

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32

BN SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS, S. A.

N.º 312

Costa Rica, lunes primero de agosto del dos mil veintidós, a las nueve horas.

SESIÓN ORDINARIA

- Asistencia:
- Directivos: Sra. Ruth Alfaro Jara, presidenta
Sra. Jeannette Ruiz Delgado, vicepresidenta
MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos, secretaria
Sra. Andrea Vindas Lara, vocal
Lcda. Jessica Borbón Guevara
- 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
- Subsecretaria General: Lcda. Sofía Zúñiga Chacón

ARTÍCULO 1.º

Se dejó constancia de que, dada la declaratoria de estado de emergencia nacional emitida por el Gobierno de la República, ante la situación sanitaria provocada por la Covid-19, la presente sesión se desarrolló vía la herramienta Microsoft Teams, garantizando la simultaneidad, interactividad e integralidad entre la comunicación de todos los participantes.

ARTÍCULO 2.º

Se dejó constancia de que el director señor Mario Carazo Zeledón no se integró a la presente sesión, por cuanto debió atender asuntos personales urgentes.

ARTÍCULO 3.º

La presidenta de este directorio, señora Ruth Alfaro Jara, sometió a votación el orden del día de la presente sesión ordinaria número 312 de BN Corredora de Seguros, S. A. Sobre el particular, sugirió conocer el punto **5.a Informe de resultados Plan Comercial II trimestre 2022** antes del **4.a Capacitación: Cyber Seguros 2022**. Los directores manifestaron su anuencia a aprobar el orden del día con el cambio propuesto en esta oportunidad.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el orden del día de la presente sesión ordinaria 312 de BN Corredora de Seguros, S. A. con la alteración propuesta en esta oportunidad, en el sentido de **trasladar** el punto **5.a Informe de resultados Plan Comercial II trimestre 2022** para ser conocido antes del **4.a Capacitación: Cyber Seguros 2022**.

(R.A.J.)

ARTÍCULO 4.º

La directora señora Ruth Alfaro Jara sometió a aprobación el acta de la sesión ordinaria número 311, celebrada el 19 de julio del 2022. Al respecto, indicó: “Doña Gabriela remitió unas observaciones de forma. ¿Algún comentario u observación?”. Al no haberlos, dijo: “Damos por aprobada dicha acta”. Los directores manifestaron su anuencia.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el acta de la sesión ordinaria número 311, celebrada el 19 de julio del 2022, considerando las observaciones formuladas por la señora Gabriela Sánchez Quirós, auditora interna, las cuales fueron remitidas a la Secretaría General del Banco Nacional.

(R.A.J.)

ARTÍCULO 5.º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el memorando BNCS-GG-073-2022 del 27 de julio del 2022, suscrito por él, mediante el cual solicita autorización para disfrutar de vacaciones los días 15 y 16 de setiembre del 2022, con cargo al periodo correspondiente. Lo anterior, con el fin de cumplir con lo establecido en la Política de disfrute de vacaciones del Conglomerado Banco Nacional, aprobada por la Junta Directiva General en el artículo 9.º, sesión 12.281 del 27 de agosto del 2018, la cual indica que, al 31 de diciembre de cada año, la cantidad acumulada de vacaciones de cada funcionario no debe superar un período. Asimismo, en el citado oficio se informa de que el señor Esteban Umaña Lizano, director de Estrategia Digital y de Operaciones, asumirá las funciones de Gerente General, en su ausencia, si esta Junta Directiva lo tiene a bien.

La directora Alfaro Jara sometió a aprobación, en firme, la solicitud del Gerente General.

Los señores directores se mostraron de acuerdo.

Resolución

Considerando la solicitud presentada mediante el memorando BNCS-GG-073-2022 del 27 de julio del 2022, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1) autorizar** vacaciones al Gerente General de BN Sociedad Corredora

de Seguros, S. A., señor José Alfredo Barrientos Solano, los días 15 y 16 de setiembre del 2022, con cargo al periodo correspondiente. **2) Nombrar**, en consecuencia, al señor Esteban Umaña Lizano, director de Estrategia Digital y de Operaciones, como Gerente General interino, con las atribuciones inherentes al cargo, durante los días 15 y 16 de setiembre del presente año.

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.

Comuníquese a Gerencia General y señor Esteban Umaña Lizano.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 7.º

En cumplimiento del plan de capacitación dirigido a la Junta Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., para el periodo 2022, aprobado en el artículo 6.º, sesión 297 del 11 de enero del 2022, el gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, informó de que se recibirá la visita de la señora Nancy Arias Mora, representante de la firma C&C Consultores Asociados, con el propósito de impartir la capacitación denominada **Cyber Seguros**.

