves Soto acotó: “Seguimiento”.

37 La directora Vindas Lara indicó: “Exactamente y, además, a cada cliente se le
38 atenderá y bien sabemos que hay gente que está con exceso de tiempo y tendrá que
39 dedicarle el corredor tanto tiempo como el posible cliente necesite, y también nada
40 garantiza que se presentaron las tres ofertas y que se van a quedar con nosotros,
41 muchas veces hay que hacer todo un desgaste de visitas a las empresas, a una
42 industria u ofrecerles opciones de seguros y, al final, *muy bien, gracias* y nada; pero,

1 sí es importante que siempre se ha tratado de que la cantidad de corredores sea la
2 adecuada; pero, siempre conservadoramente”.

3 La directora Chaves Soto dijo: “Gracias, doña Andrea. Don José”.

4 El señor Barrientos Solano externó: “Sí, eso que mencionaba doña Silvia es muy
5 importante. Nosotros los rubros por los cuales podemos recibir ingreso es por
6 comisiones o servicios que les brindemos a los clientes, que estén pactados
7 previamente; pero, ya algunos aspectos como los que hemos hablado en otras sesiones,
8 como algún tipo de bono, algún tipo de situación de esa no se puede, o sea, tienen que
9 tener los rubros, uno por administración de carteras o asesorías, que el cliente puede
10 pagar perfectamente, o la otra es específicamente por comisión, son solo por ahí, lo
11 demás habrá que valorarlo; pero, ya se han venido descartando en el mercado varios
12 tipos, por ejemplo, el tema de los bonos. Los bonos naturalmente ya es clarísimo que
13 eso no se puede recibir; pero, sigue pasando en el mercado, entonces, la gente habla
14 de práctica del mercado, por tanto, de momento está funcionando porque nadie lo ha
15 prohibido tampoco, entonces, también esos son temas que ahí estamos viendo en el
16 mercado. Esos bonos son bonos por buena relación comercial o bonos de algún tipo;
17 pero, por lo menos en la Corredora no los recibimos, recibimos por servicios que les
18 prestamos a los clientes de asesoría o por comisiones, que es el rubro que es el más
19 importante, el 95% de ese rubro es ese; pero, sí propiamente en algunos otros rubros
20 como bonos, como alguna situación específica que ellos pongan diferente a esa, hay
21 que valorarlas, para ver si realmente vamos a prácticas del mercado. Nosotros
22 tuvimos una reunión también hace no mucho y nos decían que hay muchas prácticas
23 del mercado que se han mantenido y, a pesar de que no están estrictamente reguladas
24 o, por lo menos, están reguladas y no se ven, siguen ocurriendo y lo asocian a prácticas
25 del mercado y también dentro del análisis de riesgo que hacen es que eso es normal,
26 que pueda haber un riesgo asociado a eso; pero, que si fue práctica del mercado antes
27 y es práctica del mercado ahora, todavía se puede utilizar, entonces, son cosas como
28 que hay que ir, como algunos dicen: *Bueno, yo lo voy a aceptar*, para nosotros tal vez
29 mejor no, de una vez lo rechazamos de plano y buscamos otros medios para que sean
30 los más acordes o los más adecuados. Yo creo que por ahí sí es muy importante.
31 Entonces, creo que la Corredora en ese aspecto se ha cuidado, a pesar de que en el
32 mercado se hable claramente de que es la práctica. Usted va y pregunta, y eso se hace
33 abiertamente a las diferentes corredoras sin ningún tipo de cuidado, porque lo ven
34 como esa, a eso es que se le llama práctica de mercado, de que, como ocurrió antes,
35 ocurre ahora y ahí lo mantenemos. Entonces, es como jugársela, hasta que muchas
36 veces dicen: *No, hasta que el regular no venga y me diga que no se puede, hasta ese*
37 *momento yo lo dejo de hacer*. Entonces, es vacilón; pero, eso sucede, o sea, sí sucede
38 en el mercado. Pero, eso que mencionaba Silvia sí es muy importante, delimitar muy
39 bien lo que sí se puede y lo que no se puede”.

40 La señora Canales Coto manifestó: “Gracias, José. Sí, efectivamente, hay que tener
41 cuidado, esa práctica de mercado no es suficiente, tiene que tener algún respaldo, una
42 decisión fundamentada de la aseguradora, lo que les va a ofrecer, porque hay una
43 obligación de capacitación, ya la vamos a ver, entonces, por ahí se abre alguna puerta;

1 pero, hay gente que quiere abrir un portón, entonces, ahí hay que tener mucho
2 cuidado porque el riesgo, al fin y al cabo, la decisión la toman ustedes”.

3 La señora Chaves Soto dijo: “Doña Gabriela”.

4 La señora Sánchez Quirós externó: “Muchas gracias. Una consulta en relación con
5 este tema y el evento que se le materializó al ICE el año pasado con la fiesta de
6 Huawei. ¿Qué se ha dicho respecto a lo que son posibles conflictos de interés en la
7 gestión de intermediación y las actividades que patrocinan las aseguradoras? Es que
8 a nivel normativo no hay nada, ¿verdad?, como decía don José, hay temas que todavía
9 la Superintendencia no se ha pronunciado”.

10 La señora Canales Coto explicó: “Sí, habría que ver qué tipo de actividad es. Esto se
11 vuelve muy casuístico a veces, porque el lanzamiento de un producto, el aniversario,
12 la fiesta de Navidad, esas cosas son muy social, no están combinando o coaccionando
13 para algo, ya distinto es que se reciba una remuneración, un premio efectivo, un viaje,
14 ya empieza eventualmente a incidir. El tema de conflicto de interés es totalmente
15 aplicable al tema de comercialización de seguros. De hecho, este Reglamento trae un
16 capítulo de todo eso. Entonces, hay que analizar la situación, de qué se trata, a qué
17 me están invitando, tiene que ser algo abierto, no solo a uno, que lo llevan a la Casa
18 Matriz para que vea, bueno, depende, ¿a qué se ampara?, ¿cómo se elige la persona?
19 Entonces, sí, al igual que el tema de conflicto de interés, es bien casuístico. Y, en el
20 caso de nosotros, BN Corredora, tenemos que cuidarnos doble, porque hay un tema
21 de función pública. Entonces, sí es un tema sensible; pero, que está justamente en
22 este Reglamento y tiene que estar, Gabriela, en todos los temas de manuales de
23 comercialización que tiene la intermediaria, la sociedad corredora, en cumplimiento
24 de este Reglamento, es que lo estamos viendo así, como los puntos principales”.

25 La directora Chaves Soto acotó: “Por encima”.

26 La señora Canales Coto resaltó: “Ajá; pero, eso está ahí”.

27 La señora Sánchez Quirós dijo: “Muchas gracias, doña Silvia”.

28 La señora Canales Coto manifestó: “Con gusto. El tema de publicidad también lo
29 quería destacar porque el mensaje que damos tiene que ser muy claro. Lo importante
30 aquí es no confundir al cliente, no engañarlo, no inducirlo a un error, en el sentido de
31 que sepa cuál es nuestro rol, nosotros no tomamos el riesgo, nosotros no decidimos,
32 nosotros no pagamos reclamos, no somos la aseguradora, tenemos que decir quiénes
33 somos, qué licencia, quién es el corredor que lo está atendiendo. Estos *bullets*, que les
34 pongo acá, es información que hay que dar si yo hago publicidad de productos, por eso
35 uno no ve tanta publicidad en sí de un producto específico, porque es mucha la
36 información, *se pasaron los 30 segundos del anuncio y no pude decir todo*, tengo que
37 decir el nombre de la póliza, el registro, la aseguradora, el intermediario, las
38 coberturas, las exclusiones, la prima, es muy difícil, la publicidad es más como de las
39 entidades, porque este tema es muy regulado, un detalle muy granular. En algún
40 momento hasta las vallas estaban reguladas y tenían que tener tanta información
41 que el carro pasa y no sirvió para nada la valla, porque no deja el mensaje. Entonces,
42 es un tema sensible. Aquí lo que hay que tener mucho cuidado, desde la perspectiva
43 de intermediario, es eso, que no se confunda con que seamos banco, en el caso de

1 ustedes, ni que seamos aseguradora, que los corredores, tal vez en el caso de ustedes
2 no pasa tanto; pero, cuando tienen oficinas regionales son muy dados a usar su propio
3 logo, porque ya los conocen en el pueblo. Yo tengo que decir a cuál sociedad corredora
4 pertenezco, porque si esa sociedad corredora a mí no me acredita, yo no puedo
5 funcionar como corredor. Entonces, los nombres comerciales, los nombres de fantasía
6 es un tema muy sensible en este sector de intermediación que, en el caso de ustedes,
7 como es tan regulado y hay una marca BN tan fuerte, tan posicionada y tienen ya
8 reglas de uso de esa marca, se minimiza mucho; pero, es de los temas sensibles que
9 trae el Reglamento. Y la formación, que también lo destaco, porque por eso estamos
10 en parte en estos esfuerzos que ustedes hacen con sus agendas, porque las sociedades
11 corredoras tienen que preocuparse por capacitar a sus corredores y a su Junta
12 Directiva. Este Reglamento es muy taxativo, en el anexo cinco da listas de temas de
13 las cosas que tenemos que ver, al menos, una vez al año, refrescar, estar dejando
14 constancia, de todas estas capacitaciones se deja una memoria institucional para
15 elegir al formador, ustedes tienen que verificar una serie de requisitos, no es que les
16 vengan a decir: *Aquí le vengo a contar de seguros*. No, tiene que demostrar con
17 atestados experiencia, formación, trayectoria, porque se regula todo eso, el plan
18 anual, el programa, la memoria, la organización de esos cursos, los profesores y los
19 requisitos mínimos que tiene el anexo cinco. Las aseguradoras capacitan a sus
20 colaboradores, a los agentes, porque están vinculados totalmente a ellas, y también a
21 su Junta Directiva. Sí se recibe capacitación de las aseguradoras porque ellos nos
22 explican sus productos, ellos nos tienen que decir qué decimos, cómo funciona, cómo
23 es la mecánica, cómo es la parte comercial, operativa, de reclamos, etcétera, entonces,
24 eso es muy frecuente, que las aseguradoras los inviten a la capacitación y ahí es donde
25 se abre un poquito la ventana porque los invitan también eventualmente a
26 seminarios, a cosas más grandes, a congresos e, incluso, a veces, hay esfuerzos de
27 capacitación en el extranjero desde una perspectiva de dar a conocer bondades de la
28 empresa, del grupo, de proyectos que se tienen para la región, etcétera, y ahí es donde
29 es responsabilidad de la aseguradora poder documentar ante la Superintendencia
30 cómo estructura esos programas, porque sí hay unos mal portadillos ahí que disfrazan
31 con capacitación la entrega de premios y eso sí es totalmente prohibido. Algunos que
32 son más formales tienen una política de formación en el extranjero, tienen todas las
33 liberaciones de responsabilidad diciendo: *puede que yo de premios; pero, Costa Rica*
34 *ni siquiera es candidato a tener un premio, porque tiene la prohibición*, entonces, en
35 esa interacción y, como decía Gabriela, hay que analizar a lo que los inviten o a los
36 que quieran participar para tener todo el contexto y que tomen la decisión, según
37 también el apetito de riesgo y, por supuesto, las reglas éticas y de manejo de conflictos
38 de interés que tengan como entidad. Pasamos a la parte de protección al consumidor
39 de seguros, que es el segundo apartado que les quería como destacar de todo este
40 marco regulatorio, porque el mismo artículo 1.º que les mencioné al inicio establece
41 que uno de los objetivos de la ley también tiene toda la protección de derechos del
42 consumidor, es decir, se nace desde esa experiencia concéntrica en el consumidor y
43 por eso es que la actividad es sujeta a autorización y licencia, como decíamos, son

1 leyes que yo no puedo negociar en contra, es decir, son leyes que se llaman de orden
2 público, por más que yo me pueda poner de acuerdo en un contrato y hayan contratos
3 registrados, esos contratos no pueden contradecir ni minimizar, ni incumplir ninguna
4 disposición que estas leyes contienen, por eso se exige toda esa solvencia, esa
5 seguridad, esa transparencia del mercado y es un régimen bien importante que está
6 principalmente en los artículos 4.º, 5.º, y 6.º de la ley, es como al inicio se hace toda
7 una enunciación de los principales principios de esta protección del consumidor de
8 seguros y donde podemos ver que está ese control estatal de la actividad, que solo eso
9 ya es una garantía importante, por eso, si bien es cierto no es prohibido que un
10 consumidor costarricense compre una póliza en el extranjero, sí se le advierte que
11 todo este régimen no lo cubre, es un riesgo que usted asume, se le deja, lo que es
12 prohibido es la oferta en Costa Rica. Hay un principio protector, como decíamos, desde
13 la Constitución Política; cuatro y cinco hablan mucho del trato justo, de los tiempos
14 de respuesta, tenemos 30 días naturales para responder cualquier petición. Tenemos
15 los temas de información clara, los temas de no discriminación. Hay una sumamente
16 importante que es la confidencialidad y la protección de los datos, para que a mí me
17 analicen un riesgo yo tengo que dar mucha información de mi persona, de mi salud,
18 de mi vida, de mi patrimonio, de lo que es la empresa, entonces, es información
19 sumamente sensible que se resguarda con mucho celo desde esta regulación y, por
20 supuesto, con la Ley de Protección de Datos. La libertad de elección es un eje
21 fundamental, por eso es que al consumidor le damos tres ofertas, al menos, para que
22 elija, yo le doy una recomendación; pero, él elige, elige intermediario, elige
23 aseguradora y elige producto. Yo no lo puedo obligar, y eso está expresamente
24 prohibido, por ejemplo, para entidades financieras hay un artículo específico que, por
25 ejemplo, yo no puedo condicionarle el crédito a que tome el seguro a través de mi
26 Corredora o con la colectiva que ya yo tengo en el Banco, porque eso va en contra de
27 esa elección fundamental que tiene el asegurado y, ante la duda, dice la ley, se
28 resuelve a favor del consumidor. Eso significa que hay un principio de *in dubio pro*
29 *asegurado*, por eso es que de todo tenemos que dejar tanta constancia, porque si yo
30 no logro demostrar cumplimiento y respeto de estos derechos o de todas esas
31 obligaciones que tengo como corredor, se resuelven a favor del consumidor, ¿qué
32 significa eso? La aseguradora tiene que pagar y después la aseguradora se va contra
33 el que no hizo la tarea bien, que puede ser, en dado caso, el corredor de seguros. Creo
34 que había una manita por ahí, sí”.

35 La directora Chaves Soto dijo: “Doña Silvia, sí, exacto. Doña María del Milagro.
36 Gracias”.

37 La directora Solórzano León apuntó: “Hola, Silvia. En este punto sí es un punto
38 álgido, me parece a mí el hecho de que usted, que tiene que tener una garantía sobre
39 un bien, sobre todo, yo pienso en los vehículos; pero, bueno, nosotros somos los que
40 estamos dando el crédito, nosotros deberíamos, como institución financiera, ya que
41 les obligamos a ciertos temas del contrato: cuál es la tasa que se paga, qué pasa en el
42 caso de que usted no me pague, cuál es el procedimiento, ya sea si es fideicomiso, si
43 es crédito prendario o hipotecario, cuáles son las condiciones, a qué ley me remito,

Tomo 26

Nº 390

etc., no me parece que nosotros, como entidad que preste y pone las condiciones del crédito, no podamos adicionar como una condición del crédito que nosotros manejemos ese riesgo, porque, al final de cuentas, usted traslada un riesgo que es de un patrimonio que, al final de cuentas, es suyo hasta que se lo paguen. Entonces, no sé si se ha hecho, tal vez no sé si la pregunta es para usted o para José, ¿cómo funciona en el Banco? O sea, se le dice al cliente que lo deseable, como cuando usted hace una oferta y salen unas condiciones de trabajo, lo deseable es que usted tenga el seguro con nosotros, o sea, ¿hay algún gancho? Hay alguna frase, no sé, algo como que obligue un poquito al cliente a que ese bien, que es una garantía nuestra para el pago de un crédito, de verdad que pienso mucho en los vehículos, se lo roban, es un choque con pérdida total, diay, nosotros como Banco teniendo nuestros propios procedimientos para seguro, tenemos que ir a ejecutar nuestra garantía en otro lado, que no sabemos si es bueno, si es malo, porque, diay, si usted le deja la opción en la persona o no va a asegurar el bien, porque no sé si nos ha pasado en algunos casos que no tenemos el seguro, o lo va a asegurar con las mínimas condiciones que ni siquiera cubren la totalidad de nuestro crédito, porque, diay, puede asegurar el vehículo por equis; pero, si al final de cuentas ese seguro no cubre, me parece importante si se han hecho algunas gestiones con respecto a ese tema. Por ejemplo, ya para terminar, mi vehículo, que yo lo tengo en Promerica me dijeron: *aquí está y el seguro es con tal*, yo ni me cuestioné: *ah, no, mire, yo tengo a mi agente*, no, no, diay, yo lo dejo como para también el cliente centralizarlo todo y no tener que tener el crédito en un lado y después ir a buscar, no, cualquier cosa que pase con mi vehículo ya yo sé que yo tengo que llamar a Promerica a pelearme ahí con quien sea y ellos que me resuelvan. No sé hasta qué punto esto es, más bien, en contra nuestra como acreedor del bien, ¿verdad?”.

La señora Canales Coto dijo: “Desde la regulación. Ay perdón, doña Anabelle”.

La directora Chaves Soto mencionó: “No, no es que don José algo quería decir. Perdóneme doña Silvia, no sé, seguro quiere responder. Disculpe”.

La señora Canales Coto externó: “Ah, bueno, perfecto. Sí, claro”.

El señor Barrientos Solano comentó: “Sí, vamos a ver, de hecho, dentro de lo que es el contrato mercantil se le exige al cliente tener el vehículo asegurado, porque precisamente en la labor del acreedor es su garantía, entonces, naturalmente hay una exigencia. Lo que no podemos obligar es al cliente a tomar el seguro con la Corredora o con la póliza colectiva del Banco, eso últimamente se ha hecho más complejo, ¿por qué razón? Porque ahora los *dealer* tienen sus propios agentes que, a veces, hasta son sus propios dueños, entonces, tienen su área de seguros colectivos, entonces, muchas veces lo que pasa es que muchos de ellos se van específicamente para las colectivas que tienen las agencias de vehículos; pero, nosotros en defecto de eso debemos exigir, como Banco, exigimos por ser acreedores que se asegure el bien por el tema de la garantía. Hacer oferta pública de las ofertas que tengamos, de los productos de seguros, para que el cliente tenga oferta y, si quiere hacerlo con nosotros, que escoja la oferta que quiere y, en caso contrario, si él tiene su preferencia con un agente, un corredor totalmente fuera de la Corredora, que ahora pasa mucho, más en vehículos,

1 en vehículos ahora esto es muy normal, aparece la agencia o aparece el Banco o
2 aparece un corredor y, entonces, la ley lo que establece es que el consumidor tiene
3 libertad de escogencia, o sea, no podemos obligarlos en absoluto a eso. Entonces, es
4 uno de los negocios que probablemente esté más repartido. Saldo deudor no, porque
5 normalmente las colectivas, por ejemplo, las del Banco, son dadas por el Banco; pero,
6 en otros bancos los colectivos hacen que la tarifa sea tan baja que ir a hacer una
7 individual es muy complicado y, entonces, eso todavía hay negocios que se mantienen
8 muy cautivos; pero, particularmente automóviles, automóvil está como muy
9 repartido, vehículos en la agencia asegurados, un corredor externo con un acuerdo de
10 servicios con esa agencia o puede ser nosotros como corredores ofreciendo
11 directamente el producto y, entonces, se reparte muchísimo el aseguramiento entre
12 varias figuras del mercado, por decirlo de alguna forma; pero, sí hay una obligación o
13 hay una exigencia de que nadie puede tener la garantía sin seguro,
14 independientemente de quien la tenga verdad, eso sí”.

15 La directora Solórzano León expresó: “Sí, tal vez ahí, José, podría ser importante
16 hablar con los chicos de comercial cuando se firman este tipo de..., sobre todo
17 vehículos, que tal vez haya realmente un ofrecimiento expreso por parte de ellos y, no
18 sé, tal vez nosotros buscar algún gancho ahí de si toma el seguro con nosotros le
19 damos, no sé, a mí me dieron un mes gratis, le damos 15 días, no sé, algo que uno
20 pueda tener como gancho como para que la persona se vaya ya de una vez con el
21 seguro y, si no, ¿hay algún documento que firman de que no tomó el seguro?”.

22 El señor Barrientos Solano manifestó: “Sí, nosotros le llamamos pólizas externas,
23 entonces, hay un control de pólizas externas y hay un control de pólizas que atiende
24 la Corredora. Entonces, lo que nosotros hacemos es campañas para ver cómo
25 atraemos esa cartera de cliente externo y hay un programa con la Subgerencia
26 Comercial del Banco que está en la actividad propiamente, porque de esa forma es
27 que podemos garantizar que tal vez nos trasladen los seguros a nosotros; pero, es una
28 labor de uno a uno. En la labor de venta como tal, en la labor de crédito como tal
29 nosotros ofrecemos exactamente igual e, inclusive, a veces nuestros colectivos son
30 mucho mejores que la competencia porque el Banco tiene mucho más cantidad,
31 entonces, permite que haya más tasas, más tarifas, mejores programas de
32 condicionamiento y eso permite, por la masividad, que tengamos unos buenos
33 programas; pero, sí es complejo, o sea, es complejo, porque no es tan simple, y eso del
34 seguro gratis si bien es cierto lo voy a hacer de un ámbito personal, a mí eso no me
35 gusta, porque eso causa una distorsión del mercado, porque las aseguradoras...”.

36 La directora Solórzano León apuntó: “No es mala competencia, es una competencia
37 desleal, porque usted no lo puede hacer como institución pública, tal vez, y lo hacen
38 en los bancos privados. Entonces, diay, claro”.

39 El señor Barrientos Solano manifestó: “No; pero, nosotros lo hacemos, lo que pasa es
40 que el que no cobra el seguro, el que hace la promoción de no cobrar el seguro es
41 propiamente la aseguradora. Entonces, nosotros también en nuestros productos
42 cuando hay Expo decimos tres meses gratis, cuatro meses gratis, el mes gratis no lo
43 da el Banco, ni lo da la agencia, ni lo da nadie, lo da propiamente la aseguradora. La

1 aseguradora dice: *no le voy a empezar a cobrar hasta el cuarto mes hábil*, entonces, le
2 doy los primeros tres meses, porque es parte de la promoción de ellos; pero, lo que ha
3 pasado es que hace que, Silvia me cambia o me corrige; pero, cuando hay insuficiencia
4 de prima lo que hace eso, los negocios de seguros gratis, es que haya insuficiencia
5 prima, entonces, crece la siniestralidad, la prima es insuficiente y lo que hace es un
6 faltante que, al final, lo que hace es que aumenta la siniestralidad en el mercado, de
7 hecho, automóviles es una de las líneas siniestralas del mercado. Entonces, todo
8 aquello que implique que yo pague menos prima o no cobre prima, en algún momento
9 va a cobrar la factura. Entonces, yo no soy fan de eso; pero, el mercado lo obliga a que
10 lo hagamos, porque, entonces, si no lo hago yo, los demás lo están haciendo y,
11 entonces, al final perdemos el negocio. Entonces, diay, mucho lo que se está estilando
12 ahorita es que son dos, tres meses de seguro gratis y lo hacen todos, ¿verdad?
13 Entonces, ya no es un elemento diferenciador, entonces, hay que tomar otras más,
14 hay que irse más como al producto, que sea muy robusto en condiciones particulares,
15 en asistencias, para que, tal vez, sea un elemento diferenciador y comparar que el
16 producto, a pesar de que el precio sea similar, tiene más cosas o tiene más elementos
17 que permitan tener mayores servicios. Por ahí anda un poco la diferenciación que está
18 ocurriendo hoy en el mercado; pero, sí, el tema de que ahora los *dealer* o las agencias
19 están con un rol muy agresivo en sus financieras... Conozco un banco en particular
20 con una agencia que la agencia da el crédito y el banco inmediatamente le compra el
21 crédito, entonces, son diferentes formas de hacerlo”.

22 La directora Chaves Soto indicó: “Doña Andrea. Gracias, don José”.

23 La directora Vindas Lara expresó: “Sí, para comentarles que esta ha sido una
24 preocupación desde antaño, ha sido ya hace muchos años o varios años este tema,
25 porque es también cómo proteger al Banco con el crédito en los diferentes productos
26 que se tiene, entonces, se ha ido afinando y cuando estábamos en algún momento
27 analizando gente que tenía créditos importantes y, bueno, jalar de alguna manera
28 para que se asegure con nosotros; pero, sí ha sido tema de interés y relevante, donde
29 se han hecho diferentes acciones para atender la situación”.

30 La directora Chaves Soto comentó: “Muchas gracias, doña Andrea. Doña Silvia”.

31 La señora Canales Coto manifestó: “Sí, para complementar. Efectivamente, el Banco
32 puede exigir el seguro, puede decir las condiciones de ese seguro y, si la persona quiere
33 traer su póliza individual, tiene que satisfacer esos requerimientos; pero, entonces, el
34 Banco siempre va a estar protegido, el no tener la póliza al día usualmente es una
35 causal de vencimiento anticipado de la obligación crediticia. Lo que sí es prohibido es
36 esa exigencia explícita, igual hay que tener cuidado con los mensajes que no se vaya
37 a ver como una venta atada, porque eso es penado por ley de seguros y por ley de
38 competencia también, y, de hecho, la reforma fuerte que tuvo el Reglamento de
39 Seguros Colectivos, si ven la parte de los considerandos, específicamente habla de los
40 bancos con ese tipo de conductas, entonces, fue algo que vio la Superintendencia y
41 que decidió todavía ser más exigentes con el tema de revelación y cómo le damos esa
42 posibilidad al cliente de elegir de una manera más explícita, donde hay que firmarle
43 que le dije que puede escoger, entonces, sí es un tema sensible tanto para el Banco y

Tomo 26

Nº 390

1 uno entiende desde esa perspectiva; pero, desde lo que es la regulación sí está
2 totalmente vigilado y resguardado, entonces, las formas, como dice José, muchas
3 veces las inducen las condiciones, porque una póliza individual jamás va a ser o tener
4 las facilidades de negociación que un grupo, donde se dispersa mucho más la
5 probabilidad de ocurrencia de ese riesgo, es más conveniente para la aseguradora y
6 una dinámica de gestión y administración que abarata los costos de ir póliza por
7 póliza, entonces, usualmente, cuando empiezan a confrontarlas desde precio, la
8 colectiva sale mucho mejor, entonces, eso induce un poco; pero, no lo puede hacer uno
9 desde la necesidad del Banco o como que se vaya a interpretar que es una ventaja, es
10 algo muy sensible para el Banco y es sensible, y todo esto tiene una consecuencia,
11 porque hay responsabilidad, hay un régimen de responsabilidad también por el
12 incumplimiento de toda esta regulación, esa responsabilidad es de dos tipos, la tiene
13 quien actúa, es decir, la persona, eso es lo que se llama la responsabilidad subjetiva,
14 el asesor, el corredor, el que atiende al cliente y le cumple todos estos deberes. ¿Por
15 qué? Porque hay una responsabilidad profesional frente a la ejecución de un rol que
16 no lo puede ejercer cualquiera, tiene que tener una licencia, tiene que tener, como
17 decíamos, ciertos requisitos de conocimiento, de idoneidad, de imparcialidad y esto se
18 refiere, entonces, a esos errores, a esas omisiones, esas culpas graves que tiene que
19 ver con negligencia, por descuido, por impericia, por desconocimiento y le acarrea
20 responsabilidad en lo personal al corredor. ¿Por qué? Porque se espera que haya una
21 debida diligencia, se espera que cumpla con todos estos requisitos para poder asesorar
22 al consumidor; pero, se acompaña siempre de un régimen de responsabilidad que se
23 llama responsabilidad objetiva, esa la asume la sociedad corredora sin haber hecho
24 nada, es decir, solo por acreditar a ese corredor ya la empresa asume una
25 responsabilidad por lo que haga o deje de hacer esa persona, por eso decía doña
26 Andrea: se cuidan mucho de cuántos corredores, quiénes son esos corredores, porque
27 desde ya la sociedad corredora está asumiendo responsabilidad por lo que ellos hagan
28 o no hagan, tanto así que a la sociedad corredora se le exige una garantía: ustedes
29 tienen una póliza de responsabilidad por cualquiera de estos daños que garantiza
30 frente al consumidor y esa actividad es directa, ustedes son responsables solidarios,
31 como empresa, junto con estos corredores, no es que hasta que él pague ya yo entro a
32 lo que faltó, no, me pueden demandar junto con y los dos tener que pagar porque
33 somos responsables, como dice la ley, por actos dolosos o culposos de Junta Directiva,
34 de gerentes, de colaboradores y de corredores también, como lo dice el artículo 22.º,
35 entonces, de ahí que este proceso es bien sensible, toda la regulación le aplica a esto;
36 pero, en parte el tema de consumidor. Y aquí nada más les dejo el detalle de las
37 normas que tienen que ver con consumidor para que vean el régimen tan fuerte que
38 tenemos en seguros en esta materia y, cuando hablan de que no hay protección al
39 consumidor en seguros, decimos es que sí la hay, hasta tenemos esta declaración que
40 hizo la Sugese de los derechos del consumidor, donde ya los detalla, los enuncian, ese
41 es un documento que tiene que estar disponible en todos los participantes del mercado
42 en sus páginas web, donde se habla de esa protección a los intereses económicos, lo
43 que hemos conversado ya un poquito; la libertad de elección vean que se reitera y es

Tomo 26

Nº 390

1 desde todo ámbito, del corredor, de la aseguradora, del producto; el derecho a que le
2 resuelvan en 30 días, derecho a obtener información completa, técnica, veraz en
3 materia de seguros; derecho al resguardo de la información confidencial, este es un
4 poco más para los agentes, para que le digan en nombre de quién actúan y si la
5 representan también; de las sociedades corredoras, tener información imparcial, esto
6 fue lo que mencionó José al puro inicio, porque de eso se trata ahora, yo no puedoirme
7 porque a mí me parezca, no, es que tengo que demostrarle con argumentos sólidos,
8 profesionales y técnicos por qué mi recomendación y, entonces, es un régimen que no
9 sólo prevé esa protección, sino que se refuerza dentro de esas obligaciones que tiene
10 el intermediario. Si uno dice: *¿en qué se resume la obligación del intermediario?* Dar
11 información, eso es el centro de la tarea, porque desde la ley, desde del artículo 12.º,
12 nos empiezan las listas, son listas muy grandes, por eso lo que hablaba José del riesgo
13 operativo, es muy fácil obviar un requisito o una de esas obligaciones si no las tengo
14 bien mapeadas y de una vez en los formatos que ya nosotros vamos a enviarle como
15 comunicados a los consumidores, y vean que es una infracción muy grave, ¿esto qué
16 significa?, que me pueden poner multas de hasta un 2% del patrimonio, que me
17 pueden poner multas de hasta 400 salarios base, cada salario base son ¢460.000, es
18 decir, hay un impacto fuerte y las multas se publican, entonces, queda uno ahí por la
19 eternidad en la página web y eso afecta a la reputación. Artículos importantes en
20 materia de revelación: el 25.º, 26.º y 27.º de ese Reglamento de Comercialización,
21 porque les dice qué revelar del corredor, qué revelar de la aseguradora, qué revelar
22 del producto, entonces, es una regulación que lo que menos tiene es un enfoque basado
23 en riesgos, son listas totalmente taxativas, porque se ven como esa obligación de
24 información que tiene el corredor de seguros. Lo mismo tienen estas obligaciones un
25 poco más moderadas, no tan extensas en el momento del siniestro; pero, sí que tiene
26 que ver con esa obligación de trasladar comunicaciones, de no dejarse información, de
27 dar agilidad a ese proceso de reclamo y de ese brindar asistencia y asesoramiento en
28 la ejecución de todos los trámites del procedimiento que defina la aseguradora. La
29 publicidad está explícita como obligación del intermediario, presentar, exhibir la
30 información de manera que no induzca a error, a interpretaciones inexactas, que fue
31 un poquito lo que ya conversamos; pero, para que vean que está tipificado como falta.
32 Todo el tema de protección de datos también, quedan obligados los intermediarios de
33 seguros explícitamente, no cumplir con todo este régimen es una infracción muy
34 grave, ustedes esto lo tienen, incluso, resuelto a nivel de corporación, de políticas que
35 aplican a todas las entidades; pero, sí es sumamente sensible el cómo se resguarda,
36 el cómo se tiene acceso, para qué uso la información, el consentimiento informado,
37 todo ese tipo de diligencias tienen que estar resueltas en ese modelo de
38 comercialización y, ya para ir terminando, el Régimen de Defensa del Consumidor:
39 importante contarles que se tiene un reglamento específico, que es el 06-13, y que tal
40 vez lo más clave es que se hace una categorización de lo que puede ser una denuncia,
41 se separan en quejas y reclamaciones, queja es lo que tiene que ver con
42 incumplimiento o irrespeto a los derechos del consumidor y reclamación ya de temas
43 de ejecución de contrato, de cláusulas, del fondo, del cuánto, y la Superintendencia es

un participante importante en toda esta materia; pero, la Superintendencia solo ve quejas, reclamaciones, hay que irse o a la vía alterna de resolución de conflictos al MEIC, que tiene ahí una participación residual desde la defensa del consumidor, o a los tribunales, porque eso es lo que delimita el alcance de la resolución de todos estos actores en ese Régimen de Protección del Consumidor de seguros y que, como decíamos y ya las adelantaba, hay un Régimen de Responsabilidad que tipifica todas estas faltas como graves o muy graves, en la Ley de Seguros no hay faltas leves, entonces, el impacto a nivel de criticidad, de consecuencia es importante e, incluso, prevé sanciones para las personas físicas, nosotros, como directores, el gerente, los colaboradores, porque tenemos esa responsabilidad subjetiva y esa responsabilidad objetiva tal cual. La sanción no es taxativa y sí hay márgenes de acción en función de la gravedad de la infracción, de los indicios de intencionalidad, si hay reincidencia, qué capacidad de pago tiene la empresa, por supuesto, y cuál fue la amenaza o ese daño; pero, lo relevante acá es saber que puede haber responsabilidad administrativa ante la Sugese, responsabilidad civil por los daños y perjuicios que la hayamos causado a un asegurado o responsabilidad penal, incluso. Entonces, ya a manera de conclusión, pues, es importante tener una estrategia de cumplimiento, vean que es muy basto, fue muy rico el tener tanta participación, porque es un tema que motiva, y hay más regulación todavía; pero, que es importante saber que con esta regulación logramos garantizar los objetivos de la organización, no verlos truncados por temas de incumplimiento, asegurar esa conciencia del riesgo de incumplimiento regulatorio que puede tener nuestra estrategia, esto mejora la cultura, la confianza de todas las partes interesadas y nos protege de una manera anticipada a contingencias, nos permite prevenir, detectar y, si algo pasa, darnos cuenta y tener una respuesta. Esto inspira esa conducta deseada, nos permite mejorar y, por supuesto, optimizar los recursos donde el riesgo es más crítico. Muchísimas gracias por su atención y, por supuesto, atenta por si hay algún comentario adicional o pregunta”.

La directora Chaves Soto dijo: “Muchísimas gracias, doña Silvia, muy enriquecedora la charla y, si tuviéramos más tiempo, se podría hacer hasta un conversatorio de los términos en los que se están dando las leyes, sobre todo la Ley de Protección del Consumidor Financiero, que tiene demasiado, porque opera muy en contra de las entidades financieras y muy a favor de los clientes, es sumamente parcializado y se está recargando bastante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, y hasta con labores que son de la Superintendencia y por eso hay superintendencias que están opuestas a este proyecto de ley”.

La señora Canales Coto apuntó: “Así tal cual”.

La directora Chaves Soto agregó: “Pero, podemos en cualquier momento volverla a molestar para poder tener una especie de conversatorio, porque sí es algo que es importantísimo para nosotros, para los corredores, que tienen una responsabilidad muy seria en su labor de correduría de seguros, civil y penal, entonces, es algo que tienen tomar en cuenta eso y darse cuenta realmente de lo serio que es trabajar en una correduría de seguros, así es. Le agradezco muchísimo”.

La señora Canales Coto dijo: “Con todo gusto, doña Anabelle”.

1 La directora Chaves Soto indicó: “No sé si alguno tenga algún comentario. Ninguno.
2 Bueno, entonces quedamos para una próxima, no lo dude, muchísimas gracias, que
3 tenga muy buenas tardes”.

4 La señora Canales Coto señaló: “Con todo gusto, buenas tardes, hasta luego”. Y, de
5 seguido, dejó de participar en la sesión.

6 **Resolución**

7 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: dar por recibida la**
8 capacitación denominada ***El régimen de cumplimiento normativo de las***
9 ***sociedades corredoras de seguros***, impartida en esta ocasión por la señora Silvia
10 Canales Coto, representante de la firma ELS Estudio Legal, como parte del plan de
11 capacitación 2025 dirigido a la Junta Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros,
12 aprobado en el artículo 7.º, sesión 378 del 18 de marzo del 2025 y modificado, en lo
13 conducente, en el artículo 7.º de esta acta.

14 **Comuníquese** a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

16
17 **ARTÍCULO 10.º**

18
19 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó la carta de fecha
20 3 de setiembre del 2025, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general
21 del Banco Nacional, mediante la cual transcribe la parte resolutive del acuerdo
22 tomado por la Junta Directiva General en el artículo 9.º, sesión n.º 12.767, celebrada
23 el 26 de agosto del presente año, en la que se insta a las juntas directivas de BN SFI,
24 S.A., BN Valores, S.A. y BN Corredora de Seguros, S.A., a propiciar un acercamiento
25 con sus respectivas superintendencias, en aras de fortalecer relaciones y promover un
26 diálogo continuo, dada la importancia de esa comunicación como parte de las mejores
27 prácticas de gobierno corporativo. Al respecto, comentó: “En este caso es conocer el
28 acuerdo en esta Junta Directiva y más bien mencionarles que ya a través de la parte
29 de Entes Reguladores estamos pidiendo ese acercamiento con el regulador, ya este
30 año hemos tenido dos acercamientos, hemos tenido dos reuniones con ellos y estamos
31 pidiendo una tercera para tener ese acercamiento y cumplir con el acuerdo que nos
32 pidió doña Noylin”.

33 La directora Chaves Soto consultó: “¿En qué mes lo tuvieron? Bueno, me imagino que
34 antes de mayo”.

35 El señor Barrientos Solano respondió: “Sí, acabamos de tener; pero, no fue con la
36 Junta, fue directamente con Entes Reguladores y la Administración y la Sugese, en
37 el caso nuestro para ver plan estratégico y luego vimos plan estratégico de Banco con
38 Sugef y luego vimos plan estratégico con Sugese, entonces, ya hemos tenido dos
39 sesiones este año y estamos pidiendo una tercera sesión para tener ese acercamiento;
40 pero, un tema más variado, que sea un poco más abierto, no tan formal”.

41 La directora Chaves Soto indicó: “Con nosotros, o sea, con la Junta. O.K., excelente,
42 perfecto, muy bien”.

1 El señor Barrientos Solano expresó: “Con nosotros, ajá, esa tercera que sea que sea
2 aquí en este foro”.

3 La directora Chaves Soto dijo: “Excelente, me parece muy bien. Doña Andrea”.

4 La directora Vindas Lara señaló: “Una aclaración, en algún momento el regulador ha
5 venido a nuestra Junta a hacernos presentaciones, entonces, puede ser importante
6 acercarnos más; pero, tampoco es que estamos totalmente en mundos muy aparte”.

7 La directora Chaves Soto mencionó: “Lo que pasa es que, como ha habido un cambio,
8 entonces que el regulador sepa cómo está constituida la Junta Directiva, si tiene
9 algunos comentarios, en fin, yo sé, porque sí se han hecho reuniones; pero, es como
10 para que nosotros también los conozcamos ahora que ha habido un cambio de Junta
11 Directiva. Muchas gracias, doña Andrea. Entonces, tomamos el acuerdo de tener por
12 presentado el acuerdo y autorizar la publicación, y vemos que ya la gestión se está
13 haciendo, entonces, esperar la próxima fecha en que podamos reunirnos con el señor
14 Superintendente y la gente que él traiga, ¿estamos de acuerdo?”

15 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

16 **Resolución**

17 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por**
18 **presentada** la carta de fecha 3 de setiembre del 2025, suscrita por la señora Cinthia
19 Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe la
20 parte resolutive del acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 9.º,
21 sesión n.º 12.767, celebrada el 26 de agosto del presente año, en la que se insta a las
22 juntas directivas de BN SFI, S.A., BN Valores, S.A. y BN Corredora de Seguros, S.A.,
23 a propiciar un acercamiento con sus respectivas superintendencias, en aras de
24 fortalecer relaciones y promover un diálogo continuo, dada la importancia de esa
25 comunicación como parte de las mejores prácticas de gobierno corporativo.

26 **Comuníquese** a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

27
28
29 **ARTÍCULO 11.º**

30
31 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, mediante resumen
32 ejecutivo de fecha 17 de setiembre del 2025, presentó el oficio BNCS-UAF-386-2025
33 de la misma fecha, suscrito por el señor César Calderón Badilla, jefe de la Unidad
34 Administrativa Financiera de BN Corredora de Seguros, S. A., al cual adjunta el
35 informe de ***Estados Financieros, Agosto 2025***, en cumplimiento de lo dispuesto en
36 la Directriz n.º 099-MP. El documento incorpora la descripción y análisis de las
37 principales variaciones desde dos perspectivas: la situación financiera al cierre de
38 agosto del 2025 en comparación con el mismo período del año anterior y las
39 proyecciones del presente año. Al respecto, explicó: “Este es muy breve, doña
40 Anabelle, y vamos a cumplir en tiempo la agenda de hoy. En realidad, es que nosotros
41 todos los meses traemos a Junta Directiva la situación financiera de BN Corredora
42 de Seguros, lo hacemos una vez al mes, no me voy a ir al balance, me voy a ir al estado
43 de resultados para ver cómo nos fue realmente. En realidad, cerramos el mes en ¢439

Tomo 26

Nº 390

1 millones, veamos como ya nuestras utilidades andan alrededor de ¢430 millones,
2 ¢450 millones en promedio en cada mes, el año anterior para ese mismo periodo era
3 de ¢429 millones, entonces, vamos creciendo en un 2,29% y vamos cumpliendo con la
4 proyección que teníamos de ¢402 millones, ¢37 millones más, con lo cual generamos
5 un cumplimiento de 109,24% o un sobrecumplimiento de un 9,24% y eso es en el mes,
6 y en el acumulado ya vamos por ¢3.764 millones, para este mismo periodo del año
7 anterior estábamos en ¢3.461 millones, crecimos ¢302 millones de manera
8 interanual, para un crecimiento del 8,75%. La proyección que teníamos era de generar
9 ¢3.286 millones, fueron ¢477 millones más, para un cumplimiento del 114,52%, o
10 decirlo diferente, un sobrecumplimiento del 14,52%. Todos nuestros componentes de
11 mes a mes están en utilidades por encima de todos los resultados financieros, nuestra
12 utilidad real es mayor a la utilidad meta y a la utilidad del 2024, y en el acumulado
13 también, vamos muy por encima del interanual y del último. Y aquí es dar por
14 presentado el informe del mes del estado de resultados”.

15 La directora Chaves Soto acotó: “Don Javier”.

16 El director Zúñiga Moya comentó: “Rápidamente, nada más decirle a don José que
17 también cuando se hacen las cosas bien hay que reconocerlo, ahora lo que estamos
18 poniendo es un poquito alto el listón y hay que seguir creciendo. La Corredora no
19 puede darse por satisfecha porque hay una gran expectativa alrededor de lo que se
20 está haciendo y yo entiendo que es uno de nuestros *trapitos de dominguear* a nivel de
21 Conglomerado. Mis felicitaciones, don José”.

22 El señor Barrientos Solano expresó: “Gracias, don Javier”.

23 La directora Chaves Soto dijo: “Se ve que la fuerza está en las comisiones, ha habido
24 una pequeña disminución en los ingresos financieros y en los gastos financieros; pero,
25 lo veo porque, diay, ha habido una baja, se bajó el interés y eso ha provocado una
26 disminución leve en lo que son los ingresos financieros, que no es el punto medular
27 de la Corredora. Permítame un segundito antes de que yo siga hablando, doña Andrea
28 quiere hablar”.

29 La directora Vindas Lara comentó: “Sí, yo creo que felicitar a José y a su grupo; pero,
30 esto es ya repetitivo, repetitivamente exitoso, siempre tenemos sobrecumplimientos
31 y rara vez es que a alguna meta no la llenemos, algunas veces ha sido alguna meta
32 de mercado en el sentido de que queríamos más clientes en un producto nuevo y,
33 entonces, hay que meterle un poquito más de cariño o dedicación a un nuevo producto.
34 Pero, bueno, a veces también entendemos que no se puede hacer siempre de todo;
35 pero, usualmente José nos trae mucho avance y sobrecumplimientos. Y entonces,
36 darle la felicitación a él y a su equipo, y también a doña Rosaysella que ha sido la
37 persona que también en el Banco nos ha ayudado mucho para que, efectivamente,
38 todo producto de Banco esté amparado a un producto nuestro, en la medida de lo
39 posible”.

40 La directora Chaves Soto indicó: “Gracias, doña Andrea. Doña María del Milagro”.

41 La directora Solórzano León mencionó: “Sí, unirme a los demás compañeros de Junta;
42 pero, también rescatar algo muy importante, estos logros son por logros de nuestros
43 chicos de comercial, de José en la cabeza, de todos los demás que nos apoyan *front*

1 *desk* también en el Banco, porque hay otras aseguradoras, que sabemos que están en
2 el mercado compitiendo, que les ha caído maná del cielo y creo que aquí el logro es
3 estar en la cabeza; pero, porque es a puro sudor, como decía doña Andrea creo que el
4 día que estábamos allá en la capacitación, por el sudor, el trabajo, el esfuerzo y la
5 estrategia, el planteamiento veraz de los objetivos, haciendo todo con bastante calma,
6 el dinamismo, siempre viendo como que todas las aristas. Entonces, pues obviamente
7 una felicitación a la cabeza y a todos los demás que están por debajo trabajando
8 hombro a hombro con José, y creo que con nuestro planteamiento para el próximo año
9 con respecto a una nueva persona en Comercial, que sé que vamos a lograr conseguir
10 a alguien todavía más visionario de lo que teníamos antes, entonces, creo que sí una
11 felicitación por ese gran logro y creo que así vamos a terminar, como dice doña Andrea
12 que es repetitivo, vamos a tener que poner un listillo aquí, doña Andrea, en cada
13 Junta, felicidades de una vez con bombitas y todo porque creo que es algo recurrente.
14 Eso es bueno y, a veces, no tan bueno, porque, entonces, nos seguimos poniendo metas
15 más altas y yo sé que José va a seguir logrando; pero, poniéndose metas más altas,
16 entonces, darle todo nuestro apoyo para que continúe con esas buenas ideas,
17 ¿verdad?”.

18 La señora Chaves Soto manifestó: “Así es. Termino yo con lo que seguía, lo que yo iba
19 a decir nada más es que, a pesar de que se disminuyeron los ingresos financieros, que
20 no tiene nada que ver con la actividad, el crecimiento fue impresionante, José, bueno,
21 de verdad, felicitaciones reiteradas. Doña Andrea”.

22 La directora Vindas Lara señaló: “Sí, yo creo que otro elemento muy importante es
23 que la gente siempre da la milla extra, que no se fija en si ya son las 4:00 p.m., las
24 5:00 p.m. o es el día feriado, siempre es casi que 24/7 disponibilidad, bueno, les damos
25 un ratito para que duerman, que descansen; pero, siempre ha sido así. Entonces, yo
26 creo que es un equipo con eso importante, con un valor importante”.

27 La directora Chaves Soto indicó: “Valor agregado, muchas gracias, doña Andrea. Don
28 José, si hay alguien más que quiere hablar o sino para que le haga un cierre de oro.
29 Don José”.

30 El señor Barrientos Solano expresó: “Yo quería nada más, bueno, primero
31 agradecerles por los buenos comentarios, yo decirles que esto no es un trabajo de una
32 persona realmente, o sea, sería una persona muy soberbia hablar así, no soy de esa
33 formación. Creo que aquí lo más importante es que es un gran trabajo en equipo, o
34 sea, el equipo en el que yo estoy no les puedo describir, si me pongo a contarles no
35 terminamos de la cantidad de trabajo que tienen, inclusive, a veces, tomando de su
36 tiempo para salir con las cosas del día a día y eso lo sabemos y es gente muy esforzada
37 y es a donde uno ve el gran esfuerzo y, entonces, los resultados no son obra de la
38 casualidad, es la elaboración de un trabajo en un equipo que pone todas las fuerzas
39 para sacar los resultados día a día, a veces hasta con su propio tiempo, y la verdad es
40 que aquí hay gente muy muy buena y de verdad que es un trabajo de cada uno desde
41 su actividad que le corresponde, es un trabajo muy fuerte. Y también yo creo que
42 también el órgano superior, la Auditoría cuando nos hace revisiones, la Unidad de
43 Riesgo, o sea, es todo un componente que va de la mano que creo que, al final, redunda

en un resultado que es este, el que debería ser. Ahora, la barra tiene que ser más alta, yo les digo todos los días, queremos hacer más y más y más y más, y es lo que estamos tratando de hacer todos los días de venir y no bajar los brazos, porque, a veces, uno baja los brazos y se olvida, porque ya llegó a algún lado y, entonces, ya ahí se quedó, no, la idea es todos los días hacer cosas diferentes para ver si no..., porque vienen otros atrás que nos van a alcanzar, entonces, es importante también tener ideas nuevas, frescas y que vayan cambiando; pero, muchísimas gracias y era un poquito de lo que quería mencionarles”.

La directora Solórzano León dijo: “Gracias, José”.

La directora Chaves Soto manifestó: “Gracias, don José. Entonces, tomamos el acuerdo de darlo por presentado y conocido el informe, y extender de parte de toda la Junta Directiva las felicitaciones a don José y a todo el equipo por todo el logro que han tenido, por haber incrementado así de esa forma, constantemente. Es como una mamá, la mamá de unas amigas mías, que la hija, la primera no; pero, la segunda hija siempre traía un 100, entonces, cuando volvía otro semestre: *ay, qué pereza otro 100; ay, qué pereza otro 100* —decía— y la primera hija nunca le traía un 100, en este caso, gracias, no hay pereza, sino que gracias por esos cienes, don José, y a todo su equipo. Y muchas gracias a todos”.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: 1) **tener por presentado** el resumen ejecutivo del 17 de setiembre del 2025, al cual se adjunta el oficio BNCS-UAF-386-2025, de la misma fecha, suscrito por el señor César Calderón Badilla, jefe de la Unidad Administrativa Financiera de BN Corredora de Seguros, S. A., que anexa el informe de los ***Estados Financieros, Agosto 2025***, en cumplimiento de lo dispuesto en la Directriz n.º 099-MP. 2) De conformidad con los comentarios expresados por los señores directores en la parte expositiva del presente artículo, **remítir** una sincera felicitación y agradecimiento, en nombre de la Junta Directiva, al equipo de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., por el esfuerzo, compromiso y dedicación en la obtención de excelentes resultados durante este periodo.

Comuníquese a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 12.º

Como último punto de la agenda, la presidenta del directorio, señora Anabelle Chaves Soto, expresó: “Llegamos al punto 5, verificación final de grabación de audio y video”. La señor Zúñiga Chacón indicó: “Sin problema, grabamos sin inconvenientes”. La señora Chaves Soto manifestó: “Muchísimas gracias y muchas gracias a todos por su compañía. Gracias, hasta luego”. De seguido, dio por finalizada la sesión.

(A.Ch.S.)

A las dieciséis horas con dos minutos se levantó la sesión.

Nota: se deja constancia de que, ante el voto de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia número 2025-033364 de las 14:35 horas del 10 de octubre de 2025, que resolvió con lugar los recursos de amparo acumulados en el expediente 25-011348-0007-CO, declarando, en consecuencia, la nulidad de la resolución n.º RES-PV-001-2025 dictada el 10 de febrero de 2025 por Stephan Lars Andreas Brunner Neibig, en su condición de vicepresidente de la República y órgano decisor del procedimiento, y todos los actos posteriores a esta, el 13 de octubre de 2025 tomaron de nuevo plena posesión de sus cargos los miembros de la Junta Directiva General, por lo tanto, dicho órgano colegiado, constituido en Asamblea de Accionistas de las sociedades anónimas del Banco Nacional, acordó revocar los nombramientos de los anteriores miembros que participaron en esta sesión. En virtud de dicha revocatoria y de la dificultad para recabar las firmas de los directores salientes, se consignan en esta acta únicamente las rúbricas de quienes permanecen en sus cargos y de esta Secretaría General para garantizar la veracidad de lo ahí acordado, lo cual se puede comprobar con los registros de audio y video existentes de dicha sesión.

SECRETARIA AD HOC



Sra. Andrea Vindas Lara

SECRETARIA GENERAL



Lcda. Cinthia Vega Arias

Según el artículo 9 de la Ley 8454: "Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito."