

1 BN SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS, S. A.
2

3 **N.º 262**
4

5 Costa Rica, martes primero de setiembre del dos mil veinte, a las ocho horas.
6
7

8 **SESIÓN ORDINARIA**
9

10 Asistencia:

Directivos:

Sra. Ruth Alfaro Jara, presidenta

Sra. Jeannette Ruiz Delgado, vicepresidenta

Sr. Mario Carazo Zeledón, secretario *ad hoc*

Sra. Andrea Vindas Lara, vocal

Lcda. Jessica Borbón Guevara

Fiscal:

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

11
12 **ARTÍCULO 1.º**
13

14 Se dejó constancia de que, dada la declaratoria de estado de emergencia nacional
15 emitida por el Gobierno de la República, ante la situación sanitaria provocada por el
16 Covid-19, la presente sesión se desarrolló de manera virtual, con la participación de
17 todos los asistentes detallados anteriormente en esta acta. Para tales efectos, se
18 utilizó la herramienta de trabajo remoto denominada Microsoft Teams, disponible en
19 el Office 365.

20
21 **ARTÍCULO 2.º**
22

23 Se dejó constancia de que el director señor Allan Calderón Moya no asistió a la
24 presente sesión por cuanto se encuentra atendiendo asuntos propios de su cargo como
25 Gerente General a.i. del Banco Nacional. En su lugar, se designó al señor Mario
26 Carazo Zeledón como Secretario *ad hoc* de la Junta Directiva.

27
28
29 **ARTÍCULO 3.º**
30

31 La presidenta del directorio, señora Ruth Alfaro Jara, sometió a votación el orden del
32 día de la presente sesión ordinaria número 262 de BN Sociedad Corredora de Seguros,

1 S. A. Sobre el particular, propuso posponer el conocimiento del punto **6b. Aprobación**
2 *del presupuesto de la Auditoría Interna para el 2021*, en virtud de que no fue remitido
3 con suficiente antelación para el respectivo análisis de los miembros de este órgano
4 colegiado. Asimismo, sugirió incluir un comentario acerca de la convocatoria a una
5 sesión extraordinaria el próximo 16 de setiembre del 2020.

6 Los directores mostraron su anuencia en aprobarlo.

7 **Resolución**

8 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el orden del
9 día de la presente sesión ordinaria 262 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A.
10 con las alteraciones propuestas en esta ocasión, en el sentido de **posponer** el
11 conocimiento del punto **6b. Aprobación del presupuesto de la Auditoría Interna para**
12 *el 2021*, en virtud de que no fue remitido con suficiente antelación para el respectivo
13 análisis de los miembros de este órgano colegiado. Asimismo, **incluir** un comentario
14 acerca de la convocatoria a una sesión extraordinaria el próximo 16 de setiembre del
15 2020.

16 (R.A.J.)

17 **ARTÍCULO 4.º**

18 La presidenta de este directorio, señora Ruth Alfaro Jara, propuso convocar a una
19 sesión extraordinaria el próximo miércoles 16 de setiembre, con el propósito de
20 conocer el Plan Anual Operativo (PAO) y el presupuesto ordinario de BN Sociedad
21 Corredora de Seguros, S. A., para el período 2021. Doña Ruth solicitó a la Secretaría
22 General coordinar con cada uno de los miembros, con el fin de coordinar la hora de la
23 sesión.

24 Los directores estuvieron de acuerdo.

25 **Resolución**

26 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** convocar a una sesión
27 extraordinaria el próximo 16 de setiembre del 2020, a la hora que oportunamente se
28 informará, con el propósito conocer el Plan Anual Operativo (PAO) y el presupuesto
29 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., para el período 2021.

30 **Comuníquese** a Gerencia General y Auditoría Interna.

31 (R.A.J.)

32 **ARTÍCULO 5.º**

33 La directora señora Ruth Alfaro Jara sometió a aprobación el acta de la sesión
34 ordinaria número 261, celebrada el 19 de agosto del 2020.

35 La directora Alfaro Jara consultó: “¿Los señores directores tienen alguna
36 observación? Si no, les solicito la aprobación”.

37 La señora Sánchez Quirós dijo: “De forma nada más, doña Ruth”.

38 Los directivos mostraron su anuencia a aprobar el acta.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el acta de la sesión ordinaria número 261, celebrada el 19 de agosto del 2020, la cual incorpora las observaciones remitidas, de previo, por la Auditora Interna a la Secretaría General.

(R.A.J.)

ARTÍCULO 6.^º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el resumen ejecutivo de fecha 27 de agosto del 2020, al cual se adjunta el oficio BNCS-GG-071-2020 de la misma fecha, por medio del cual se solicita el cierre del acuerdo tomado por la Junta Directiva en el artículo 8.º, numeral 1), sesión 260 del 4 de agosto del 2020, en el cual se encargó a la Administración coordinar lo pertinente con la Gerencia General del Banco Nacional con el propósito de realizar, junto con la Oficina de Proyectos Legales, un análisis sobre los principales proyectos de ley que se encuentran en la corriente legislativa y que podrían afectar el quehacer de BN Corredora de Seguros, S. A, así como considerar, como parte de dicho análisis, los efectos e implicaciones que tienen las recientes modificaciones a la normativa y leyes atinentes al negocio de esta sociedad anónima.

El señor Barrientos Solano comentó que este acuerdo se tomó en el artículo 8.º, sesión 260, en el que se propuso por parte de doña Andrea llevar un seguimiento de los proyectos o diferentes reglamentos o modificaciones que se están haciendo en materia de seguros, dadas situaciones normales o de pandemia. Indicó que conversó este particular con don Allan, quien informó de que este proceso se hace periódicamente en la Junta Directiva General. Manifestó que este reporte de entes reguladores y los diferentes proyectos que se encuentran en corriente legislativa ya están incorporados en el análisis de la Oficina de Proyectos Legales. Apuntó que la solicitud sería cerrar el acuerdo y mantener el seguimiento que se hace en la Junta Directiva General que, según entiende, es cada 15 días o cada mes.

La directora Alfaro Jara externó: “Muchas gracias, don José. Sí, de hecho, el Banco está haciendo un análisis constante que la Dirección Jurídica ve en coordinación con el área de Riesgos. El informe de proyectos que están en corriente legislativa se ve de forma periódica. Cuando se espera que tengan alguna materialización de un riesgo importante para el Banco o para alguna subsidiaria nos lo dan a conocer oportunamente y de forma preventiva, por lo menos para prepararnos y que no haya sorpresas”.

La directora Ruiz Delgado dijo: "Este tema es importante, porque muchas veces se discuten asuntos en la Asamblea Legislativa, donde no participamos en la discusión ni en la decisión y, al final, cuando nos damos cuenta, nos atropellan. Entonces, el Banco hace toda una gestión de seguimiento. Sí creo importante, don José, si no les están llegando esos informes directamente, que se trate de mantener a alguien que coordine con el equipo que está haciendo este seguimiento, a efectos de actuar de

1 inmediato en caso de que sea necesario. Esto implica muchas cosas, no solamente en
2 proyectos de ley, sino también en temas de posicionamiento de control político, por si
3 en algún momento se menciona algo, y a partir de ahí estar siempre atentos y
4 tratando de resolver. Creo que esa es la parte más importante; es decir, el hecho de
5 que el Banco esté dándole seguimiento no implica que nos desentendamos al 100%
6 como subsidiarias, sino tenemos también que estar atentos a lo que ya se le está
7 dando seguimiento. No es hacer un doble trabajo; no es ir a la Asamblea a estar viendo
8 qué pasa, sino estar en contacto con quienes están en esa entidad, con el fin de estar
9 atentos sobre si hay alguna afectación directa o pedir algún tipo de reporte para
10 actuar, en caso de que sea necesario. Esa es básicamente la participación. Gracias".
11 La directora Alfaro Jara señaló: "Es muy importante lo indicado por doña Jeannette.
12 Claramente no nos estamos desligando. Tenemos a don José que participa en la
13 Cámara también y constantemente está monitoreando estas cosas. Sin embargo,
14 debemos estar atentos".

15 El señor Barrientos Solano manifestó: "Más bien, para darle seguimiento, lo que
16 vamos a hacer es coordinar directamente con la oficina, en caso de que se requiera
17 algo relacionado con seguros. Este particular me lo dejaré como una responsabilidad,
18 porque claramente tenemos que darles seguimiento a todos los factores de cambios
19 normativos, reglamentarios o de algún ente regulador. Nosotros vamos a coordinar
20 una reunión la próxima semana con el área y, en caso de que hubiera un tema de esta
21 subsidiaria que consideramos relevante por el cambio que conlleva o que implique
22 alguna situación de ley, lo traeríamos a la Junta Directiva. Ese rol de responsabilidad
23 quedará a mi cargo. Lo ideal es que nos remitan el reporte para nosotros identificar
24 si por alguna razón hay algún proyecto de la corriente legislativa que debamos
25 conocer y que necesitamos tomar partida como corredora. Si amerita una modificación
26 importante, entonces, el compromiso es traerlo siempre a la Junta Directiva. Así
27 queremos dar ese seguimiento y, según lo dijo doña Jeannette, la idea es tenerlo con
28 una secuencia de seguimiento administrativo para poderlo controlar".

29 La directora Alfaro Jara expresó: "Le consulto a doña Andrea si está satisfecha con
30 el cierre de este acuerdo, porque lo estaríamos manejando en otras instancias; pero,
31 siempre atentos".

32 La directora Vindas Lara respondió: "Sí, de acuerdo, totalmente. Me parece muy
33 pertinente la forma y simplifica el acuerdo, en cuanto a eliminarlo y dándole don José
34 el seguimiento".

35 La directora Alfaro Jara comentó: "Magnífico. La resolución será dejar sin efecto el
36 acuerdo tomado por la Junta Directiva en el artículo 8.º, numeral 1), sesión 260, en
37 el entendido de que la Gerencia General coordinará con la Oficina de Proyectos
38 Legales la presentación del informe que se eleva a la Junta Directiva General, si les
39 parece".

40 Los directivos mostraron su anuencia.

41 **Resolución**

1 **Considerando:** i) la solicitud expresa de la Administración, presentada mediante el
2 resumen ejecutivo de fecha 27 de agosto del 2020, al cual se adjunta el oficio BNCS-
3 GG-071-2020 de la misma fecha; ii) que la Administración coordinará directamente
4 con la Oficina de Proyectos Legales de la Dirección Jurídica el reporte de los
5 principales proyectos de ley que se encuentran en corriente legislativa y que podrían
6 afectar el quehacer de la sociedad, e informará oportunamente a este órgano colegiado
7 lo que corresponda, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:**
8 **dejar sin efecto** el acuerdo tomado por esta Junta Directiva en el artículo 8.º,
9 numeral 1), sesión 260 del 4 de agosto del 2020.

10 Comuníquese a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 7.^º

15 La secretaria general del Banco Nacional, señora Cinthia Vega Arias, presentó
16 informe del 1.º de setiembre del 2020, referente a los acuerdos tomados por esta Junta
17 Directiva que involucran órdenes para los distintos órganos administrativos y se
18 encuentran pendientes de cumplimiento.

19 Sobre el particular, la señora Vega Arias explicó: "Básicamente, son solo dos
20 acuerdos, uno es el que se está dejando sin efecto en el artículo anterior y el otro es el
21 que está para cumplimiento en el mes de diciembre. Entonces, solo quedaría ese".

22 La directora Alfaro Jara dijo: "Muchas gracias, Cinthia". De seguido, sugirió dar por
23 recibido el informe.

24 Los señores directores manifestaron su anuencia.

Resolución

26 POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado
27 el informe de acuerdos pendientes de cumplimiento, elaborado por la Secretaría
28 General del Banco Nacional, con corte al 1.^º de setiembre del 2020.

29 Comuníquese a Gerencia General.

(C.V.A.)

ARTÍCULO 9.^º

34 En cumplimiento del plan de capacitación dirigido a la Junta Directiva de BN
35 Sociedad Corredora de Seguros, S. A., periodo 2020, el gerente general, señor José
36 Alfredo Barrientos Solano, informó de que, a continuación, la señora Silvia Canales
37 Coto, socia de la firma ELS Estudio Jurídico de Centroamérica S.A., se unirá a esta
38 sesión, con el propósito de desarrollar la capacitación denominada ***Seguridad de la***
39 ***información y protección de datos. Responsabilidad del intermediario de***
40 ***Seguros.***

1 Con la venia de la Presidencia, se incorporó a la presente sesión, de manera virtual,
2 la señora Canales Coto, a quien la directora Alfaro Jara brindó una cordial
3 bienvenida.

4 Inicialmente, la señora Canales Coto comentó que el derecho a la autodeterminación
5 informativa o derecho a la protección de datos personales ha sido concebido como
6 aquel a través del cual una persona física, independientemente de su nacionalidad,
7 controla el flujo de su información personal, al decidir cómo quiere que esta sea
8 tratada (utilizada), para qué fines, quién puede acceder a ella y cómo puede ser
9 compartida. Luego, amplió detalles acerca de la Ley n.º 8968 (Ley de Protección de la
10 Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, del 5 de noviembre del 2011),
11 el Decreto Ejecutivo n.º 37554 (Reglamento a la Ley de Protección de la Persona
12 Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, 5 de marzo del 2013) y Decreto
13 Ejecutivo n.º 40008 (Reforma al citado Reglamento, la cual entró en vigencia el 6 de
14 diciembre del 2016). Explicó que el objetivo general de dicha Ley es garantizar a
15 cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio,
16 ese respeto a los derechos fundamentales, concretamente, su derecho a la
17 autodeterminación informativa en relación con su vida o actividad privada y demás
18 derechos de la personalidad. Dijo que eso da herramientas para ejercer una defensa
19 y garantizar que se estará sujeto a un régimen de libertad e igualdad con respecto al
20 tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o
21 bienes. Explicó los tres derechos básicos que resguarda esta Ley, a saber:
22 autodeterminación informativa, acceso a la información, derecho de rectificación. De
23 seguido, dijo que la legislación establece una serie de principios para poder recopilar
24 la información (principios del consentimiento informado: obligación de informar y
25 otorgamiento del consentimiento y principios de calidad de la información: actual,
26 veraz, adecuada para el fin que fue recolectada). Comentó que, al recabar datos de
27 una persona, siempre se le debe decir la razón por la que se le solicitan, además,
28 comentarle que existirá una base de datos de carácter personal, que se le guardará la
29 información, y se le debe informar de los fines que se persiguen, quién tendrá acceso
30 y para qué efectos, y garantizarle que los datos estarán bien resguardados, desde una
31 perspectiva de seguridad física y lógica. Asimismo, enfatizó en que, si la persona se
32 niega a brindar algunos datos, se le debe advertir cuáles son las consecuencias de esa
33 negativa, para que sepa que, probablemente, si no da alguna información, el servicio
34 o la expectativa que tiene de acceder a una organización no se verá satisfecha en
35 totalidad, y se le debe decir cuáles son los derechos que le asisten: derecho de acceso
36 a información y de rectificación, en cualquier momento, de los datos resguardados.
37 Agregó que la persona debe otorgar su consentimiento; es decir, aceptar
38 expresamente que brindará los datos. Manifestó que el consentimiento informado
39 tiene una serie de características: i) ser por escrito (medios digitales o físicos), ii) venir
40 del titular de los datos, iii) ser libre (la persona debe manifestar su voluntad sin
41 ninguna presión), iv) ser específico (se debe informar para qué se brindan los datos);
42 v) ser informado (conocer de antemano), vi) ser inequívoco (no puede caber duda de

que el titular de los datos o su representante estuvo de acuerdo en facilitar los datos), vii) ser individualizado (por cada una de las personas titulares). Con respecto a los principios de la calidad de la información, expresó que los datos deben ser actualizados, porque tienen cierta vigencia (no tener datos más allá de diez años) y se debe estar verificando que sigan siendo pertinentes y necesarios para el fin que se solicitaron. Señaló que la información debe ser veraz, tratada de manera leal y lícita, y ser exacta. Luego, se refirió a la categoría de datos que establece la legislación: datos personales y datos sensibles. Resaltó que los datos personales se entienden como cualquier información para la identificación de una persona, del titular, los cuales pueden ser de conocimiento público, de acceso irrestricto, porque ya existen en una base de datos que, por ley tienen acceso ilimitado, por ejemplo, el nombre, el número de cédula, los bienes que se registran ante el Registro Público de la Propiedad. Enfatizó en que esos son datos personales que son declarados públicos por una norma especial. Indicó que hay otros datos personales que son de más acceso restringido y el titular es el que debe definir si quiere o no compartirlos; por ejemplo, el número de teléfono, dirección de la casa y algunos otros datos que lo identifiquen y que las personas no tienen por qué saberlos si no se los han compartido. También, recalcó que existen otros datos más sensibles; por ejemplo, origen racial, opiniones políticas, convicciones religiosas, condición socioeconómica, información biomédica, genética, orientación sexual, información que son decisiones propias que nadie puede utilizarla, salvo que el titular brinde la autorización para una finalidad específica, porque eso puede generar cierto tipo de segregación, discriminación y mal uso de la información. Dijo que un tercer componente que establece la ley para emitir la normativa especial es todo lo que tiene relación con los datos de comportamiento crediticio, lo cual se regula con la normativa emitida por Sugef. Luego, explicó que toda base de datos debe tener una finalidad lícita que no debe ir en contra de la ley ni la moral pública, por tal razón se crea una autoridad que aparte de vigilar el cumplimiento de la normativa puede estar verificando que dicha información se encuentra en las bases de datos, así como el uso que se le da. Añadió que cuando las bases de datos son comercializadas deben contar con un registro ante la Agencia de Protección de datos de los Habitantes (PRODHAB), que es un órgano adscrito al Ministerio de Justicia y Paz, con el propósito de realizar inspecciones ya sea de oficio o por petición de un interesado; además, dijo que dicho órgano tiene la potestad de sancionar o imponer multas. Mencionó que en materia de seguros este régimen está contemplado, dado que se parte de que ese responsable de los datos va a tomar medidas de índole organizacional para tener un aforo de protección de la información de los clientes, con la finalidad de evitar alteraciones, destrucciones accidentales, pérdidas de datos o malos usos de la información. Agregó que se le debe garantizar la seguridad física y lógica a los clientes mediante la adopción de políticas de manejo de datos y la definición de cómo debe ser la declaratoria de consentimiento informado por parte de los clientes, así como la mecánica para obtener dicho consentimiento. Después, señaló que en el artículo 6.º, de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros,

1 se resguarda el derecho de información y de confidencialidad, por lo que el uso
2 inadecuado de los datos que provoque un daño perjudicial al consumidor deberá
3 resarcirse por el responsable, sin perjuicio de cualquier acción legal que corresponda.
4 Doña Silvia dijo que la Ley Reguladora del Mercado de Seguros establece en su
5 artículo 26.º que la violación al deber de confidencialidad implica una infracción muy
6 grave, cuya pena máxima puede ser hasta un 5% del patrimonio de la entidad, la
7 cancelación de la licencia, la suspensión de la actividad que realiza y otra serie de
8 medidas que la Superintendencia podría decidir dentro de las sanciones de esa
9 naturaleza. Además, dijo que para todos los casos se tiene la obligación de no revelar
10 ni utilizar de manera injustificada, y sin autorización de la entidad aseguradora o del
11 asegurado, la información relacionada con estos que se haya obtenido en el ejercicio
12 de la actividad como intermediario. A continuación, explicó que las razones por las
13 que se aplican los mismos principios a los intermediarios de seguros son: la
14 pertenencia al mismo canal de distribución en la que muestran una conducta y
15 competencia profesional (para generar confianza en el mercado), la promoción de la
16 conciencia financiera (con la realización de una gestión sana y prudente) y, por
17 último, la creación de un vínculo directo con el titular de la póliza. Resaltó que es de
18 suma importancia entender que dentro de la labor de asistencia y asesoramiento se
19 tiene la obligación de manejar información veraz y oportuna, se deben ajustar a las
20 tarifas y las condiciones, así como no realizar cobros a clientes sin autorización.
21 Asimismo, destacó que dentro de las responsabilidades que tienen las aseguradoras
22 o intermediarios se deben proporcionar condiciones de los riesgos de los asegurados
23 (monto de cobertura, vigencia y normas del contrato y procedimientos aplicables en
24 caso de siniestro), además de no revelar ni utilizar de manera injustificada y sin
25 autorización la información de los clientes. Dijo que, por lo anterior, la protección de
26 la privacidad de la información personal será uno de los protocolos que la
27 Superintendencia va a procurar que aseguradoras e intermediarios tengan definidos,
28 a fin de verificar su cumplimiento en la práctica y ejercicio del negocio, puesto que es
29 uno de los pilares del principio de conducta de negocio. Finalmente, citó los dos
30 principales focos de supervisión, a saber: i) una supervisión indirecta por parte de la
31 aseguradora por medio del contrato de intermediación con protocolos adecuados de
32 manejo y protección de datos, y ii) la supervisión directa realizada por la
33 Superintendencia que no solo transcribe información *extra situ* (información
34 periódica), sino también una supervisión *in situ* para evaluar el marco de gobierno
35 corporativo, procedimientos y control interno.

36 La directora Alfaro Jara expresó: "Muchas gracias, doña Silvia. Es una información
37 muy interesante y concisa".

38 La directora Vindas Lara comentó: "Quiero realizar tres observaciones. La primera,
39 es que la Corredora debería revisar si le hace falta cumplir con algún aspecto de esta
40 normativa, por lo que es importante hacer un *checklist*. La segunda, es que desde el
41 punto de vista de recopilación de la información de los clientes algo que puede ser
42 efectivo es hacer una matriz donde cada pregunta que se haga corresponda a un

1 objetivo y, de esta forma, asegurarnos de que no se están preguntando cosas
2 adicionales, porque podría ser que un ítem corresponda a varios objetivos, eso lo digo
3 como una recomendación técnica. Por último, cuando la Corredora va armando una
4 base de datos de clientes físicos o jurídicos va recopilando una cantidad de
5 información que es ensamblada a lo largo del tiempo y ahí se podría ver la
6 trazabilidad histórica de los clientes. Un ejemplo sería que en la generación de
7 estadísticas se contemple un cliente que tiene una póliza de US\$10 millones,
8 entonces, ese cliente, que puede ser el único en ese rango, no podría quedar como
9 único, sino que tiene que quedar de tal forma de que no se pueda dilucidar a quién
10 corresponden esos datos. Lo que quiero decir es que la información se debe presentar
11 en estadísticas agrupadas, de manera que no podamos inferir a quién corresponde un
12 dato determinado. Todo esto lo digo como una observación paralela a lo expuesto por
13 doña Silvia. Muchas gracias”.

14 La señora Canales Coto dijo: “Efectivamente se pueden agrupar datos, hacer análisis,
15 estadísticas, datos históricos y de más, en tanto no se extraigan datos sensibles y
16 particulares que no pueden ser revelados”.

17 La directora Alfaro Jara acotó: “En la misma línea, una frase que me llama mucho la
18 atención es el consentimiento informado. Entonces, tal y como lo mencionaba doña
19 Andrea, me gustaría saber si en la Corredora uno firma ese consentimiento y traslado
20 de la información. Más que todo me refiero a seguros de vida en los cuales se revelan
21 padecimientos muy personales, entonces, toda esa información que ingresa a las
22 bases de datos deberá tener un uso lícito; pero, mi pregunta concreta es, una vez que
23 se firma ese consentimiento en donde se libera información personal, la Corredora
24 puede utilizar esa información para cualquier cosa, o si se podrían desarrollar
25 productos con base a los datos que suministraron los clientes”.

26 La señora Canales Coto respondió: “Ese consentimiento, por lo general, está
27 incorporado como una leyenda en los formularios, incluso, en el caso de ustedes que
28 son un Conglomerado, desde que ingresa el cliente a cualquiera de las empresas del
29 grupo se hace un consentimiento informado tan amplio que de una vez se da una
30 autorización para el uso de la información entre empresas relacionadas. De esta
31 manera se le pueden ofrecer productos, hacer análisis de mercados, segmentaciones,
32 por lo que sería útil revisar el documento que utiliza el Banco o la Corredora, si es
33 que esta última lo hace de manera independiente, para verificar cuáles son los usos
34 autorizados que se tienen. Usualmente en los conglomerados las personas están
35 advertidas. Si no está contemplado, sería útil cambiarlo para que puedan hacer uso
36 de esos datos y satisfacer las necesidades de los clientes”.

37 La directora Alfaro Jara dijo: “Todo esto me llama mucho la atención por el tema de
38 protección de la privacidad o la transferencia de datos. En cuanto a la transformación
39 digital, cuando se está llenando un documento, al final hay un *checkbox* que dice: *he
40 leído y acepto todos los términos del contrato*. Soy muy consciente de que yo le doy
41 *check* el 100% de las veces sin leerlo. Entonces, ¿qué podemos hacer para proteger al
42 cliente? Usted tiene razón, tal vez al vendedor comercial no le interesa asegurarse de

que el cliente lo está leyendo. Me declaro culpable de no leerlo. Deberíamos ir más allá. Supongo que la normativa lo exige, pero, no lo hacemos; es decir, no hay una cultura para leer eso. Yo no la tengo. Me parece impresionante porque desde ya sabemos todo lo que pueda pasar. En Europa hay temas muy fuertes, con respecto al reconocimiento facial. En Inglaterra, por ejemplo, todas las cámaras reconocen a las personas, pero, están haciendo todo esto a nivel de imágenes. ¿Qué pasaría con el caso de la transformación digital que es un *checkbox* en un formulario en línea? Me parece que es sumamente delicado. Ya inició el camino, pero, estamos en un proceso muy difícil porque la transferencia de datos pareciera que es complicado controlarla, aun cuando hubiera normativa al respecto".

El señor Barrientos Solano indicó: "Es importante recordar que a nivel de Conglomerado contamos con el formulario Conozca a su cliente y establece, para el Banco y sus subsidiarias, todo lo que tiene que ver con el uso de la información. Leo textual: *Autorización para el tratamiento de la información. El cliente autoriza expresamente al Banco para tratar de recopilar y almacenar, ceder y transferir la información de sus datos personales, incluidos los de uso restringido. Esta autorización incluye la posibilidad de compartir la información indicada con Banco Nacional, BN Vital, BN Valores, BN SFI, BN Corredora de Seguros, cualquier otra subsidiaria del Banco que se cree a futuro o a terceros subcontratados por el Banco y sus subsidiarias para el manejo, archivo y actualización de expedientes, envío de estados de cuenta, procesos de cobro administrativo y judiciales del Banco, incluyendo la información de ingresos y laboral, y para brindarle servicios como cliente del Conglomerado o de la subsidiaria, incluyendo, pero no limitado, a los contratos de tarjetas de servicio de call center, servicios de venta, coordinación de productos, mercadeo, promoción en general y de servicios bancarios y financieros, de cobro de servicios para la seguridad de las transacciones a efectuar u otros servicios a través de medios telefónicos, digitales, mensajes de texto, correo electrónico o cualquier otra ayuda para llevar a cabo las transacciones. Dicha comunicación podrá ser con fines informativos, de venta directa, verificación de datos, promoción, cobro, actualización, productos y cualquier otro que se considere oportuno brindar por estos medios. La posibilidad de compartir la información indicada con el Banco Nacional y las demás subsidiarias y del Conglomerado Banco Nacional para efectos de verificar el cumplimiento.* El Banco tiene un monitoreo constante y ese uso de información es un tema de Conglomerado. No es solo para el proceso de manejo de la información; sino para procesos de venta, cobro, administración de su información, etc. Nace así porque el Banco y las subsidiarias tienen información del cliente. Tal vez nosotros en seguros es menos porque recordemos que quizás el Banco tiene información más sensible. Normalmente, la parte de seguros lo que tiene es información de número de póliza, cédula, teléfono, etc., pero, no información sensible. Como lo decía Silvia, hay que entender cuáles son datos sensibles y cuáles no, por ejemplo, el número de cédula y teléfono es un dato público. El número de tarjeta de crédito completo sí es un dato sensible. Esas cosas son de completo monitoreo y antes de cada proceso hay que hacer

1 una revisión legal. Es normal que ante cada producto o proyecto se haga un *brief* del
2 negocio en donde se establecen los pros y contras del proceso. Eso es lo que les quería
3 compartir”.

4 El director Carazo Zeledón comentó: “En primer lugar, muy extensa y muy clara la
5 exposición, sin embargo, creo que debemos tener presente, por lo menos, dos
6 elementos importantes. Uno es que hay una confusión muy grande entre lo que son
7 datos y lo que es información. La técnica actual llegó a poder manejar datos sin
8 necesidad de atribuírselos específicamente a personas. Esos datos se dan por todo
9 lado. Nosotros mismos tenemos un sistema de recolección de datos que podrían ser
10 considerados como personales. Anteriormente ya ocurrió, mediante una serie de
11 gestiones de personas, que la Sala Cuarta pudiera determinar sobre los aspectos de
12 datos personales y, de alguna forma, no excluyó los datos financieros, pero, sí se
13 concentró en cosas específicas relativas al fuero interno de las personas. Este concepto
14 debe servir de reflexión, tiene que revisarse en la ley a efectos de poder incorporar
15 cosas que han ido avanzando con técnicas, es decir, todo lo que tiene que ver con *big*
16 *data*, conocimiento de actitudes de las personas. También, debe determinarse si
17 corresponde o no a una técnica de uso de los conceptos legales. Lo que quiero señalar
18 con esto es que nosotros, efectivamente, en el Conglomerado y como parte del sistema
19 financiero, utilizamos datos que algunas personas pueden llamar personales.
20 Tenemos que saber muy bien que junto con el uso de ellos debe haber una
21 responsabilidad implícita por parte del Conglomerado, en cuanto a que el uso ha de
22 ser confidencial en protección al mismo usuario, independientemente de las
23 limitaciones que establece la ley. Eso lleva a evidenciar algo que es muy importante.
24 Esos datos que tenemos no los podemos compartir. No solo no los podemos compartir,
25 sino que debemos protegerlos en atención a nuestros propios clientes. Efectivamente
26 podremos llegar a saber cuáles son las tendencias de compra que pueda tener una
27 persona y utilizarlas sin romper el fuero interno; pero, requerimos tener la
28 responsabilidad de usarlos en una forma respetuosa y confidencial. Mal haría la
29 Corredora; por ejemplo, en que posea información sobre alguna de las personas y que
30 vaya a venderla a otra organización u empresa comercial. Esos son conceptos que
31 tienen que revisarse, desde el punto de vista legislativo; pero, los términos tienen que
32 comprenderse y hacer la diferenciación. Esos comentarios nos ponen a pensar dentro
33 de lo que ha sido una exposición muy clara”.

34 La directora Alfaro Jara dijo: “Todos los comentarios son muy válidos y es un tema
35 que se presta para ello, como todos los temas que nos presenta Silvia”.

36 El señor Brenes Villalobos acotó: “Es muy interesante y clara la exposición de Silvia.
37 Esta ley se emitió hace nueve años y en su momento generó muchos comentarios. No
38 fue fácil aplicarlo, pero, al final tuvimos discusiones para determinar si se podía o no
39 compartir la información entre los entes del Conglomerado. Me parece muy oportuno
40 aprovechar la ocasión para revisar esos aspectos y, si es del caso, que se hagan los
41 ajustes pertinentes”.

1 Finalmente, la directora Alfaro Jara agradeció la exposición realizada por la señora
2 Silvia Canales Coto, quien, de seguido, dejó de participar en la presente sesión.
3 Asimismo, indicó que este punto se dará por recibido.

4 **Resolución**

5 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por recibida la
6 capacitación denominada *Seguridad de la información y protección de datos*.

7 **Responsabilidad del intermediario de Seguros**, desarrollada en esta
8 oportunidad por la señora Silvia Canales Coto, socia de la firma ELS Estudio Jurídico
9 de Centroamérica S. A., en cumplimiento del plan de capacitación dirigido a la Junta
10 Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., periodo 2020.

11 **Comuníquese** a Gerencia General.

12 (J.A.B.S.)

13
14 **ARTÍCULO 10.º**

15 En atención a lo indicado en el inciso 9), artículo 4.º de la *Directriz n.º 099-MP, Revisión de las funciones de órganos de dirección y fortalecimiento de su rol estratégico en las empresas propiedad del estado e instituciones autónomas*, el gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, mediante resumen ejecutivo de fecha 27 de agosto del 2020, presentó el oficio BNCS-UP-013-2020, de la misma fecha, suscrito por la señora Katherine Campos Chacón, funcionaria de la Unidad de Planeación de BN Corredora de Seguros, S. A., al cual se adjunta el documento denominado ***Informe Análisis de mercado, II trimestre 2020***.

16 El señor Barrientos Solano mencionó que este informe se presenta como parte del cumplimiento de la Directriz emitida para la revisión de las funciones de los órganos de dirección, a fin de mantener informado a este órgano colegiado de los cambios y la actualidad en el mercado tanto de las aseguradoras como de los intermediarios. Luego, en cuanto a la gestión corporativa, indicó que se mantienen 13 aseguradoras en el mercado, aún y con la pandemia. Con respecto a las primas del mercado con seguro obligatorio, señaló que el crecimiento fue de 2,05%, (₡477.934,74 millones). Además, dijo que las primas sin seguros obligatorios presentaron un crecimiento del mercado de 3,15% (₡335.912,73). Posteriormente, detalló las variaciones de las primas con y sin seguros obligatorios por aseguradora que mayor participación tiene en este mercado. Destacó que las dos aseguradoras más importantes, después del INS, son ASSA Compañía de Seguros y Pan American Life. Asimismo, presentó datos estadísticos acerca de la participación en relación con los seguros personales, la cual ha decaído -2,30% con respecto al segundo trimestre del 2019. En lo que se refiere a las primas de los seguros generales, don José Alfredo explicó el comportamiento de las principales aseguradoras, de las cuales el INS sigue ocupando el primer lugar, seguida de ASSA, Quálitas, Seguros Lafise, entre otras. Además, indicó que se observa un crecimiento de 7,40%. Luego, mostró un gráfico sobre la comparación interanual de las primas sin seguro obligatorio, en el que se observa que la única

aseguradora que presenta un decrecimiento es Oceánica de Seguros. Después, expuso acerca de la evolución de la participación del INS y destacó la comparación realizada en cuanto a utilidades. De seguido, se refirió a las primas por ramo y resaltó que los ramos en donde hay mayor crecimiento es en incendio y automóviles, a pesar de la situación actual, en la que no hay gran colocación de créditos prendarios. En cuanto al índice de suficiencia de capital (ISC), dijo que el mínimo que debe tener una compañía aseguradora, según lo establecido por la Sugese, es de 1,3% y que todas se encuentran por encima de ese límite. Con respecto a la conformación del sector de intermediarios de seguros, a junio del 2020, informó de que hay 119 operadoras de autoexpedibles, 33 sociedades corredoras de seguros y 53 sociedades agencia. Expuso un gráfico sobre el *ranking* de corredoras al segundo trimestre del 2020, en donde BN Corredora mantiene el segundo lugar; sin embargo, resaltó que se ha ido reduciendo la brecha que la sociedad mantiene con Bac Credomatic Corredora de Seguros, S.A., que ocupa el primer lugar y, a la vez, ha aumentado la diferencia con el tercer lugar (BCR Corredora de Seguros, S.A.). Adicionalmente, mostró varios cuadros acerca del crecimiento interanual de los ingresos por comisiones e ingresos totales, los cuales explicó ampliamente. Además, se refirió a las utilidades de los intermediarios bancarios. Señaló que esta sociedad anónima sigue ocupando el primer lugar del mercado, con ¢1.719,0 millones en generación de utilidades, un crecimiento de 12,67% y una participación en el mercado de intermediarios de 20,94%. Finalmente, citó las siguientes conclusiones del análisis realizado: i) al efectuar el análisis de mercado asegurador, podemos detallar el incremento en primas de 2,05%, representando ¢477.934,00 mil millones, a pesar del golpe en la economía que ha traído la crisis sanitaria y los factores macroeconómicos en los que se ha visto afectado nuestro país; ii) el ramo de seguros personales viene presentando un importante decrecimiento de -2,33%, siendo uno de los ramos más afectados desde que inició la crisis sanitaria; iii) en cuanto a los intermediarios, BN Corredora se posiciona en segundo lugar en el *ranking* de corredurías y primer lugar en utilidades, siendo una de las corredurías más rentables del país; iv) BN Corredora destaca un arduo trabajo entre sus líderes para posicionarse entre las corredurías más fuertes del país y con esperanza de que la economía costarricense retorne poco a poco, a pesar de la paralización económica que ha traído la pandemia global por el Covid-19.

La directora Alfaro Jara dijo: "Muchas gracias por la presentación. Muy complacida con que la Corredora mantenga el primer lugar en utilidades, un segundo lugar en intermediarias y de que se muestre un negocio sólido, a pesar de toda la crisis de salud y económica que estamos pasando. Confiamos en que el área comercial, administrativa y de riesgos están trabajando muy fuerte por sostener y mejorar el negocio. Daríamos por recibido el informe".

39 Resolución

40 POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado
41 el resumen ejecutivo de fecha 27 de agosto del 2020, al que se adjunta el oficio BNCS-
42 UP-013-2020, de la misma fecha, suscrito por la señora Katherine Campos Chacón,

1 funcionaria de la Unidad de Planeación de BN Corredora de Seguros, S. A., al cual se
2 adjunta el documento denominado *Informe Análisis de mercado, II trimestre*
3 *2020*, expuesto en esta ocasión por el señor José Alfredo Barrientos Solano, gerente
4 general de BN Corredora de Seguros, S. A., en atención a lo dispuesto en el inciso 9),
5 artículo 4.º, de la *Directriz n.º 099-MP, Revisión de las funciones de órganos de*
6 *dirección y fortalecimiento de su rol estratégico en las empresas propiedad del estado*
7 *e instituciones autónomas.*

8 **Comuníquese** a Gerencia General.

9 (J.A.B.S.)
10
11

12 A las diez horas se levantó la sesión.
13
14
15

PRESIDENTE

Sr. Ruth Alfaro Jara

SECRETARIO AD HOC

Sr. Mario Carazo Zeledón

16