Con la venia de la Presidencia, se integró a la presente sesión, de manera virtual, la señora Nancy Arias Mora, a quienes los directores brindaron una cordial bienvenida. Inicialmente, la señora Arias Mora comentó que en la presente capacitación, además del tema de ciberseguros, se abordarán los siguientes puntos: autodeterminación informativa, alfabetización digital, imagen personal redes sociales, seguros ofertas en el mercado e internacionales. Luego, dijo que los ataques cibernéticos y la protección de datos son dos aspectos que han evolucionado simultáneamente, en virtud de que están altamente relacionados. Doña Nancy indicó que, por ejemplo, en Costa Rica se han experimentado ataques cibernéticos recientemente en algunas entidades; pero, dijo que esto no es nuevo, ya que desde hace muchos años se han dado casos de ataques en bancos, lo que ha provocado que se dé un proceso de concientización a la protección de datos. Sobre este punto, expresó que anteriormente ni las personas, ni las instituciones o empresas eran conscientes de la importancia que tenía la información, razón por la que ha sido necesario que se avance en el resguardo de los datos y de evitar ataques cibernéticos de manera paralela, proceso que en Costa Rica no se ha dado de la mejor manera, mientras que en Europa sí ha tenido un desarrollo mucho más ordenado y de mucho más tiempo, sobre todo, en cuanto a la protección de datos. Luego, mencionó que el Consejo de la Unión Europea espera que se encuentren conectados alrededor de 22.300 millones de dispositivos al Internet de las cosas para el 2024. Doña Nancy señaló que el Internet de las cosas se puede ver como el desarrollo que permite tener inteligencia artificial, robots, casas y edificios inteligentes que se manejan por medio de Internet, lo cual puede hacer mucho más

sencillas tareas de la vida cotidiana; pero, que, por otro lado, nos expone muchísimo a los riesgos, tema que para el mercado de la industria de seguros es muy relevante. Indicó que, en su opinión, el mercado de seguros costarricense le tiene algo de temor al tema y que se podría decir que han ido reaccionando contra eventos, puesto que, en realidad, no se han efectuado análisis o estudios al respecto, sino que el mercado ha tenido que evolucionar de manera forzada, lo cual ha hecho mucho más difícil que se pueda tener una buena respuesta. Aclaró que al decir que Costa Rica no ha incursionado fuertemente en este tipo de seguros se refiere a que no se consiguen o todavía no están disponibles en el mercado. Además, dijo que, según un pequeño sondeo efectuado por su persona, pudo determinar que ASSA es la compañía de seguros que ofrece hace mucho más tiempo un seguro de este tipo. Agregó que la información que pudo obtener es que el seguro se vende solo a clientes o grandes empresas trasnacionales, porque el producto es muy caro y que, a la fecha, no han tenido reclamos, dado que el proceso de aseguramiento es muy estricto. Señaló que se podría deducir que los seguros se colocan solo a empresas muy difíciles de vulnerar; sin embargo, doña Nancy recalcó que, a pesar de todas las seguridades o protecciones que se puedan tener, nunca hay certeza absoluta de que no puedan presentarse ataques, máxime, considerando que la tecnología avanza rápidamente y que a esa misma velocidad avanza el riesgo de tener alguna vulnerabilidad en cuanto a: datos personales, información pública, información sensible, dinero y bienes. Sobre este punto, explicó que el artículo 21.º de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros establece que toda la información que obtienen las aseguradoras, los intermediarios, los operadores de seguros autoexpedibles y los prestadores de servicios auxiliares es confidencial. Además, dijo que hay otro tipo de información que es pública; pero, que la aseguradora debe manejarla como confidencial por el giro comercial del cliente, puesto que habría una falta si algún dato es publicado por medio del intermediario o aseguradora, por lo que también se debe tener cuidado con el giro del negocio del cliente. Con respecto a la información sensible, indicó que se han dado algunos casos a los que se referirá más adelante, y que la vulneración del dinero o bienes, se refiere a cuando se sustraen estos activos. Acotó que el más común es cuando se vulnera el Registro Público de la Propiedad y alguien traspasa un bien, por lo que ahí hay una vulnerabilidad que el sistema permite. De seguido, explicó varios ejemplos sobre la violación de la información sensible y privada de un contrato de seguros de una persona. En cuanto a la información personal, destacó los datos sensibles (información médica, preferencia sexual, ideología política, religión), de acceso restringido (se obtiene derivado del contrato de seguros), de acceso irrestricto (a disponibilidad de las personas en Registro Público) y referentes al comportamiento crediticio (se va a regir por la normativa que tenga la Sugef). Posteriormente, comentó acerca de la determinación informática, así como de la Ley n.º 6968 sobre la protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, la cual fue emitida en el 2011. Señaló que toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo

tratamiento de sus datos personales. Resaltó que se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad evitando que se propicien acciones discriminatorias. De seguido, expuso sobre la alfabetización digital. Comentó que, en materia de educación, las universidades y el Ministerio de Educación Pública utilizan la alfabetización digital para que los estudiantes tengan la posibilidad de saber cómo se ingresa a Teams o Zoom, cómo subir una tarea, enviar un mensaje; sin embargo, es más que eso y está tutelada a nivel de derechos humanos, porque Naciones Unidas ha venido trabajando en este tema hace bastante tiempo, dado que se relaciona con la vulneración de los derechos de las personas cuando están utilizando Internet y todas las personas se han tenido que adaptar, unas con mayor facilidad que otras. Agregó que hay que considerar, por ejemplo, el uso de los medios electrónicos por personas menores de edad y adultos mayores que no están familiarizados con estos medios digitales y que básicamente no saben cómo utilizar la web, dado que, al aceptar algunos mensajes se está cediendo la información; por lo tanto, las empresas deben tener mucho cuidado y es algo que debe estar presente en el análisis del seguro para el manejo de la información. Añadió que si se trata de una empresa, por ejemplo, que pone a disposición de redes a público abierto encuestas, entre otros, ahí se va a obtener información que podría vulnerar el derecho de las personas. Luego, se refirió a la alfabetización digital. Externó que necesitan que la gente aprenda cómo se manejan las redes sociales. Indicó que hay un estudio de la Unesco sobre las redes sociales que dice: *tenemos un lugar que no tiene límites*. Explicó que lo antes dicho se debe a que el usuario no tiene, básicamente, más reglas que las mínimas que pone la red social. Expresó que hay diferentes generaciones y niveles de educación dentro de un mismo sitio hablando de lo que quieran. Dijo que algunas reglas se han ido agravando, porque atenta contra la libertad de expresión (qué tanto puede vulnerar, qué tantas normas se pueden poner, qué tantas reglas se pueden tener, cómo se puede sancionar). Destacó que si Facebook cierra una cuenta por incumplimiento a una de las políticas establecidas de dicha empresa el usuario lo que hace es abrir otra cuenta, porque no hay un control; además, acotó que la mayoría de los menores de edad tienen Facebook debido a que ingresan una fecha de nacimiento que les haga parecer mayores de edad. Manifestó que es importante tomar en cuenta la falta de alfabetización digital en algunos sectores vulnerables, por ejemplo, personas con alguna discapacidad, grupos indígenas que tiene lenguajes y costumbres muy particulares. Resaltó que la aseguradora hace un excelente análisis de riesgo, por lo cual debe ser complejo tomar un ciberseguro, porque todas las vulneraciones quedan expuestas. Después, se refirió a dos sentencias de la Sala Constitucional, donde hacen un ejercicio de tutela de valores o derechos vulnerados por temas cibernéticos. Dijo que el primer caso se dio en el 2019 relacionado con una joven *influencer* o *youtuber* (persona que vive de estar expuesta en las redes sociales). Señaló que dicha persona presenta una gestión de protección ante la Sala Constitucional basada,

1 principalmente, en el derecho que tiene ella a su imagen personal y a la vulneración
2 que se dio de su imagen ante una publicación que hizo un medio de prensa. Doña
3 Nancy explicó que la *youtuber* expuso en las redes sociales las parejas que ha tenido,
4 particularmente, de un mismo equipo de fútbol, por lo que el medio de prensa publicó
5 en redes sociales que dicha influencer ha tenido varias parejas de un mismo equipo
6 de fútbol y que ahora tiene un nuevo novio y enlaza en la noticia un video personal,
7 íntimo, que se da entre dos personas que no son públicas y *linkea* eso a la noticia, por
8 lo que la muchacha presenta un recurso ante la Sala Constitucional y fundamenta
9 algunas situaciones que vulneraron la imagen. Mencionó que la Sala Constitucional
10 hace todo un análisis y declara con lugar el recurso, porque en la noticia se *linkea* un
11 video que no fue publicado por la *influencer* y violenta el derecho a la privacidad de
12 acuerdo a la Convención de Belém do Pará, misma que protege los derechos de las
13 mujeres y; además, condena al medio de prensa a pagarle a ella el daño causado.
14 Agregó que la Sala Constitucional no decide cuál es el monto por pagar, por lo que se
15 debe negociar con la aseguradora si va a indemnizar. Destacó que cada día hay más
16 *youtuber* que no conocen cuánto están expuestos o cuántos riesgos están tomando;
17 pero, a pesar de eso tienen derechos que no se pueden vulnerar.

18 La directora Alfaro Jara dijo: “Aquí surgió una consulta. Aquí es cuando ya existe un
19 daño probado. Entonces, está hablando de cómo una empresa o una persona puede
20 tener un seguro donde le han causado un daño por vulnerarle la imagen, ¿correcto?;
21 pero, usted sabe que esta gente —yo no sé si eso existe, por eso quiero preguntar—,
22 los *youtubers* o los *tiktokers*, todos estos *bloggers* que viven de vender su imagen y de
23 hacer canje y de patrocinadores, y todo eso, toda esta gente, eventualmente, no va a
24 querer tener un seguro para decir, por ejemplo, este es un caso real, también, donde
25 tengo todos los datos; pero, hay un caso real de una señora en Estados Unidos que
26 pasaba en Instagram publicando todas sus cosas, con sus hijos y todo esto —no me
27 acuerdo si fue a principio de año o el año pasado—, ella publica en sus historias que
28 se le muere el perrito al chiquito, ella accidentalmente sube el video donde le está
29 exigiendo al chiquito que llore, porque ella necesita subir eso a las redes y el chiquito
30 le dice: *pero, es que yo estoy llorando de verdad*; pero, a ella lo publica sin editar.
31 Entonces, ella pierde todas sus suscripciones, porque es esta cultura de cancelación
32 inmediata que hay ahorita, ley de justicia social colectiva en las redes y ella pierde
33 sus suscripciones. Entonces, todo esto lo digo, porque se me estaba ocurriendo que si
34 va, eventualmente, a surgir seguros para que yo diga: *mire, mi profesión es ser*
35 *youtuber, es ser blogger, y yo genero US\$3.000 al mes, entonces, quiero asegurar mi*
36 *desempleo*, por ejemplo, un seguro de desempleo, *porque puedo demostrar que en los*
37 *últimos cuatro años eso es lo que he generado*. ¿Podrá?, ahorita me imagino que no
38 existe o ¿estoy equivocada? o ¿podrán existir esas pólizas?, para yo decir en el futuro
39 si Facebook me cancela, si Instagram me cancela, si pierdo mis patrocinadores puedo
40 asegurar ese lucro cesante o no sé cómo se llamará. Es solo una inquietud que me
41 surge ahora. Gracias”.

42 La señora Arias Mora mencionó: “Muchas gracias, doña Ruth, me parece tan

1 interesante lo que usted plantea. Hasta este momento yo no lo conozco. Estos seguros
2 de los que estamos hablando ahorita de los ciberriesgos cubren a terceros, el daño que
3 yo le cause a un tercero; pero, ese caso que usted está poniendo, claro, sería, por
4 ejemplo, un caso de desempleo, ¿por qué?, porque efectivamente tienen un trabajo,
5 efectivamente generan ese dinero y efectivamente la justicia colectiva es
6 impresionante, no perdona, y es incontrolable, porque a veces decimos: *este lo va a*
7 *crucificar* y todo el mundo lo ama, o este uno dice: *pero, ¿cómo?*, y lo crucifican, la
8 justicia social es impredecible. El tema ahí es que para que podamos tomar un seguro
9 tiene que haber un análisis de riesgo, ¿Por qué?, no sé qué tan cierto podrá ser, habría
10 que hacer estudios un poco más profundos, más actuariales, porque recuerde que si
11 el riesgo es cierto ya no lo podemos asegurar, igual que si es absolutamente incierto,
12 o sea, yo no puedo asegurar algo que efectivamente va a ocurrir, tampoco puedo
13 asegurar algo que nunca vaya a ocurrir. Entonces, habría que valorar ese tema, no sé
14 si alguien lo habrá planteado, me parece superinteresante e, incluso, valorar si se
15 aseguran como trabajadores, porque realmente están generando un ingreso, tampoco
16 sé si ya reportan a Hacienda con el tema de impuestos; pero, ahorita, más adelante,
17 yo digo que un poco para poder manejar esto tenemos que dejar libre la innovación,
18 la imaginación, porque tenemos que pensar en estos temas, tenemos que pensarlos.
19 Hoy estoy segura de que no existen, no sé si alguien lo habrá planteado, voy a sondear
20 un poquito, para la próxima les cuento si alguien ha llegado con alguna solicitud o
21 algo a las aseguradoras; pero, es un tema, existe, o sea, no podemos decir que no
22 existe, sí existe, y sí existe el riesgo de perder por completo la imagen y la posibilidad
23 de seguir siendo *youtuber*, es total, es impresionante. También hay que pensar, por
24 ejemplo, si les podríamos vender una póliza de responsabilidad civil para responder
25 por lo que dicen, porque han visto que hay *youtuber* que están en muchas áreas, son
26 los *tiktokers*, no sé si habrá un término general, que su modo de operar es por medio
27 de lo que ellos llaman chismes, entonces, cuentan y cuentan, bueno, ellos dicen que
28 son chismes comprobados, porque hacen una investigación para comprobarlos,
29 finalmente pueden causarles daño a las personas. Entonces, estamos ante unas
30 formas diferentes de trabajar ahora que generan a la industria de seguros que tiene
31 que reinventarse, no hay otra opción, tiene que reinventarse, porque no sobrevivimos
32 a esto si no avanzamos. Hay hasta chistes, que más adelante van a ver muy pocos
33 médicos, abogados, administradores, porque todos son *tiktokers*, *youtubers*,
34 generadores de contenido, tienen un montón de nombres, bueno, esa es la realidad,
35 existen, esas son las nuevas formas de trabajar o de generar dinero, que también
36 tenemos que valorarlas. Fue muy atinado el comentario, voy a investigar a ver,
37 porque hasta este momento no lo conozco, incluso, bueno, ahí puede, saliéndome un
38 poquito, intervenir a los menores de edad, porque evidentemente la persona está
39 utilizando a una persona menor de edad, no solo le daña su imagen, sino que me
40 parece una forma de violencia, porque es una persona menor de edad y; además, está
41 pasando por una situación vulnerable en este momento, porque perdió su mascota.
42 Entonces, ahí, se juntan un montón de temas que podrían hasta tener otras

1 consecuencias mayores; pero, bueno, me lo dejo de tarea para averiguar si existe ya
2 alguna gestión, por lo menos en Costa Rica”. Luego, mencionó que otra sentencia se
3 relaciona con una reunión que se dio en una institución pública, en la que citaron al
4 representante sindical a la Gerencia para conversar sobre una negociación. Agregó
5 que, cuando él entró, empezó a tomar fotos de la Gerencia, porque hubo una
6 remodelación; no obstante, tomó fotos de donde estaban todas las personas
7 trabajando e hizo una publicación. Expresó que en ese mismo momento desde la
8 Gerencia se le llamó la atención y se le indicó que no podía tomar fotos y menos si se
9 iban a publicar, porque hay que tener permiso para tomar fotos de la imagen de las
10 personas. Dijo que, en este caso, él estaba en una institución pública; pero, en una
11 dependencia de acceso restringido. Acotó que el representante sindical presentó una
12 acción de inconstitucionalidad señalando que le están violando su derecho de libertad
13 de expresión en las redes de publicar lo que él desee. Asimismo, doña Nancy
14 manifestó que la Sala hizo un análisis muy interesante e indicó que, número uno, la
15 Gerencia es de acceso restringido, y, dos, no se puede hacer uso en medios electrónicos
16 o cibernéticos de imágenes de las personas de las cuales no se ha obtenido el permiso.
17 Apuntó que, finalmente, no terminó en nada, porque se le puso una llamada de
18 atención y la Sala señaló que no se vulneró ningún derecho del líder sindical; lo
19 anterior, teniendo claro que no podía usar en medios cibernéticos la imagen de
20 personas que no han dado el permiso. Además, observó que la diferencia con el otro
21 caso es que la persona publicó sus propias fotos. Por otra parte, expuso ampliamente
22 las coberturas en Costa Rica para enfrentar las consecuencias por la pérdida de datos
23 y crimen cibernético, a saber: protección de diversos riesgos como el hackeo de datos,
24 la corrupción o eliminación de datos y la extorsión por medios cibernéticos; el
25 resarcimiento de gastos relacionados con un ataque cibernético, como gastos de
26 investigación o el costo de mitigar el impacto mediático de un evento; la pérdida de
27 utilidades a causa de interrupciones de los sistemas por fallos o ataques informáticos,
28 entre otros riesgos. También, citó las coberturas que ofrece el seguro que está en el
29 mercado en este momento; entre ellas, las responsabilidades por datos personales,
30 por datos corporativos, por empresas subcontratadas y por seguridad de datos.
31 Resaltó que hay varios temas que este seguro tiene que replantearse y, además,
32 requiere inevitablemente irse modificando al día. Adicionó que este tipo de seguros
33 deben tener asesoría técnica de personas que sean tanto o más brillantes que los
34 *hackers*, porque necesitan estar actualizados y previendo cuáles son las posibles
35 acciones, y qué se puede o no cubrir, así como exigir al contratante tanta protección
36 como sea necesaria.

37 La directora Vindas Lara externó: “Es interesante esta parte del *hackeo*; pero,
38 también la otra parte del uso personal de equipo institucional. Por ejemplo, la
39 computadora que yo tengo del Banco debería ser exclusivamente para eso. Ahí no
40 debería tener yo un correo electrónico personal ni Facebook ni Instagram ni
41 WhatsApp, ¿verdad?, porque esos son medios para que entren y puedan vulnerar. No
42 sé qué tan extendido esté el uso de ese equipo institucional para fines personales. Tal

1 vez se puede pensar que es un tema de poca monta; pero, para la seguridad
2 cibernética es un *caldo de cultivo*. Lo otro que quería comentar es que ahora, con toda
3 la parte de virtualidad universitaria y secundaria, no todo el mundo, aunque tenga
4 título universitario está alfabetizado cibernéticamente. Es posible que quien esté
5 sacando un doctorado en este momento o una maestría en áreas que tienen que ver
6 con la matemática y con la informática la misma profesión los tiende a alfabetizar;
7 no obstante, no deberíamos pensar que el analfabeto es solo el excluido, sino hay
8 universitarios, de tercera edad, de segunda edad y adolescentes, o sea, la
9 analfabetización, más bien, está en diferentes sectores y en diferentes nichos, que es
10 un tema también interesante de abordar, porque el pequeño detalle en las estafas
11 está ahí, en cuanto a encontrar esa vulnerabilidad que a veces parece de sentido
12 común; pero, que no es tan común y es por ahí la ruta de acceso. Ese sería mi
13 comentario. Gracias”.

14 La señora Arias Mora indicó: “Muchas gracias a usted. Y lo vemos con las estafas que
15 es el más claro ejemplo de la analfabetización digital, dado que no es cierto que solo
16 estafan a las personas que no tienen educación universitaria, porque va más allá que
17 solo tener educación académica. Sí, es superimportante. El otro tema, no sé si ustedes
18 conocen que en algunas empresas ya está prohibido usar llaves USB; de hecho, las
19 computadoras tienen bloqueado el acceso de las USB y se trabaja básicamente en la
20 nube. Hace aproximadamente 15 años la Procuraduría General de la República
21 emitió un criterio y hablaba del uso de los equipos institucionales para temas
22 personales. En aquel momento concluyó que había un margen de tolerancia que las
23 empresas podían tener, porque las personas trabajaban todo el día; pero, tenían
24 espacios de descanso y, entonces, podrían tener algún correo personal. Ellos
25 establecieron un nivel de tolerancia; sin embargo, estoy segura de que hoy cambiarían
26 el criterio y dirían que no se puede y que se tienen que establecer todas las medidas
27 de seguridad. No sé si se puede llegar a tanto como prohibir que yo desde mi
28 computadora ingrese a mi correo personal; pero, sí se deben tener sistemas de
29 seguridad que impidan todo eso o que, de algún modo, me imposibiliten a mí acceder
30 al correo o bajar información, si estoy usando mi computadora del trabajo”.

31 La directora Alfaro Jara señaló: “Doña Nancy, levantó la mano doña Gabriela y,
32 luego, don Rafael”.

33 La señora Sánchez Quirós manifestó: “Muchas gracias, doña Ruth. Doña Nancy un
34 gusto en saludarla. Yo soy la Auditora de la Corredora”.

35 La señora Arias Mora apuntó: “Ah, mucho gusto”.

36 La señora Sánchez Quirós acotó: “Mucho gusto. Tal vez para comentarle que, sí, he
37 leído bastante al respecto y, de acuerdo con el principio de la intimidad de la
38 Constitución Política, las empresas no han podido establecer controles para mitigar
39 ese riesgo. A nivel institucional, nuestro Conglomerado sí nos exige el cumplimiento
40 de esos lineamientos; pero, tenemos esa limitación de que, para poder consultar la
41 computadora institucional asignada a cada persona, se requiere la presencia y la

1 autorización de la persona para poder hacerlo. Muchas gracias, doña Nancy y doña
2 Ruth”.

3 La señora Arias Mora contestó: “Muchas gracias a usted, doña Gabriela. Claro, es
4 superimportante. El tema es que el artículo 24.º de la Constitución sí garantiza la
5 confidencialidad de la documentación privada. Ahora, ese límite es muy delgado,
6 porque, yo efectivamente no debería tener información privada en mi computadora;
7 pero, la empresa no puede accesar, a menos de que yo esté ahí. Efectivamente, así es.
8 Muchas gracias”.

9 La directora Alfaro Jara dijo: “¿Don Rafael?”.

10 El señor Brenes Villalobos comentó: “Gracias, doña Ruth. Nada más para confirmar
11 tanto lo que explica doña Nancy como lo que nos comenta doña Gabriela, en el sentido
12 de que ese rango de intimidad que doña Nancy identifica como un criterio de la
13 Procuraduría ya la Sala también lo ha avalado. Casi siempre eso suele suceder,
14 ¿verdad?, que lo que dice la Procuraduría la Sala también muchas veces lo acoge y
15 existe ese margen, que es mínimo y no es que puede hacer el empleado lo que quiera
16 tampoco; pero, sí hay un margen de respeto a los documentos personales, a una
17 carpeta, por ejemplo, y al correo personal. Es algo mínimo. Considero que ahí también
18 hay que verlo desde el punto de vista de uno como funcionario. A título personal, yo
19 creo que no es conveniente exponer esa información en equipo de la entidad.
20 Entonces, ahí también hay que analizar esa arista y tratar, en la medida de lo posible,
21 de no usarlos, sino más bien, precisamente, en aras de resguardar la intimidad,
22 mantenerlo todo por separado. Ese es básicamente el comentario. Muchas gracias,
23 doña Ruth”.

24 La directora Alfaro Jara manifestó: “Gracias, don Rafael. Nancy, solamente para
25 recordatorio nuestro, son las 10:55 a.m., veo que te faltan algunas filminas y solo nos
26 quedan cinco minutos de sesión, entonces, si nuestros compañeros no tienen ninguna
27 objeción, podríamos extendernos unos minutos más para que usted pueda concluir.
28 Yo sé que el tema está bastante bonito y se presta para muchos comentarios; pero, si
29 no tienen ninguna objeción, compañeros, entonces, nos vamos a extender un poquito
30 más para que doña Nancy pueda terminar. Puedes continuar. Gracias”.

31 La señora Arias Mora indicó: “Muchas gracias. Voy a resumir, entonces, para no
32 atrasarlos mucho. Efectivamente, tiene razón don Rafael, incluso, parte de la
33 alfabetización digital es que sepamos también los funcionarios que no debemos
34 exponernos”. De seguido, prosiguió la exposición mostrando el detalle de las
35 coberturas en España y explicó que en ese país no se tiene registro de los siniestros;
36 además, indicó que son prácticamente las mismas coberturas que ya citó. Agregó que
37 en ese país probablemente tengan una experiencia mayor que la de Costa Rica, ya
38 que están vulnerados desde tiempo atrás. Después, citó algunos datos relevantes
39 obtenidos en el estudio que muestran algunas estadísticas de España relacionados
40 con los ciberataques, a saber: i) que el 73% de las compañías encuestadas ha sufrido
41 un ciberataque (situación que debe ser muy similar a la de Costa Rica); ii) la cantidad
42 de ciberataques ha incrementado, lo cual ha obligado a las organizaciones a

1 interesarse por la implementación de políticas de ciberseguridad y estrategias, entre
2 ellas, la compra de seguros; iii) la Agencia de Protección de Datos Española reveló
3 que en el 2021 se completaron 1.635 notificaciones de brechas de seguridad en las
4 organizaciones (la mayoría producidas por ciberataques); iv) el 61% de las empresas
5 encuestadas declaró que tiene contratada una cobertura de seguros (30% de aumento
6 con respecto al 2019), y v) para la mayoría de las empresas este costo de contratación
7 es asumible y contiene muchas ventajas. Después, presentó los datos de
8 Latinoamérica y comentó que en una encuesta aplicada a 150 firmas en la región
9 realizada por Deloitte muestra las tendencias en el 2019, donde siete de cada 10
10 firmas han implementado un programa de ciberseguridad; cuatro de cada 10, a pesar
11 de ello, afrontaron un incidente en los últimos dos años; el 31% señala que tiene
12 capacidades limitadas de monitoreo e inteligencia de amenazas; el 70% afirma no
13 tener certeza de la efectividad en los tiempos de respuesta ante incidentes, y
14 únicamente el 3% realiza simulaciones para probar sus capacidades ante un ataque.
15 Por otra parte, mencionó que existen cinco claves dentro de la era digital, dentro de
16 las cuales destaca que es importante no detener la innovación, dado que el avance
17 tecnológico aumenta y con él los riesgos. Mencionó que la primera es una clave social,
18 que es un nuevo paradigma en la compra de seguros. Explicó que actualmente los
19 intermediarios no pueden vender igual que antes, porque ha surgido la figura de un
20 *marketplace* como los utilizados por las firmas Insurify en Estados Unidos y
21 Comparaencasa en Argentina, sitios similares a Amazon; pero, para la compra de
22 seguros. En cuanto a la segunda clave, expresó que corresponde a los medios
23 utilizados para llegar a las personas susceptibles para ser vulnerados, en este caso,
24 las personas hoy en día prefieren realizar compras en línea que ir a realizar gestiones
25 a sitios en los que deban hacer largas filas. Con respecto a la tercera clave, dijo que
26 es el *pricing*, ya que el pago por uso es un tema utilizado en seguros y, a manera de
27 ejemplo, citó la situación que se vive en Argentina por la inflación, por lo que hay una
28 empresa que pone a disposición la venta de seguros por un día y no por un año o seis
29 meses, entonces, lo que hacen es que ligan el GPS del vehículo al del celular para
30 cobrar únicamente lo que se necesita. Acotó que el ejemplo anterior en materia de
31 seguros es como si fuera algo imposible, porque los seguros utilizan un sitio común,
32 un cobro promedio y otros, ya que considera que se están rompiendo paradigmas en
33 la venta de los seguros. Resaltó que esta empresa le llama la atención, porque,
34 incluso, venden los seguros básicos de accidentes de un día para los senderistas,
35 maratonistas y cierran la venta con validez de un día; asimismo, indicó que trabajan
36 con empresas como BBVA, Sancor, Meridional Seguros, Río Uruguay Seguros, Colón
37 Seguros y con Mercantil Andina. También, mencionó que esa empresa visualiza las
38 cosas de otra forma y captan a los consumidores que no pueden pagar una prima
39 aseguradora por un año, considerando aspectos como la inflación o que, en otros casos,
40 esa no es ya la forma de comprar. Explicó que la cuarta clave consiste en analizar la
41 información como base de la transformación, lo cual es muy importante para analizar
42 comportamientos, realidades y hechos, además de que permite la generación de

1 conocimiento predictivo y facilita dirigir las campañas publicitarias y los esfuerzos al
2 manejo de la información que genera el análisis de los datos. En relación con la quinta
3 clave dijo que son las *Insurtech*, las cuales se basan en la tecnología de *blockchain*, el
4 desarrollo de contratos inteligentes y otros por medio de *bots*. Expresó que hoy se
5 publicó una noticia en La Nación en la que una dama que fue a Burger King y fue
6 atendida por un robot, decía que ella quería hablarle, acción que no se puede
7 completar, porque el robot no habla; pero, si brinda un servicio más rápido
8 manteniendo una misma respuesta. Finalizó la exposición señalando que es
9 importante tener claro que este seguro tiene un mercado nuevo que exige a los
10 participantes del mercado de seguros a pensar diferente.

11 La directora Alfaro Jara dijo: “Muchas gracias, Nancy. ¿Alguna consulta o
12 comentario?”. Al no haberlas, dijo: “Yo quiero hacer un par de comentarios. Nos dejás
13 clarísimo el tema de la vulnerabilidad de la información de la que estamos siendo
14 algunos víctimas y otros... indirectamente, porque yo creo que, por ejemplo, en el
15 sistema de la Caja aunque uno tuviera un seguro privado todos teníamos por ejemplo
16 el tema de la vacuna, que el tema de la vacuna del Covid era masivo y era controlado
17 solo por el Ministerio de Salud y la Caja, entonces, yo creo que ahí no hubo quien no
18 se viera afectado. También, todo el tema de cómo tiene que avanzar la normativa para
19 protegernos con los datos y todas las inquietudes que tenemos con respecto a los
20 seguros a la medida y seguros para ciberataques. Yo quería agradecerle tu tiempo y
21 esperamos vernos en la próxima, porque como vos sabés, estamos en un tema de
22 transición de juntas; pero, si no agradecerle este espacio. No sé si hay algún otro
23 comentario y si no te despedimos, Nancy. Qué tengas un buen día”.

24 La señora Arias Mora expresó: “Muchas gracias. Con mucho gusto, a la orden. Hasta
25 luego”.

26 La directora Alfaro Jara comentó: “Ay, vos sabés una cosa. Voy a hacerle un
27 comentario y después me lo aclara; pero, vieras que cuando empezó hablando de la
28 vulnerabilidad de la información. Hace una semana, cuando estuvo en redes la
29 discusión del Parque Viva y las discordias que había, alguien publicó en Tik Tok cómo
30 acceder a ese periódico que solo se puede acceder con membresía, entonces, lo publicó
31 y dijo: *hagan este paso uno, paso dos y paso tres... y nunca van a tener que pagar la*
32 *membresía*, y educó a toda Costa Rica. No sé si lo hicieron o no; pero, a mí me hizo
33 mucha gracia, porque, aunque fuera por curiosidad uno dice: *¿será posible?* Pero
34 bueno, ahí yo no sé si tendrán seguro contra eso o no; pero, todo eso me pone a pensar
35 al igual que lo que te mencioné antes. Eso era un comentario. Te despedimos, Nancy.
36 Gracias”.

37 La señora Arias Mora dijo: “Muchas gracias, Hasta luego”. Finalmente, dejó de
38 participar en la presente sesión virtual”.

39 Resolución

40 **POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** dar por recibida la
41 capacitación denominada *Cyber Seguros*, desarrollada por la señora Nancy Arias
42 Mora, instructora de la firma C&C Consultores Asociados, como parte del plan de

1 formación dirigido a la Junta Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A.,
2 correspondiente al periodo 2022, aprobado en el artículo 6.º, sesión 297 del 11 de
3 enero del 2022.

4 **Comuníquese a Gerencia General.**

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 8.º

9 La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó la carta del 20 de julio
10 del 2022, suscrita por el señor Juan José Rivera Coto, subauditor general del Banco
11 Nacional, mediante la cual transcribe la parte resolutive del acuerdo tomado por el
12 Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 8.º, sesión 284 de esa misma fecha, en
13 el que se tuvo por presentado el BNCS-UAF-200-2022, sobre el análisis de estados
14 financieros de BN Sociedad Corredora de Seguros, S.A. al 30 de junio del 2022, y,
15 además, se revolió elevar el citado informe a conocimiento de este órgano colegiado.
16 La directora Alfaro Jara expresó: “Este es un tema meramente informativo y ustedes
17 ya recibieron la documentación correspondiente. No sé si tienen alguna consulta o
18 comentario”. Al no haberlos, señaló: “Entonces, lo daríamos por conocido”.

19 Los señores directores se mostraron anuentes.

Resolución

21 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: 1) tener por**
22 **presentada** la carta del 20 de julio del 2022, suscrita por el señor Juan José Rivera
23 Coto, subauditor general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe la parte
24 resolutive del acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo
25 8.º, sesión 284 de esa misma fecha, en el que se tuvo por presentado el BNCS-UAF-
26 200-2022, sobre el análisis de estados financieros de BN Sociedad Corredora de
27 Seguros, S.A. al 30 de junio del 2022.

28 **Comuníquese a Auditoría Interna.**

(G.S.Q.)

31 A las once horas con diez minutos se levantó la sesión.

PRESIDENTE

SECRETARIA

Sra. Ruth Alfaro Jara

MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos