

1
2Nº 3413 San José, Costa Rica, martes tres de octubre del dos mil veintitrés, a las diez horas
4 con cuarenta minutos.
56
7
8

SESIÓN ORDINARIA

9 Asistencia:

Directivos:

MBA. Bernal Alvarado Delgado, presidente
Lcda. Maricela Alpízar Chacón, vicepresidenta
MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos, secretaria
Sr. Rodolfo González Cuadra, tesorero
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

Lic. Rafael Brenes Villalobos

General del BNCR:

Lcda. Cinthia Vega Arias

Secretaría General:

10
11
12
13

ARTÍCULO 1.º

14 En atención al artículo 56.1 de la Ley General de Administración Pública, que dispone
15 la responsabilidad de los miembros de verificar que las sesiones se estén grabando en
16 audio y video, el presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, expresó:
17 “Como punto número uno, tenemos la comprobación del audio y video”.18 La señora Vega Arias confirmó: “Sí, señor, ya estamos grabando”.19 El director Alvarado Delgado indicó: “Muchísimas gracias, doña Cinthia”.

(B.A.D.)

20
21
22
23

ARTÍCULO 2.º

24 El director señor Bernal Alvarado Delgado indicó: “Como punto número dos,
25 empezamos con el 2.a, la aprobación del orden del día de la sesión del día de hoy, la
26 341. ¿Estamos de acuerdo?”.

27 Los directivos manifestaron su anuencia a aprobar el orden del día.

28 El director Alvarado Delgado acotó: “Gracias”.29 Resolución30 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar** el orden del
31 día de la presente sesión ordinaria número 341 de BN Sociedad Corredora de Seguros,
32 S. A.

33

(B.A.D.)

Tomo Nº 24

Nº 341

ARTÍCULO 3.^º

1 Con respecto al acta de la sesión anterior, el presidente de este directorio, señor
2 Bernal Alvarado Delgado, señaló: “Punto 2.b, la aprobación del acta de la sesión
3 número 340. ¿Estamos de acuerdo?”.
4 Los directores externaron estar de acuerdo.
5 El director Alvarado Delgado apuntó: “Muchas gracias”.

8 **Resolución**

9 **POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el acta de la
10 sesión ordinaria número 340, celebrada el 21 de setiembre del 2023, considerando las
11 observaciones remitidas previamente por la señora Gabriela Sánchez Quirós,
12 auditora interna, a la Secretaría General, vía correo electrónico.

13 (B.A.D.)
14

15 ARTÍCULO 4.^º
16

17 La auditora interna, señor Gabriela Sánchez Quirós, presentó el resumen ejecutivo
18 de fecha 28 de setiembre del 2023, al que se adjunta el oficio BNCS-AI-023-2023 de
19 la misma fecha, y suscrito por ella misma, relacionado a la propuesta de modificación
20 del plan anual de trabajo de la Auditoría Interna 2023, además, la carta del 23 de
21 agosto del 2023, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del
22 Banco Nacional, mediante la cual se transcribe el acuerdo tomado por el Comité
23 Corporativo de Auditoría en el artículo 5.^º, sesión n.^º 310 del 21 de agosto del 2023,
24 en el que se conocieron las modificaciones al *Plan Anual de Labores 2023 de las*
25 *Auditorías Internas de las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero Banco*
26 *Nacional de Costa Rica* y se le encargó a los auditores internos de las subsidiarias
27 remitir, a conocimiento y aprobación de sus juntas directivas, las modificaciones al
28 citado Plan, para comunicar lo correspondiente a la Contraloría General de la
29 República.

30 El director Alvarado Delgado dijo: “Adelante, doña Gabriela”.
31 La señora Sánchez Quirós comentó: “Muchas gracias, don Bernal. Muchas gracias por
32 el espacio. Esto es para darles a conocer una propuesta de actualización del plan de
33 trabajo del 2023. Para el año 2023 habíamos planificado siete estudios, que
34 estaríamos concluyendo el año con siete estudios, seis auditorías como estudio y un
35 estudio especial que fue una asesoría que se emitió en marzo y con respecto a los
36 estudios corporativos habíamos planificado cinco estudios de tecnología y cinco
37 estudios de procesos. La modificación en los estudios corporativos corresponde a que
38 el estudio relacionado a la revisión de la estrategia corporativa y al estudio
39 relacionado al proyecto de segmentación corporativa se trasladan para el 2024, dado
40 los cambios que está realizando el nuevo Subgerente de Estrategia del Banco.
41 Entonces, en el caso nuestro, de BN Corredora, esos dos estudios corporativos de
42 proceso no se están sustituyendo dada la ausencia del supervisor de Auditoría. Con
43 respecto al proceso de contratación está semana ya terminamos entrevistas, para ya
44 ir tomando la decisión de la persona que estaríamos eligiendo. Esta sería la

Nº 341

1 presentación de la propuesta de modificación del plan de trabajo. Si tienen alguna
2 consulta".

3 El director Alvarado Delgado preguntó: "¿Observaciones?".

4 La directora Ulloa Villalobos consultó: "¿Cuándo ya está la persona?".

5 La señora Sánchez Quirós respondió: "Estaríamos esperando, doña Rosaysella, para
6 las primeras semanas de noviembre. Sí, señora".

7 El director Alvarado Delgado externó: "No teniendo observaciones damos por recibido
8 la modificación al plan de trabajo de la Auditoría".

9 La señora Vega Arias dijo: "Es de aprobación, don Bernal".

10 El director Alvarado Delgado indicó: "Sí, perdón, estamos de acuerdo, ¿verdad?".

11 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Resolución

13 Considerando la solicitud expresa de la Auditoría Interna presentada mediante el
14 resumen ejecutivo de fecha 28 de setiembre del 2023, **POR VOTACIÓN NOMINAL**
15 **Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** 1) aprobar la modificación al *Plan Anual de Labores*
16 *2023 de la Auditoría Interna de BN Corredora de Seguros, S. A.*, de
17 conformidad con los términos del documento titulado *Ajustes Plan Anual de Labores*
18 *2023, BN Corredora de Seguros, S.A.*, y del acuerdo tomado por el Comité Corporativo
19 de Auditoría en el artículo 5.º, sesión 310 del 21 de agosto del 2023, anexo a la carta,
20 de fecha 23 del mismo mes, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor
21 general del Banco Nacional. Es entendido que las modificaciones aprobadas en esta
22 oportunidad deberán remitirse, en tiempo y forma, a la Contraloría General de la
23 República para lo que corresponda, 2) Modificar, en lo conducente, el acuerdo
24 tomado en el artículo 4.º, sesión 318 del 8 de noviembre del 2022, en el que se aprobó
25 el citado plan de labores. 3) Tener por presentado el oficio BNCS-AI-023-2023 de
26 fecha 28 de setiembre del 2023, y suscrito por la señora Gabriela Sánchez Quirós,
27 auditora interna, relacionado a la propuesta de modificación del plan anual de trabajo
28 de la Auditoría Interna de dicha sociedad.

29 Comuníquese a Auditoría Interna.

30 (G.S.Q.)

31

ARTÍCULO 5.º

32 En cumplimiento del plan de capacitación dirigido a la Junta Directiva de BN
33 Sociedad Corredora de Seguros, S. A., correspondiente al periodo 2023, aprobado en
34 el artículo 6.º, sesión 322 del 10 de enero del 2023, el gerente general, señor José
35 Alfredo Barrientos Solano, informó de que, a continuación, se recibirá la visita de la
36 señora Nancy Arias Mora, representante de la firma C&C Consultores Asociados, con
37 el propósito de que imparta la capacitación denominada ***Los seguros y los objetivos***
38 ***de desarrollo sostenible***.

39 Con la venia la Presidencia, ingresó al salón de sesiones la señora Arias Mora.

40 El director Alvarado Delgado expresó: "Buenos días, doña Nancy".

41 La señora Arias Mora contestó: "Hola, buenos días. ¿Cómo está, don Bernal?".

42 El director Alvarado Delgado indicó: "Bien, ¿y usted?".

Nº 341

- 1 1 La señora Arias Mora respondió: "Bien, gracias a Dios".
2 2 El señor Barrientos Solano apuntó: "Adelante".
3 3 La señora Arias Mora dijo: "Bueno, buenos días a todas y todos".
4 4 Los directivos expresaron un cordial saludo.
5 5 La señora Arias Mora expuso: "Muy feliz otra vez aquí compartiendo con ustedes.
6 6 Vamos a hablar un poquito de los objetivos de desarrollo sostenible, que es uno de los
7 7 temas que en algún momento había yo mencionado y quedó pendiente también
8 8 profundizar un poquito más. Voy a mencionar, primero, los objetivos de desarrollo
9 9 sostenible en general, los de las Naciones Unidas; luego, lo que está trabajando la
10 10 IAIS, que es la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros; luego, los
11 11 objetivos de desarrollo sostenible ya en Costa Rica. Voy a contarles un poquito de la
12 12 Alianza del Seguro, que es una aglomeración de personas que están analizando
13 13 específicamente el aporte que hacen los seguros a los objetivos de desarrollo sostenible
14 14 en el mundo. Yo hice una observación específica de objetivos de desarrollo sostenible
15 15 para nosotros, para acá; luego, les voy a enseñar un poquito cómo está trabajando
16 16 España esto, algunas novedades y unas conclusiones. Bueno, acá están los objetivos
17 17 de desarrollo sostenible, que sí quería como repasarlos, porque mucho los vemos en
18 18 cuadrito y a veces los vamos olvidando. Como me voy a referir a ellos, quería citarlos:
19 19 el fin de la pobreza es el uno, que, bueno, son bastante pretensiosos estos objetivos.
20 20 Si recuerdan, que han ido evolucionando, primero fueron en el 2000, luego los pusimos
21 21 al 2015 y ya vamos por el 2030. El fin de la pobreza son como muy impactantes, la
22 22 idea es que el 2030 no haya pobreza en el mundo, entonces, bueno, ya estamos en el
23 23 2023 y, evidentemente, no lo vamos a lograr; pero, ahí siguen los objetivos puestos;
24 24 hambre cero, salud y bienestar (conforme yo lo voy diciendo, igual voy pensando, todos
25 25 tienen relación con la industria, no hay cómo desligarlos a la industria), educación
26 26 de calidad, igualdad de género, agua limpia y saneamiento, energía asequible y no
27 27 contaminante, trabajo decente y crecimiento económico; industria, innovación e
28 28 infraestructura; reducción de las desigualdades, ciudades y comunidades sostenibles,
29 29 protección y consumo responsables; acción por el clima, que creo que es la que más
30 30 vemos, porque, por alguna razón, tanto la Superintendencia como creo que todo el
31 31 país está muy enfocado solo en la acción por el clima; vida submarina, vida de
32 32 ecosistemas terrestres; paz, justicia e instituciones sólidas, que ese lo dejamos a veces
33 33 olvidado y es muy importante, porque permea todo lo demás también, y las alianzas
34 34 para lograr los objetivos. En la agenda global de la IAIS para el 2023, que la
35 35 Asociación Internacional de Supervisores de Seguros, incluyó estos temas. Ya
36 36 estamos en octubre del 2023, ellos han ido atendiendo algunos; pero, de este lo que
37 37 quiero llamar la atención es que incluyeron *insurtech* e inteligencia artificial como el
38 38 primer tema al que se enfocaría la Asociación en el 2023; pero, hasta el momento no
39 39 tenemos... ¿Sí?".
40 40 El director Alvarado Delgado apuntó: "Perdón, Nancy, no te escuché. ¿Qué es lo que
41 41 dijiste de la AI, de la inteligencia artificial?".
42 42 La señora Arias Mora respondió: "Inteligencia artificial. Que esto lo tiene la
43 43 Asociación Internacional de Supervisores de Seguros como un tema a desarrollar en
44 44 el 2023 y lo tiene como el primer tema; pero, hasta este momento no tenemos nada,

Nº 341

1 ya estamos en octubre y todavía no tenemos nada. Uno esperaría, como los
2 supervisores de seguros empiezan a emitir algunas directrices, que se empiecen a
3 referir al tema y de momento no tenemos nada; incluso, en Superintendencia también
4 estuve haciendo algunas preguntas, investigación, y cero. Cambio climático o riesgo
5 climático, que es el segundo, pues sí, obviamente lo tienen. Ustedes han visto, Sugese
6 a cada rato publica y la IAIS también publica y hacen esos grupos de trabajo; pero, es
7 como en el único que se están enfocando. ¿Y los demás? Riesgos emergentes,
8 catástrofes naturales, disciplina de mercado y solidez financiera, los mismos temas
9 de siempre, o sea, los temas que eran novedosos, que serían las *insurtech* y la
10 inteligencia artificial en la industria de seguros, pues, aunque está de primero en la
11 lista de los temas a tratar en este año, no hemos visto todavía ningún resultado, por
12 lo menos derivado de la Asociación de Supervisores de Seguros. Aquí les pongo un
13 *link*, que es el que le mencionaba ahora a la compañera, este *link*, que lo voy a dejar
14 para el final, solo si nos da tiempo, es una tendencia de los indicadores en Costa Rica,
15 porque los objetivos de desarrollo sostenible tienen una medición. Acaban de entregar
16 el último; pero, está también enfocado solo a la protección del clima, donde se va
17 midiendo cuáles son los aportes que hacen las empresas. Entonces, el *link* se los dejo
18 aquí, porque también me parece importante, porque tiene un apartado donde las
19 empresas pueden incluirse y sumar con sus acciones y les va dando un porcentaje de
20 medición de cuánto están aportando a los objetivos de desarrollo sostenible del país
21 en general. Está incluido, por ejemplo, el Reglamento de Seguros Inclusivos, que
22 publicó la Sugese, ya hará años más o menos, está sumado ahí. Creo que es lo único
23 que hay de seguros que está sumado aquí; pero, yo creo que es importante, porque
24 obviamente no lo van a sumar si no lo ponemos. Si, por ejemplo, ustedes como
25 Corredora están haciendo acciones o, incluso, el Banco también, pueden ingresar ahí,
26 los reportan y ese porcentaje que le suma, incluso, les puede servir también para el
27 tema de control interno, de medición, que a veces no tenemos cómo medirlo. Entonces,
28 si no lo vemos ahorita, tiene las acciones específicas también por cada uno de los
29 objetivos de desarrollo sostenible en Costa Rica. Entonces, por ejemplo, reducir la
30 pobreza a cero tiene 20 acciones y dice qué podemos ir haciendo cada uno, con
31 empresas, como país, como personas en nuestra casa, entonces, también es
32 importante como que vayamos aportando ahí. Me parece muy importante también,
33 para efectos de la industria, porque en este momento nadie está sumando acciones a
34 este registro y estoy segura de que desde la industria estamos haciendo cosas que
35 pueden sumar ahí. La Alianza del Seguro es una agrupación que inició en noviembre
36 del 2020, en plena pandemia estaban cuando se unieron y, si ustedes ven, en el título
37 dice *La Alianza del Seguro Agenda 2030*, están dedicados específicamente a medir
38 qué aporte hace el seguro a los objetivos de desarrollo sostenible. Por Costa Rica
39 tenemos algunos pequeños aportes, no hay grandes..., digamos el INS forma parte;
40 pero, no veo acciones del INS en ninguna parte. Participa en las conferencias; pero,
41 hay que hacer algo más que solo participar en las conferencias. Entonces, yo se los
42 traigo, porque me parece que es una agrupación donde ustedes puedan incidir
43 también. Hoy empieza una, ya les voy a enseñar cuáles son los eventos, tienen muchos
44 eventos, a veces no es tan fácil estar en todos, porque son dos días en Argentina, dos

Nº 341

1 días en México, entonces, andan por todas partes y no es tan sencillo; pero, sí podemos
2 aportar con los temas que ellos llevan y ya se los voy a enseñar. Vean que ellos lo que
3 hicieron es abrir un diálogo con la sociedad, no están dirigidos específicamente a las
4 empresas, sino a todas las personas, y nos hacen hacer conciencia de qué es lo que
5 está pasando en la industria de seguros y cuánto estamos o no aportando al logro de
6 estos objetivos de Desarrollo sostenible. Si ustedes ven ahí, en el lema dice: *Más allá*
7 *de transacciones operacionales en que el seguro da cobertura a accidentes,*
8 *enfermedades o catástrofes*, y un poco es el tema, la Agenda 2030 es que nadie se
9 quede atrás, ese es el lema de la Agenda 2030 y en la evolución que han tenido los
10 seguros, que es parte de un poco de lo que hoy quería concentrar acá, es que ya dejó
11 de ser el seguro como solo una forma de producir dinero o como solo una forma de
12 tener una industria donde muchos van a generar ganancias; vamos a seguir
13 generando ganancias, sin duda, porque si no, pues, no tendría sentido; pero, vamos
14 un poco más allá que solo dar cobertura a los eventos que están ocurriendo en este
15 momento en el mundo. Esta es la primera agenda de Argentina que empieza hoy,
16 tiene tecnología, longevidad, equidad, salud y valor social del seguro. ¿Y por qué llama
17 la atención? Bueno, tecnología tal vez es como lo más de moda, que estamos en este
18 momento enfrentando lo que la inteligencia artificial está haciendo en nuestras vidas
19 y en el mundo. Incluso, en Argentina, quería comentarles, en el tema de tecnología,
20 hay un abogado, Waldo Sobrino, no sé si lo conocen, es un abogado de seguros, que él
21 dice, claro, asusta un poco: *Estamos en esta época en la que estamos llegando a crear cyborgs* (como en las películas de los *aliens*) y vamos a llegar un momento en el que
22 queremos que las personas, los seres humanos, no mueran, y, entonces, vamos a tener
23 personas eternas. ¿Cómo va a impactar eso el seguro? Bueno, quizás está un poco
24 como una película de ficción; pero, si empezamos a estudiar un poquito más la
25 inteligencia artificial, podríamos no estar tan lejos de eso y ¿qué va a hacer la
26 industria cuando lleguemos a ese momento?, porque los avances médicos son
27 impresionantes la velocidad a la que va evolucionando. Entonces, quizás no lleguemos
28 a un momento de que las personas no mueran; pero, sí vamos a tener, por ejemplo, el
29 tema de la longevidad es un tema importante, relevante, al que hay que ponerle
30 atención, porque la técnica de seguros, y ahora lo comentaba con Rafael, la técnica de
31 seguros exige que haya un análisis, por ejemplo, de la expectativa de vida, de las
32 condiciones de salud; pero, qué pasa si todo eso lo vamos modificando con la
33 inteligencia artificial. Costa Rica es un país en el que el promedio, el porcentaje de
34 adultos mayores va creciendo aceleradamente, en contraposición con los no tan
35 grandes números en nacimientos, entonces, vamos a tener grandes problemas, bueno,
36 evidentemente en pensiones y jubilaciones; pero, también en el seguro, porque ya no
37 vamos a poder decir: *bueno, solo al seguro de 18 a 59*, porque hay una población de 59
38 a 85, a 90 o a 100 años que también va a requerir seguros. Entonces, nos explota la
39 técnica y tenemos que ver cómo nos adoptamos a eso. Entonces, aquí se va a hablar
40 de longevidad, de equidad —más adelante les voy a traer un ejemplo, porque la
41 equidad en los seguros si ustedes preguntan todo mundo les va a decir: *no, en seguros*
42 *no hay equidad*, ¿por qué? Porque se mide de acuerdo con la técnica y dependiendo
43 del riesgo, del tamaño, de los años que tenga el carro de fabricado, de la edad de la
44

Nº 341

1 persona, ahora tenemos que hablar de equidad, ¿qué significa? Bueno, equidad
2 significa que todos tengamos, más o menos, lo mismo, no podemos tener exactamente
3 lo mismo; pero, no podemos seguir haciendo diferencias odiosas dependiendo del
4 cliente, ¿por qué? Porque estamos en un momento de evolución de la sociedad que no
5 se exige que haya mayor equidad. El tema de salud lo voy a dejar ahí, porque tiene
6 un impacto con la tecnología impresionante y el tema del valor social del seguro. En
7 Europa, por ejemplo, el tema de considerar el seguro como un aporte adicional en la
8 sociedad más allá de la parte financiera es lo que está, en este momento, en el *top* de
9 los temas que se están tratando, ¿por qué? Porque la sociedad recibe muchos
10 beneficios del seguro, entonces, la industria tiene que abocarse a eso, no significa que
11 tenemos que perder el negocio no, jamás, por supuesto, el negocio tiene que seguir;
12 pero, tiene que ser un negocio enfocado a si la industria puede aportar a que logremos
13 el fin de la pobreza, hagámoslo. Ahorita les voy a enseñar un ejemplo, porque en
14 España, lo comentaba ahora a Rafa, que iba a ser algo parecido en Costa Rica, porque
15 no lo hemos hecho, cómo, en números y con porcentajes de estadísticas, cómo
16 aportamos a cada uno de los objetivos de desarrollo sostenible desde la industria,
17 porque quizás las acciones por el clima, si vamos al Minae, vamos a encontrar un
18 montón de cosas que están haciendo; el ICE con sus aportes, el 5G, un montón de
19 cosas; pero, desde la industria no estamos midiendo los aportes que estamos haciendo
20 y ese valor social del seguro cada vez es más importante y más relevante. Luego, sigue
21 México, todos estos son antes de que termine el 2023, por eso les digo que es difícil a
22 veces permanecer en todos vigente, yo lo que hice ahora, porque no permitieron este
23 año hacer inscripciones virtuales, 2022 todavía lo hice virtual; pero, bueno, era muy
24 difícil asistir a todas; pero, logré que, por lo menos, me permitan acceder a las
25 conferencias después, cuando termina cada edición voy a tener acceso, entonces, voy
26 a tener todos los temas para poder ir compartiéndolos también con ustedes. En México
27 van a tener estos temas: el desafío digital, que probablemente va a seguir siendo el
28 número uno, por los próximos 10 años mientras nos acostumbramos a convivir con la
29 inteligencia artificial y con el desarrollo acelerado que tienen. La innovación, que es
30 un tema que tiene mucho que ver en cómo enfrentamos los cambios, porque ya los
31 asegurados no quieren lo mismo que querían antes, quieren cosas diferentes y
32 necesitamos estar preparados, sobre todo, las corredoras, porque las aseguradoras —
33 esa es mi perspectiva, si me oyen las aseguradoras van a decir que no es cierto—
34 esperan a que las corredurías les lleven las solicitudes de los clientes, que les lleven
35 los casos diferentes, que lleguen con la esfera de Las Vegas, que es lo más novedoso
36 en este momento, para que me pidan un seguro distinto y la aseguradora se dará la
37 tarea de buscarlo en el mercado y diseñarlo; pero, necesitan que la sociedad se los
38 pida y la sociedad se los pide por medio de las corredurías, entonces, ahí tenemos un
39 gran tema. Luego, revolucionar el seguro en tiempos turbulentos, esa me encantaría
40 escucharla, porque obviamente estamos en tiempos turbulentos todos, no hemos
41 logrado salir todavía del problema económico y financiero que nos dejó la pandemia,
42 aunque podemos estar bien no estamos como estábamos antes, no hemos llegado
43 todavía como sociedad a disponer de inversión en seguros, entonces, tenemos que
44 evolucionar en la industria para poder enfrentar eso. Y cambio climático que va a

Nº 341

1 estar ahí por siempre probablemente. Sustentabilidad y sostenibilidad, que son los
2 dos términos que tienen que ver con el uso de los recursos naturales o del medio
3 ambiente, sin dañarlo para lo que vamos a heredar a nuestras futuras generaciones,
4 este es en Colombia, vamos a ver economía, salud, otra vez justicia social de seguro y
5 uno último que se llama *Propósito del Seguro*. Estamos ya analizando cómo va a
6 cambiar la industria y hacia dónde vamos como con una nueva perspectiva, una nueva
7 visión. Luego, en Barcelona, que es el último, otra vez innovación, va específicamente
8 inteligencia artificial y específicamente el ChatGPT, que me llama la atención porque
9 lo ponen como un tema específico, quizás es el más conocido, quizás es el que más
10 usamos, en el que confiamos un poquito más; pero, hay miles más aparte de este que
11 están influyendo en el mundo; pero, en la industria también. La semana pasada tuve
12 una conferencia con una clase, con un grupo de una aseguradora, y había 12 personas
13 y cinco dijeron que utilizan el ChatGPT para su trabajo, que todavía no confían al
14 100%; pero, ya lo usan para su trabajo, o sea, cinco es casi la mitad, tenemos mucha
15 gente, por lo menos, un 40% usando el GPT para su trabajo en la industria de seguros.
16 Entonces, claro ya está como un tema al que tenemos que ponerle atención, no solo
17 por usarlo y por sacarle provecho a la inteligencia artificial, sino por las consecuencias
18 que tiene eso para la industria, para cada empresa, la responsabilidad civil que
19 genera utilizar inteligencia artificial, y yo siempre pienso: *¿qué seguro le vamos a*
20 *vender a alguien que use el ChatGPT para cubrir sus errores? ¿Qué vamos a hacer con*
21 *sus errores u omisiones? ¿Qué vamos a hacer con responsabilidad civil profesional?*
22 Todo eso, por el momento, se nos nubla un poquito la mente pensando cómo vamos a
23 hacer con eso y queremos venderle un seguro igual al que ya existe que
24 responsabilidad civil le cubra; pero, no necesariamente estamos cubriendo todo, hay
25 mucho detrás de la inteligencia artificial. Luego, tienen los seguros embebidos y los
26 seguros con valor agregado. Los seguros embebidos es el concepto que se usa, por lo
27 menos en Europa, aquí no lo he escuchado; pero, es el de los seguros ligados a otra
28 cosa; por ejemplo, a los seguros de vida o los seguros de saldo deudor que se ligan a
29 una operación de crédito. Son seguros que están otra vez utilizándose mucho, porque
30 son muy fáciles de colocar, porque la tecnología nos lo permitió; pero, cuidado, hay
31 dos sentencias recientes, de esta misma semana de dos tribunales distintos en
32 Barcelona que condenan a la aseguradora, porque los clientes dijeron: *claro, me*
33 *vendieron el seguro con un montón de requisitos del préstamo y a mí nadie me explicó*
34 *nada, nadie me dijo que estaba comprando*, y ordenan a las aseguradoras a
35 devolverles la plata, devolverle los intereses; pero, además, era un seguro que cubría
36 un crédito de los bancos. Entonces, condenan al banco a que no puedan seguir
37 haciendo eso, que no puede seguir vendiéndole a la gente seguros ligados, si no lo
38 explica el tema no es que no los pueda vender".

39 La fiscal Borbón Guevara preguntó: "¿Esto vendría a ser como la venta atada?".

40 La señora Arias Mora respondió: "Sí exactamente, es la venta atada y la venta atada
41 tiene regulación aquí en protección al consumidor; pero, normalmente nadie se queja,
42 porque cuando el cliente dice: *es que yo no quiero este seguro, yo quiero otro*, el Banco
43 qué le dice: *pues, entonces, no le doy el crédito*, y todos los clientes dicen: *me urge el*
44 *crédito*, lo que sea, la casa, el carro, lo que sea, la gente ocupa el préstamo. Entonces,

Nº 341

1 nuestro consumidor no está tan acostumbrado ni educado a reclamar su derecho. De
2 hecho, en esta reunión que les digo la semana pasada con una aseguradora ellos me
3 preguntaron: *¿Dónde está eso que yo puedo decirle al banco que no me obligue?* En la
4 ley, está en la ley; pero, yo por eso pasando es dando charlas y charlas".

5 La fiscal Borbon Guevara apuntó: "Sí, lo que podrían hacer es escoger otra
6 aseguradora; pero, no renunciar a no tener el seguro".

7 La señora Arias Mora manifestó: "Claro, lo que ocupamos es que los bancos no sean
8 tan ingratos y le digan: *sí, está bien, vaya tráigame su seguro*. El Banco Nacional sí lo
9 permite, dicho sea de paso".

10 El señor Barrientos Solano señaló: "De paso quería aclarar que está estipulado en los
11 contratos mercantiles que el cliente tiene libre elección, que no se puede obligar a
12 nadie a tomar el seguro con nosotros. Lo que pasa es que las condiciones del colectivo
13 normalmente son mejores que el individual, entonces, ahí se pierde un poco. Por eso
14 era que era muy distante lo que se quería aprobar en el nuevo Reglamento de Seguros
15 Colectivos, porque de una u otra forma sí distorsiona la figura, por un lado regula
16 algo y, por otro lado, se distorsiona, eso es lo que recientemente acaba de pasar y que
17 es algo que tiene que tener una corrección, vamos a esperar si se corrige; pero, de
18 momento, los famosos temas de convertibilidad y todas esas cosas definitivamente
19 cuando una póliza es individual las condiciones no deben ser tan competitivas como
20 en un colectivo, que esa es la finalidad y eso es lo que uno debería de analizar cuando
21 uno toma las decisiones. Entonces, yo creo que también algo muy positivo es que el
22 Banco siempre busca que el colectivo sea lo mejor para el consumidor final y hablamos
23 de todas las condiciones (precio, comisiones, accesibilidad). Entonces, en el caso del
24 Banco Nacional, para tranquilidad de todos, sí está como principio fundamental el
25 tema de la libre elección".

26 La señora Arias Mora mencionó: "Sí. Yo creo que en otra ocasión lo había contado,
27 que yo había tenido un gran pleito, en algún momento, con un carro que yo había
28 comprado y que me estaban exigiendo comprar el seguro con la corredora y con la
29 aseguradora que yo tenía y sin ningún problema me lo facilitaron y funcionó, sin
30 ningún problema digo, porque tuve que pedirlo; pero, cuando uno lo pide se lo dan, sí
31 lo tienen claro y le permiten estar reportando y no le ponen ningún problema; pero,
32 creo que es una excepción y vale mucho que hagan tal vez esa esa publicidad, porque
33 tenemos ese problema en los demás operadores financieros. El otro tema que tiene
34 Barcelona al final es el seguro de US\$2. Tenemos un mercado meta muy distinto, ya
35 la generación Z y los otros no quieren gastar un montón de plata en seguros y, además,
36 ya no quieren asegurar ni tienen propiedades ni tienen carros, entonces, tenemos que
37 enfrentarlo con ideas nuevas. Esto es innovación. Hay que ver qué seguro puede
38 costar US\$2 y cómo se pueden colocar tantos. Esta es la agrupación que yo hice para
39 hacer el análisis final: fin al hambre y a la pobreza, consumo y producción sostenibles,
40 gestión sostenible de los recursos naturales, progreso económico, social y tecnológico,
41 sociedades pacíficas, justas e inclusivas y alianzas nacionales, internacionales. Esta
42 es mi creación; pero, imagínese si nos sentamos en la industria cada uno, desde
43 nuestro punto de vista, a ver qué podemos hacer. En cuanto al fin al hambre y a la
44 pobreza, yo sé que el seguro de vida es muy difícil, porque es un seguro que no se

Nº 341

1 compra, sino que hay que vendérselo a la gente; pero, si la gente comprendiera el
2 valor que tiene un seguro de vida, sería tan importante y tan relevante para poder
3 ayudar a acabar con la pobreza, a salir de eso, porque en muchas familias, cuando la
4 cabeza de hogar fallece, sea el papá, la mamá o los dos, la pobreza se agrava; pero, si
5 tenemos un seguro, aunque sea un seguro pequeño, una persona que reciba ₡5
6 millones porque falleció un familiar sale adelante. Entonces, la importancia del
7 seguro de vida es fundamental. Lo seguros agropecuarios, que los cito ahí; pero, que
8 son un problema, no deberían de ser un problema en Costa Rica, que es una sociedad
9 que vive del sector agrícola, deberíamos de tenerlos, que ocupan financiamiento del
10 Estado, participación, todo eso es cierto; pero necesitamos trabajar en eso, porque es
11 lo que ayuda también a salir adelante. ¿Tenemos extremos? Claro, tenemos La Niña,
12 El Niño, la sequía. Todo eso lo tenemos; pero, con eso tenemos que vivir, no le podemos
13 pedir a nuestros agricultores que no le voy a vender un seguro que le cubra una
14 inundación, si se nos inunda todos los inviernos y tenemos invierno nueve meses al
15 año, entonces, no podemos tener otra realidad que esa. Entonces, sí tenemos que
16 trabajar un poquito más en eso. Para el consumo, igual, los seguros agropecuarios. Yo
17 pienso que en acciones contra el cambio climático tenemos que hacer productos
18 nuevos, tenemos que pensar qué más productos podemos tener. Ahora que entré por
19 la puerta principal vi que abajo ustedes tienen unos *banners* muy bonitos de vehículos
20 eléctricos, casas inteligentes, y yo dije: *Claro, necesitamos seguros para eso*, ya no
21 puede ser el mismo seguro, yo no puedo asegurar una casa con un producto de los
22 hogares tradicionales, si lo que tengo es una casa totalmente inteligente, ya no puedo
23 venderle el mismo seguro, tengo que hacerle algunas variaciones y crear nuevas
24 cosas. Hacer algunos incentivos. Ustedes ahí pusieron casas verdes, creo, todo lo tiene
25 con verde, me gustó mucho y ahí yo lo puse. ¿Qué incentivos le damos a la gente para
26 que compre casas verdes, para que se pase al carro eléctrico, para que haga un
27 consumo más responsable? Por ejemplo, un día al año tenemos el día que todo el
28 mundo promueve, las universidades y todo que no usemos el carro, y casi para todos
29 nosotros es terrible no usar el carro, claro, si tuviéramos un transporte público
30 eficiente, eso no sería un problema, no usaríamos el carro y gustosos usarías el carro
31 una vez al año; pero, son como cosas en las que tenemos que ir trabajando. Con
32 respecto a los seguros paramétricos, a los que no les hemos dado mucha importancia;
33 pero, existen son los seguros que ponen un límite, por ejemplo, pagan por encima,
34 digamos, si la inundación llega a diez milímetros de agua, de ahí en adelante paga,
35 entonces, se ponen como límites, ponemos mínimos y a partir de ahí el seguro paga,
36 que puede servir para situaciones extremas como las que vivimos en este país que
37 tenemos, sobre todo en la agricultura, esos extremos en los seguros. Para la gestión
38 sostenible de los recursos naturales, puse los cambios tecnológicos que, sin duda, los
39 tenemos que hacer, tenemos que encontrar la forma de trasladarnos a las nuevas
40 tecnologías sin dañar tanto el medio ambiente, porque, por ejemplo, con los carros
41 eléctricos todavía tengo como un dolor en el corazón, porque esas baterías son muy
42 dañinas, cómo se están desecharando. Todavía no es como que uno diga: *Voy a dejar mi
43 huella de carbono dejando el carro de gasolina y me paso a uno eléctrico*, no, todavía
44 no, todavía el eléctrico tiene una huella un poco dolorosa. Luego, en el progreso

Nº 341

1 económico, social y tecnológico, puse las *insurtech*, que también es un tema que se ha
2 estado analizando en estas conferencias y que está en dos de las que faltan todavía,
3 que es *insurance* y *technology*, es la combinación de la tecnología en las aseguradoras.
4 Me di a la tarea de buscar en Costa Rica cuántas *insurtech* hay y me encontré una,
5 que no tengo muy claro qué hace, se llama como IBQ; pero, no sé exactamente qué
6 hace. La busqué en la Sugese y no está registrada, no está registrada como
7 aseguradora ni como intermediario, entonces, me llevo la tarea de buscar qué hace;
8 pero, es la única *insurtech* que hay en Costa Rica. Me da la impresión de que es un
9 asesor en tecnología para que las empresas avancen; pero, eso no es una *insurtech*.
10 Entonces, tenemos todavía mucho qué hacer en esto. Claro, tampoco nos podemos
11 convertir, pienso yo, tenemos que ir poco a poco, en la que es 100% tecnología; bueno,
12 al final, no puedes asegurar nada grande, solo podés asegurar cositas pequeñas,
13 porque con una foto te pagan montos pequeños, entonces, tampoco nos resuelve todo;
14 pero, sí tenemos que ir avanzando hacia eso. Los seguros de responsabilidad civil,
15 como les decía, que tienen que evolucionar, así como vida, que tiene que evolucionar,
16 sin duda. Tenemos que encontrar ese producto novedoso que nos haga ver el seguro
17 de vida totalmente diferente y que logremos que la gente lo compre, que no tengamos
18 que írselo a vender y conquistarla, que no sea ligado a un crédito, sino que también
19 la gente quiera comprarlo, que sea un producto atractivo para las personas".

20 El director Alvarado Delgado acotó: "Y que también permita descontarse ante una
21 enfermedad grave".

22 La señora Arias Mora dijo: "No se me había corrido; pero, sí, que sea un título valor.
23 Sería maravilloso". Continuó la exposición comentando: "Interrupción de negocios,
24 ahora que hablábamos de la esfera en Las Vegas, yo le comentaba a Rafael que un
25 amigo dice: *Me gustaría tanto saber cómo hicieron la inspección de riesgos de la esfera*,
26 porque, no sé si la vieron; pero, es una cosa espectacular, es totalmente digitalizada,
27 le caben 18.000 personas, es para conciertos, ya tuvieron la inauguración. Nuestra
28 mente pequeña de seguros en Costa Rica no puede dimensionar las coberturas que
29 puede tener un bien como este; pero, tenemos que verlo, que averiguar que seguros le
30 vendieron, cómo lo vendieron, cómo hicieron ese análisis, porque eso nos permite ir
31 conociendo cosas nuevas. Sociedades pacíficas, justas e inclusivas, aquí está el
32 Reglamento de Productos Inclusivos que tampoco tiene como mucho, siempre lo
33 critico, porque tampoco es que ayuda mucho. Tenemos que hacer productos inclusivos,
34 no tenemos microseguros. Creo que nadie está vendiendo microseguros. Los
35 autoexpedibles se venden; pero, nadie sabe cómo, como que los bancos los están
36 colocando; pero, necesitamos promoverlos, que la gente los conozca, que sepan que
37 existe, es un seguro barato que yo lo puedo tener y, llevémoslo más allá, podemos
38 vender un seguro de incendio autoexpedible; pero no existe. Tenemos que avanzar un
39 poquito en ese tema de la inclusividad para los sectores más desprotegidos, que
40 evidentemente son los que no pueden pagar primas altas, para estos sectores los
41 seguros no son una necesidad fundamental. En cuanto a las alianzas, tenemos que
42 mantenernos al día con las mejores prácticas del mercado. Ese seguro de la esfera
43 tengo que conseguirlo de algún modo, necesitamos saber cómo lo aseguraron, porque
44 es algo muy novedoso, es interesante conocerlo. También, consideramos los productos

1 nuevos y modernos. El reaseguro es un tema del que nunca se habla, porque está
2 como allá, no solo allá en Londres, sino fuera de nuestro alcance; pero, tiene que
3 aterrizar en los cambios. El reaseguro todavía se mantiene en este momento difícil de
4 manejar debido a la pandemia, no puede ser que una pandemia nos mantenga tantos
5 años detenido el reaseguro en situaciones tan complejas. En este último puse a los
6 brokers y a los corredores de seguros, porque juegan un papel fundamental. Crear
7 este tipo de seguros para un sector de la población, ahora que Bernal dijo del seguro
8 de vida como un título valor descontable en bolsa, eso tiene un mercado específico;
9 pero, alguien se lo tiene que llevar a las aseguradoras, porque difícilmente, aunque
10 tengan sus departamentos de inteligencia de mercado, etcétera, a lo mejor a nadie se
11 le ocurre. ¿Dónde están las necesidades de primera mano? En las corredurías, aquí
12 es donde están, donde ustedes oyen al cliente, donde el cliente les dice: *necesito esto*,
13 y quizás no hay un seguro para eso. Creo que el otro día comenté del que explota oro,
14 el que tiene una mina de oro, y las aseguradoras dicen: *no, yo no puedo asegurar una*
15 *mina de oro*. ¿Por qué no puede asegurar una mina de oro? Sí, podemos, busquemos
16 un seguro, creemos un seguro, busquémoslo en el reasegurador, hagamos cosas que
17 satisfagan. Si hay gente que explota el oro, ha de haber un seguro que los proteja y si
18 no existe lo creamos. Entonces, además vamos haciendo camino en esta
19 transformación. Luego, puse estos tres aspectos para que no se nos olviden: el
20 principio de máximo de buena fe, la protección al asegurado y la solución alternativas
21 de conflictos. ¿Cómo aporta esto? Bueno, la máxima buena fe implica que ambas
22 partes, la aseguradora y el asegurado, toman el seguro de buena fe, entonces, significa
23 que en la medida del contrato no nos vamos a engañar y no nos vamos a hacer fraude,
24 claro, es un principio, no podemos, no tenemos... siempre van a haber fraudes,
25 etcétera; pero, sí tenemos que promover que las cosas se hagan de buena fe. En este
26 seguro, la máxima buena fe no es solo la buena fe, si no la máxima buena fe es
27 fundamental, y es vital; pero, para ambas partes, tanto la aseguradora tiene que creer
28 en lo que el asegurado le dice, como el asegurado confiar en que la aseguradora de
29 verdad le está vendiendo lo que necesita y de verdad le va a pagar. ¿Por qué? Porque
30 nos evitamos todos estos conflictos y aportamos en el de paz y negociación y así no
31 tenemos tanto conflicto. Luego, puse puntos específicos que están dispersos en
32 nuestra legislación que aportan a los objetivos de desarrollo sostenible, por ejemplo,
33 la definición de seguros que está en el artículo 1.^º de la Ley Reguladora de Mercado
34 de Seguros, *dispersar en un colectivo la carga económica que pueda generar su*
35 *ocurrencia*, ese es el principio básico de los seguros, la *gran olla común*. ¿Qué
36 significa? Equidad, significa que todos aportamos para que el que necesita pueda
37 tener cómo pagar. Entonces, vean que, incluso, en el tema de la equidad de que nadie
38 se quede atrás, los seguros tienen ese principio fundamental dentro de sí, y lo
39 podemos utilizar también como una forma de apoyar a los objetivos de desarrollo
40 sostenible. Identificar al que tenga pérdidas, con capital, con una renta, con
41 prestaciones, lo ayudamos a salir adelante, ayudamos a que el negocio siga, ayudamos
42 a que no haya tanta pobreza, ayudamos a que se mueva la sociedad económicamente.
43 De hecho, un trato equitativo es la libertad de elección, igualdad —ahorita les
44 comento de la igualdad— seguros de vida entre hombres y mujeres, que es un tema

que también a las aseguradoras les causa un terrible dolor; pero, bueno, hacia eso vamos. Información adecuada y veraz, informémosle al cliente, el consumo consciente es fundamental para que la sociedad esté bien. Recibir respuesta, no dejemos a los clientes sin respuesta. El derecho a un trato equitativo y no discriminatorio está en las dos legislaciones, en la Ley de Contratos y en la Ley del Mercado y ahí está el concepto que no sea discriminatorio ¿Cómo hacemos que tengamos técnica de seguros no discriminatorio? Ese es el arte de administrar seguros ¿Por qué? Porque tengo que ajustarme a la técnica; pero, no puedo discriminar a las personas, somos una sociedad inclusiva y caminamos hacia ser cada vez más inclusivos. En caso de duda, resuelvan a favor del asegurado, no generemos polémicas cuando no es necesario. Y resolución de controversias, tenemos muchas formas alternativas de solucionar controversias que no sean irnos a un juicio, tenemos los tribunales llenos de procesos judiciales. Yo empecé a buscar por un tema y, no les miento, bajé por lo menos 20 sentencias de seguros en los últimos cinco años, sólo de un tema, tenemos demasiados juicios. Un juicio genera, no solo un pleito, una incomodidad, sino un montón de plata para todo el mundo, los abogados vivimos de eso; pero, sería más fácil que solucionemos esto de manera pacífica y no tengamos que llegar a tanto juicio; pero, además, tenemos a los tribunales llenos de problemas que, por supuesto, no tienen cómo solucionarle al cliente. Sobre el cambio climático, solo les voy a mencionar aquí, Sugese sí ha hecho, sobre cambio climático es sobre lo que más hace o sobre lo único que hace, esta publicación es de febrero 2023, esta es la revista que ellos publican, entonces, ahí sí hacen como un poquito de conciencia, y digo que un poquito, porque es un poquitico de conciencia. ¿Cómo cambian los bienes? Bueno, proteja su casa, que un incendio, que las altas temperaturas; pero, bueno, eso es como un artículo muy básico que ellos publican sobre este tema. Luego, un poquito más allá, el seguro como instrumento de resiliencia ante el cambio climático. ¿Qué podemos hacer para mitigar el riesgo?, un poquito de consejos, este es del año pasado; pero, es como el único tema al que le han dado énfasis. Luego, me encontré este estudio en el que me parece que ustedes participaron como Corredora, me parece, que es un estudio de la Cooperación Alemana para el Desarrollo, por lo menos, ahí aparecen como parte del estudio; pero, me llama la atención, porque es para el sector asegurador frente al cambio climático, acciones para la transformación. Y las tres conclusiones son súper básicas: **i)** creación de productos financieros concretos y desarrollo de mercados, o sea, hagamos productos nuevos que respondan a las necesidades nuevas; **ii)** gestión interna de los riesgos relacionados con el cambio climático, o sea, bueno, igual, gestionemos los riesgos; **iii)** y creación de redes y plataformas de intercambio, de conocimiento y experiencia. Probablemente tiene muchas cosas también que son muy valiosas; pero, estas son las tres conclusiones y son básicas, es básicamente lo que tenemos que hacer. Con el cambio climático, bueno, tenemos mucho que podemos conseguir, como les digo, en el Minae que está dedicado y es el rector de este tema; pero, básicamente a lo interno tenemos todas las herramientas para hacerlo. Este caso se los quería comentar. Estamos Seguros en España, es una empresa que ha hecho una relación específica de los objetivos de desarrollo sostenible con cada uno de los objetivos y la industria, que es el que quiero hacer para Costa Rica; pero, que, bueno, todavía

Nº 341

1 estamos ahí, estoy en trámite; pero si ustedes ven, por ejemplo, dice: *el fin de la*
2 *pobreza; el seguro fomenta la resiliencia de empresas autónomas y familias en*
3 *situación de vulnerabilidad económica. ¿Cómo lo ligamos?* Bueno, con los seguros de
4 vida, y cada uno si ustedes ven. *Hambre cero; el seguro agropecuario, salud y*
5 *bienestar, el seguro invierte en prevención, las entidades dedican la mitad de sus*
6 *recursos a los enfermos graves y las aseguradoras de autos trabajan para reducir la*
7 *mortalidad en carretera.* Todo eso aporta, digamos, en Costa Rica, aportamos
8 muchísimo a que la Caja no tenga toda la atención médica con los seguros de gastos
9 médicos, con las alianzas con los hospitales, aquí hay como mucho que sumar y si
10 ustedes ven ellos van poniendo... en algunos ponen porcentajes, por ejemplo, en
11 educación de calidad ponen el proyecto que ha formado a más de 9.000 jóvenes en
12 España. Igual nosotros, bueno, creo que hay alguno de educación financiera que
13 puede ayudar, todavía no tenemos en educación en seguros, que es un proyecto que
14 yo quisiera aterrizar; pero, necesitamos que los niños desde que están en la escuela
15 aprendan a manejar una tarjeta de crédito o manejar sus cuentas y también a cómo
16 se manejan los seguros, porque son fundamentales para la vida. Bueno, y así vamos
17 con todos, con el de igualdad de género. En igualdad de género sí se dedican mucho
18 al tema de la presencia de mujeres en órganos de dirección superior, que creo que en
19 Costa Rica ya tenemos bastantes avances en eso, después de muchas acciones
20 afirmativas que hemos ido haciendo, pues, ya lo tenemos; pero, en cada uno de los
21 objetivos de desarrollo sostenible ponen cifras, números, acciones que hace la
22 industria, en este caso en España, y que nosotros también podemos ir valorando en
23 cada uno de los temas. Bueno, estos tres, como siempre, son los que más hay, si
24 ustedes ven en acción por el clima, vida submarina y vida ecosistemas, dice: *el seguro*
25 *lucha contra el cambio climático minimizando su impacto con 8.250 millones en pagos*
26 *en unos 35 años. Los seguros agropecuarios también trabajan por un campo más*
27 *sostenible y el seguro medioambiental es una herramienta para prevenir para las*
28 *empresas y reparación del medio natural.* Aquí todavía tenemos que invertir un
29 poquito más, porque en Costa Rica, creo que también lo mencioné, la Constitución
30 Política nos garantiza que los ciudadanos tenemos derecho a vivir en un país sano y
31 ecológicamente equilibrado. Entonces, quien cause un daño en el ambiente que
32 perjudica a las personas está obligado a repararlas y ese seguro, básicamente, casi
33 nadie lo tiene. También hay muchas condenas en el Tribunal Ambiental y la gente no
34 tiene seguro para reparar, cuando contaminan un río y hay que limpiar ese río,
35 limpiar un río es carísimo, porque hay que limpiar el cauce y nunca se logra reparar
36 del todo; pero, todavía en ese tema tenemos mucho que trabajar en Costa Rica. Bueno,
37 acceso a la justicia y todo eso. Estas dos novedades que puse acá, que quería
38 comentarles, uno es el derecho al olvido oncológico y el otro es la igualdad de la
39 tarificación de los seguros de vida. Voy a empezar con la tarificación. En Europa la
40 tarificación de los seguros de vida desde hace ya varios años se empezó por ahí del 2013
41 o del 2014 se empezó con el tema de la igualdad en las tarifas. Los seguros de vida
42 tienen diferentes tablas para hombres y mujeres por las expectativas de vida, por la
43 salud, porque las mujeres son cuidadoras, las mujeres vivimos más; pero, tenemos
44 más desgaste físico; pero, el Tribunal en Europa, hay un tribunal superior encima de

1 todos los tribunales que tiene cada país y que tiene cada provincia. Entonces, todos
2 los países que pertenecen al Tribunal Europeo lo tienen que acatar, aunque sus
3 tribunales internos hayan resuelto lo contrario. Entonces, el Tribunal empieza con
4 ese tema y dice: *es que el tema de igualdad...* además es un objetivo de desarrollo
5 sostenible lograr la igualdad entre hombres y mujeres, que históricamente nos faltan
6 como 100 años para llegar a tener esta igualdad, dice: *no me importa la técnica,*
7 *hombres y mujeres tarifas por igual.* Y, bueno, recientemente, ese cambio se dio, desde
8 2013 viene. Ahora tienen sentencias obligatorias y las tarifas en los seguros de vida
9 son iguales para hombres y mujeres, por eso les digo que a las aseguradoras esto les
10 *bota del escritorio* todo su tarifario, porque igual hay tarifarios por edad para hombres
11 y para mujeres. Hay que echar todo en una sola canasta y tratarlos igual, porque
12 somos iguales, entonces, un poco cómo equilibraremos la técnica con el respeto a los
13 derechos humanos, es que el mundo es cada vez más inclusivo, cada vez somos más
14 iguales, entonces, tenemos que avanzar hacia eso y la técnica, quiera o no, va a tener
15 que avanzar hacia eso. Y el tema del derecho oncológico que, igual, para las
16 aseguradoras de vida y salud este tema es terrible, porque el cáncer, y en un país
17 como Costa Rica, que la incidencia del cáncer es tan alta, ha generado muchísimos
18 gastos en atención médica, porque el cáncer no es una enfermedad que la gente la
19 padece y fallece, porque ahí terminaría el seguro, que suena muy cruel; pero, así es,
20 sino que es un padecimiento que tiene mucha atención médica y que puede durar
21 muchos años, entonces, una persona que tuvo cáncer, básicamente, nunca más vuelve
22 a ser asegurable por el tema de la reincidencia, entonces, en Europa se empieza a
23 discutir el tema, llevan muchos años discutiendo sobre cuánto puede ser este *derecho*
24 *al olvido*, el *derecho al olvido* significa que llega un momento en que ya esto no suma,
25 existe hoy para temas de justicia; pero, no en temas de salud, entonces, empiezan en
26 una discusión, las aseguradoras se oponen; pero, así, radicalmente se oponen. En una
27 negociación aceptan que podría ser 10 años; pero, en España se regulan las cosas un
28 poco diferentes, se saca un Real Decreto, que es un decreto que saca el Rey y dice: *a*
29 *partir de los cinco años ya no se puede considerar más el tema oncológico para un*
30 *seguro.* Lo que me llama la atención de esto es que... Aquí lo tengo, es que quería
31 como leerles un poquito cómo dice: Las aseguradoras no solo no pueden negarle el
32 seguro a quien haya tenido cáncer si ya pasaron cinco años, sino que no puede, dice:
33 *se declaran* —eso dice el Real Decreto que entró en vigencia en junio de este año, hace
34 dos o tres meses—*declarar nulas todas las cláusulas basadas en antecedentes*
35 *oncológicos que excluyen o que discriminan a la hora de contratar productos o servicios*
36 *y evitar que se pueda tener en cuenta los antecedentes oncológicos del asegurado para*
37 *ponerle condiciones más gravosas en los contratos de seguros.* A partir de cinco años,
38 una persona que ya tiene cinco años y no tiene remisión de cáncer es como si nunca
39 lo hubiera tenido, no le pueden poner un recargo, no le pueden excluir ese
40 padecimiento y, al final, uno dice: *claro, volvamos otra vez, el seguro dejó de ser solo*
41 *una forma de producir dinero*, porque el seguro de gastos médicos es el más cruel,
42 porque le excluye los padecimientos que va a tener que atender, entonces, es como un
43 contrasentido y esto viene un poco equiparar o a establecer un poco de justicia social
44 con el seguro, porque, entonces, ya el cáncer no es una sentencia de muerte, como no

Nº 341

1 lo es médicaamente, y tampoco es una sentencia de que nunca más puede volver a
2 tener un seguro, son como dos pasos que se han dado, que tardará algunos años en
3 llegar a Costa Rica; pero, bueno, cuando yo lo empiezo a anunciar... Un día de estos
4 escribí y todo el mundo... Llamo a una persona que es aceptadora de riesgos de salud
5 y me dice: *no, estás loca, eso no puede ser jamás*. Bueno, pues ya es en Europa y
6 Europa está ahí no más, entonces, ya... y nuestros tribunales constitucionales, que
7 son los que garantizan el respeto a los derechos humanos, siguen mucho al Tribunal
8 Europeo, lo siguen entonces, nosotros somos el Tribunal, digamos, la Corte
9 Interamericana de Derechos Humanos, que está aquí en Costa Rica, es el segundo
10 tribunal más importante después del Tribunal Europeo en protección de derechos
11 humanos y nuestra Sala Constitucional —ahorita le llega a doña Nancy que está en
12 la Sala Constitucional— son muy respetuosas de los derechos de las personas,
13 entonces, por más que la gente piense que esto no va a pasar nunca, pues, ya lo
14 tenemos, ya lo tenemos aquí y ya casi llega. Entonces, puse algunas conclusiones. La
15 industria de seguros es muy relevante para la Agenda 2030. El aporte debe llegar
16 desde todas las instancias, no podemos esperar que solo lo hagan las aseguradoras.
17 Las sociedades corredoras tienen un rol fundamental en esto, movamos esos nuevos
18 seguros, esas nuevas ideas, esos aportes; yo sería muy feliz si todos se inscriben para
19 que empecemos a sumar también en ese registro de Costa Rica. El cambio de
20 paradigma es inminente, o sea, ya los seguros no pueden ser solo producir dinero,
21 porque, además, el mundo cambió, o sea, es que el mundo ya cambió, entonces, no
22 podemos tener la misma cobertura que teníamos antes en el otro mundo, todos
23 evolucionamos, todos nosotros, incluso, somos personas distintas a las que éramos
24 antes de la pandemia; somos personas distintas a partir de la revolución tecnológica,
25 de la inteligencia artificial, de todo, o sea, no tenemos nada, casi nada nos queda de
26 lo que éramos antes. El bienestar de todas las personas y el cuidado del planeta
27 participan de la industria, son actores importantes. El aporte va más allá de solo el
28 cambio climático, eso me duele en el corazón, porque el cambio climático está bien, es
29 muy importante y es nuestro planeta, y todo; pero, no es solo eso, hay mucho más allá
30 de eso. *Que nadie se quede atrás* es el lema de los objetivos de desarrollo sostenible;
31 pero, creo que también debería ser un lema de la industria aseguradora, porque no
32 podemos vender seguros solo para las grandes industrias o los grandes capitales, sino
33 que tenemos que hacer una industria mucho más inclusiva que le permita a las
34 poblaciones más desprotegidas o más necesitadas tener acceso también al seguro y a
35 los beneficios que tiene contar con un seguro. Eso sería".

36 El director Alvarado Delgado preguntó: "¿Alguna consulta para doña Nancy?
37 Pareciera que está muy claro. Muchísimas gracias, Nancy, realmente, es un tema que
38 vino y que todas las industrias y todas las actividades tienen que estar matriculadas
39 con eso si quieren tener un futuro en su industria, porque si no el que no se mete en
40 el tema de sostenibilidad está destinado a morir antes de tiempo".

41 La señora Arias Mora recalcó: "A desaparecer, sí".

42 El director Alvarado Delgado dijo: "Me llama la atención, ahora que hablabas del
43 tema aquel de Insurtech, que yo eso lo veo en el tema financiero y es más lógico,
44 digamos, que exista esa figura, porque llegue, en alguna medida, a aprovecharse de

Nº 341

1 las plataformas financieras con monederos electrónicos, etc. En seguros,
2 sinceramente, hasta ahorita lo oigo; pero, no le veo tanto, digamos, a menos de que
3 lleguen a ser como una especie de asesoría y de trámite ante el asegurado, siento
4 yo, no sé”.

5 La señora Arias Mora indicó: “Fíjate que existe Lemonade, que es como la clásica, que
6 es una aseguradora 100% virtual, entonces, yo puedo asegurar, por decirte, la
7 computadora, entonces, yo les mando la foto y les digo: esta es mi computadora, aquí
8 está en la serie, ¿cuánto es?, US\$100 al año”.

9 El director Alvarado Delgado expresó: “Ah, pero, entonces, ¿sí son aseguradoras?”.

10 La señora Arias Mora afirmó: “Sí, son aseguradoras”.

11 El director Alvarado Delgado dijo: “Ah, es que yo estaba con la idea de que era una
12 figura parecida a los Fintech que operan paralelo los sistemas bancarios, financieras.
13 O.K., entonces, es una compañía de seguros digital”.

14 La señora Arias Mora mencionó: “Bueno, también existen, por lo menos en la idea,
15 aquí no está ninguna, corredurías 100% digitales y te digo que encontré, que me la
16 encontré, porque yo dije: *qué raro que no haya nadie*; pero, me parece que esa es una
17 figura parecida a la que vos estás diciendo, que es como un asesor, porque esa no la....
18 Se llama Ubiqs; pero, responde a Insurtech Costa Rica; pero, no venden seguros,
19 entonces, la voy a seguir y, en todo caso, la denunciaría a la Sugese, porque es un
20 engaño, es un engaño, porque realmente no es una Insurtech”.

21 El señor Barrientos Solano dijo: “Tal vez, es que los conceptos pueden confundirse,
22 porque yo tuve la oportunidad de hacer la maestría en temas de Insurtech y hay una
23 gran diferencia en Startup y las Insurtech, entonces, una empresa de tecnología
24 puede vender ecosistemas y ahí puede venir el seguro, entonces, lamentablemente
25 ellos los que te venden primero es el sistema y, de paso, te están vendiendo el seguro;
26 pero, es porque ya viene implícito dentro de la oferta, entonces, lo hacen muy bien,
27 porque ya eso le ganó a la reglamentación. Yo siento que, en algún momento, y yo hice
28 una observación que, en algún momento, debe regularse, inclusive, yo lo hablé con la
29 Superintendencia y ni tan siquiera lo tienen en el radar, entonces, esa regulación de
30 las tecnologías, que fue lo mismo que nos pasó con Uber, llegaron las plataformas de
31 movilidad y se adelantaron a toda la reglamentación y a hoy a la fecha, no existe una
32 reglamentación que las regule, entonces, hay ciertas cosas que vamos a seguir viendo,
33 porque la tecnología es voraz, va rapidísima. Ayer me enseñaban en una reunión que
34 estuve el famoso chat GPT en el teclado del teléfono. La gente ya no lo escribe, la
35 gente dice: necesito que le explique a Cinthia qué es un seguro de vida y usted aprieta
36 eso, lo verbaliza, lo hace un dictado y le explica a Cinthia como si él estuviera
37 haciéndolo, entonces, qué difícil ahora identificar realmente si es alguien que lo está
38 poniendo o lo está tomando de una nube, es complicado; pero, es algo a lo que nos
39 vamos a arriesgar, es parte de las cosas y está ahí en el teclado, se compra en línea y
40 él le explica de la forma más interesante del mundo y con todas las reglamentaciones
41 y con todos los procesos, te aclara completamente eso y cómo evitar que todo eso
42 suceda, va a ser muy complicado”.

43 La señora Arias Mora dijo: “No, tenemos que hacerle frente a esto”.

44 El director Alvarado Delgado indicó: “Adelante, doña Gabriela”.

Nº 341

1 La señora Sánchez Quirós mencionó: “Un aporte. En España existe una asociación de
2 Fintech y de Insurtech y ellos tienen unos libros blancos, que es como donde ellos
3 empiezan ya a proponer cómo debería ser la normativa de esta materia. Se llama así:
4 Asociación Española de Fintech e Insurtech, entonces, es muy interesante el abordaje
5 que ellos dan a estos temas”.

6 El director Alvarado Delgado apuntó: “Interesante”.

7 La señora Arias Mora resaltó: “La tecnología nos ganó a cualquiera cosa que nos
8 imagináramos y a la normativa ni para qué”.

9 El director Alvarado Delgado señaló: “Sí, totalmente, muchísimas gracias, doña
10 Nancy”.

11 De seguido, la señora Nancy Arias Mora se retiró del salón de sesiones.

Resolución

13 **POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** dar por recibida la
14 capacitación denominada denominada ***Los seguros y los objetivos de desarrollo***
15 ***sostenible***, expuesta en esta ocasión por la señora Nancy Arias Mora, representante
16 de la firma C&C Consultores Asociados, como parte del plan de capacitación del 2023,
17 aprobado por esta Junta Directiva en el artículo 6.º, sesión 322 del 10 de enero del
18 2023.

19 **Comuníquese** a Gerencia General.

20 (J.A.B.S.)

21

ARTÍCULO 6.º

22

23 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó, para
24 conocimiento de este órgano colegiado, el acuerdo tomado por la Junta Directiva
25 General en el artículo 15.º, sesión 12.653 del 18 de julio del 2023 , en el que se aprobó
26 el **Código de Gobierno Corporativo (CO01CG01), edición 18**, de conformidad con
27 los términos del documento anexo al dictamen legal ALG 20-2023, de fecha 13 de julio
28 del 2023, suscrito por el señor Rafael Brenes Villalobos, asesor legal, y por la señora
29 Jennifer Vargas Madrigal, analista de gobernanza corporativa (adjunto en esta
30 ocasión), además se resolvió remitirlo a las juntas directivas de las sociedades
31 anónimas para su conocimiento.

32 El director Alvarado Delgado señaló: “Se refiere a una modificación que se le hizo al
33 Código de Gobierno Corporativo, son cambios meramente de forma, no de fondo. Si lo
34 tienen a bien, lo damos por recibido”.

35 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Resolución

38 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado
39 el documento titulado **Código de Gobierno Corporativo (CO01CG01), edición 18**,
40 así como el dictamen legal ALG 20-2023 del 13 de julio del 2023, de conformidad con
41 los términos del acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 15.º,
42 sesión 12.653 del 18 de julio del 2023. Es entendido que la Administración divulgará
43 a nivel interno y a quienes corresponda el documento conocido en esta ocasión.

44 **Comuníquese** a Gerencia General.

1

2

3

ARTÍCULO 7.^º

4

5 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el documento
6 denominado **Comunicación de la Recertificación ISO 9001:2015**, para
7 conocimiento de este órgano colegiado.

8 El director Alvarado Delgado dijo: "Insisto, esto es sumamente interesante y hay que
9 procurar darle la mayor divulgación, porque BN Seguros no solo está certificada, si
10 no que, se somete a la revisión periódica y es recertificada y esto nos da mucha
11 tranquilidad, y, sobre todo, a los clientes, de que hay procesos que son debidamente
12 escritos, de conocimiento de los funcionarios y que garantizan la calidad en lo que
13 está haciendo BN Seguros. Adelante, José".

14 El señor Barrientos Solano comentó: "Muchas gracias, don Bernal. Bueno, primero
15 mencionarles lo que acaba de indicar don Bernal, o sea, esto es un proceso donde se
16 ha construido como equipo, realmente en el año 2018, para nada más mencionar cómo
17 ha sido el recorrido para la certificación de ISO 9001-2015. Para nosotros era una
18 oportunidad, no sé si recordarán que yo lo mencioné en una sesión anterior, que
19 nosotros tuvimos que someternos a una serie de regulaciones para poder ir avanzando
20 en temas de calidad de la organización. En un principio estábamos en una etapa muy
21 incipiente, tratando de mejorar y resolver procesos. Entonces, hicimos un gran trabajo
22 en el año 2018 que fue iniciar con la meta muy clara de que queríamos certificarnos
23 con la norma ISO 9001-2015, eso implicaba modificar desde el mapa estratégico hasta
24 todo lo que tiene que ver con sistemas de gestión de calidad, tener una variación
25 completamente dirigida en la calidad de la organización y los procesos. Y, bueno, esto
26 ha sido parte del éxito del por qué nosotros hemos logrado alcanzar algunos objetivos
27 que nos propusimos, donde nos hemos convertido en una empresa más productiva,
28 con procesos mucho más revisables y con ese periodo y lo más importante es con la
29 cultura de la población completamente inmersa, digamos, en que cada vez que
30 nosotros tenemos que cumplir con la norma, la gente se somete a un proceso de
31 fiscalización donde por un lapso, más o menos, de tres días a una semana vemos todo
32 el sistema de gestión de calidad de la organización, lo revisamos, lo actualizamos, le
33 hacemos mejoras continuas y eso ha provocado que para el año 2020 pudiéramos, por
34 primera vez, certificarnos con la norma. Fue un gran reto; pero, lo logramos superar
35 en esa vigencia de los tres años y ya para el año 2023, para este año presente, se nos
36 vencía la certificación que habíamos buscado realizar desde el año 2018 y,
37 dichosamente, como mencionaba don Bernal, logramos recertificarnos con la norma,
38 inclusive, el proceso de fiscalización fue más profundo, porque ellos nos decían:
39 *nosotros hacemos como un proceso, no podemos apostar, ustedes jueguen un papel*
40 *perfecto en la norma, en su primera etapa, sino que cumplan con la norma y, luego,*
41 *ver qué oportunidad de mejora hicieron en esa etapa para poder llegar a la segunda*
42 *etapa, que ya es lograr objetivos un poco diferentes y que los hagan distintos a los*
43 *demás.* Yo creo que esto es muy importante, porque de verdad que es de mucho
44 orgullo, porque cuando ellos hacen la revisión de la norma, no solamente nos certifica,

Nº 341

1 no solamente la cumplimos, sino que encuentran puntos muy fuertes, señalados por
2 parte de Inteco, en donde no solamente era el cumplimiento de la norma sino dijeron:
3 *es que ustedes a nivel del mercado, a nivel de la revisión de la norma con otras*
4 *instituciones, esto se les presenta más fuerte.* Una, ellos nos dicen que se destaca el
5 liderazgo por todos los encargados en el proceso, es que hay un involucramiento de
6 cada una de las personas que trabajan para la renovación de la certificación y la alta
7 dirección está completamente *casada* con el tema de poderlo hacer de la mejor
8 manera”.

9 El director Alvarado Delgado preguntó: “¿Cuánta gente tiene formación de auditoría
10 en este tema?”.

11 El señor Barrientos Solano respondió: “Vamos a ver, se definieron 18 recursos para
12 que fueran certificados en el principio del proceso, para que ellos pudieran hacer
13 procesos de fiscalización constantes, o sea, nosotros no solo esperamos que este
14 proceso de fiscalización es cuando llegue Inteco, no, esto tenemos un muchacho que
15 se llama Marlon, que hace una tarea extraordinaria, es ingeniero de procesos, que es
16 el que define los nortes del grupo de certificados de la norma y ellos trabajan
17 directamente con el modelo de sistema de gestión de calidad, que es un proceso que
18 se hace de manera continua”.

19 El director Alvarado Delgado externó: “Eso es importante, porque estamos hablando
20 que prácticamente un 20% de los recursos están formados, capacitados en tema de la
21 certificación y eso, entre más gente lo maneje, pues, nos va a garantizar más calidad
22 en todo lo que tiene que ver con la misma, y tener gente uno ya formada a lo interno
23 es lo que le da la continuidad y la...”.

24 La directora Vindas Lara añadió: “La robustez”.

25 El director Alvarado Delgado recalcó: “La robustez, claro, al proceso”.

26 El señor Barrientos Solano prosiguió: “Sí, entonces, además de eso, a nivel de cultura,
27 ya el proceso está muy culturizado en la organización y hay un involucramiento desde
28 la Gerencia General hasta todos los miembros de la organización, entonces, es un
29 proceso que inclusive genera miedos y preocupaciones, diría yo, porque todo mundo
30 quiere que salga bien, entonces, ese involucramiento más bien lo hace positivo
31 durante ese proceso. Es un miedo positivo, no es algo que pase. Luego, se destaca el
32 diseño del sistema de gestión de calidad, cómo se diseñó, cómo se analizó a partir del
33 año 2018, cómo se logró la norma en el 2020 y cómo se recertifica en el 2023. Ellos lo
34 consideran como un proceso de mejora continua y que claramente ha mejorado el
35 sistema de calidad continuo de la Corredora. Luego, sí identifica un alineamiento del
36 sistema de gestión de calidad con la estrategia, lo cual eso nos gusta mucho, porque
37 no solamente lo hacemos a nivel de Corredora, sino que también ellos garantizan que
38 hay un alineamiento con el Conglomerado. En algún momento, antes de que se
39 recertificara y, bueno, había procesos de auditoría también, Gabriela que está por
40 acá, a veces no teníamos muy bien alineada la estrategia con los ejes estratégicos del
41 Conglomerado, entonces, desde ahí había un desalineamiento, ahora sí hay un
42 alineamiento completo: está el Conglomerado con sus ejes estratégicos, está la
43 Corredora con sus ejes estratégicos, alineados a los ejes estratégicos del Banco, y está
44 los ejes estratégicos alineados a planes de trabajo, a decir un PAO de cada uno de los

1 grupos o jefaturas de la Corredora; entonces, no sé, está, por ejemplo, Operaciones,
2 está Comercial y ellos todos tienen que tener un alineamiento, ellos lo decían como
3 una fortaleza, por lo cual se ha logrado estratégicamente las metas. También el uso
4 de herramientas de tipo gerencial, el tema del Power BI, que aprovecho, porque me
5 parece muy importante que en algún momento podamos dar una pequeña
6 presentación. Todos ustedes tienen acceso; pero, me parece que para poder entrar y
7 ver los resultados en vivo, ustedes pueden entrar a la herramienta y pueden ver cómo
8 le fue a la organización, cómo le está yendo a nivel operativo, cómo le está yendo a
9 nivel comercial, cómo le va a nivel de mercado, ahí pueden ver los datos. ¿Sí, señor?".
10 El director Alvarado Delgado manifestó: "Esto que menciona José doña Andrea ya
11 nos lo había mencionado hace un ratito. Vale la pena, porque es una herramienta
12 muy flexible, muy amigable, que le da toda la información en tiempo real
13 prácticamente, con un día, ¿verdad?, es lo que tenemos de atraso en cuánto estamos
14 en ventas, cuánto estamos cerrando. A mí particularmente y como doña Andrea lo
15 había pedido, me parece interesante que incluyamos en alguna próxima sesión una
16 charlita de uso de la herramienta, porque eso es un avión; pero, si no la conocemos
17 bien, no le vamos a sacar mayor provecho".
18 El señor Barrientos Solano contestó: "Sí, señor. No, así lo haré, voy a traer una
19 pequeña presentación, Mariano nos la puede presentar, para que ustedes lo conozcan,
20 porque la herramienta empezó con una información bastante menor que la que tiene
21 ahora, claramente ahora es una herramienta muy robusta; pero, de mucho interés
22 para el órgano superior, claramente. Bueno, también ellos dicen que todo esto se
23 resume en cómo se ven los estados financieros, porque ven una mejora claramente
24 hacia arriba de la utilidad de la organización, entonces, el sistema de gestión de
25 calidad bajo el alineamiento estratégico, bajo las herramientas, bajo el crecimiento de
26 la organización, ellos lo ven como algo que hace mucho sentido, por qué es que se crece
27 tanto si se está trabajando en todas las líneas de acción de la de la Corredora, no solo
28 está lo comercial, sino que también que lo operativo no se descuide, que el proceso no
29 se descuide, todas esas cosas que son importantes. Luego, denotan la fortaleza en los
30 procesos de transformación digital, dicho sea de paso, les llamó mucho la atención los
31 procesos de automatización, nos lo explicaron de esa forma, no hemos visto una
32 empresa que esté robotizando o que esté automatizando tanto como lo estamos
33 haciendo nosotros y, por lo menos, que esté dentro del radar de eso y ya ellos vieron
34 un par de procesos completamente automatizados, entonces, les llamó poderosamente
35 la atención. Ellos nos decían: *ni tan siquiera en Inteco tenemos eso*, entonces, uno dice:
36 *va bien*, porque creo que falta un montón, falta mucho en la automatización; pero, por
37 lo menos, ya se tiene como muy claro de qué queremos automatizar".
38 La directora Vindas Lara apuntó: "Toda esta parte que está haciendo la Corredora y
39 que algunas subsidiarias están apoyando, que les están acompañando ustedes, es un
40 tema de alta relevancia, entonces, a veces no es solo el hacerlo, sino cacarearlo un
41 poquito y no sé si en Junta Directiva General o en el ámbito que corresponda darlo a
42 conocer, que están avanzando, que están abriendo camino y que pueden dar el
43 acompañamiento básico para quien lo requiera, porque yo creo que dentro de la
44 organización es un punto importante de avance".

Nº 341

1 El director Alvarado Delgado dijo: "Totalmente".
2 El señor Barrientos Solano indicó: "Sí, el Banco a nivel de Junta Directiva General
3 hace unas hace unas juntas que es de rendición de cuentas. Eso nosotros
4 normalmente lo traemos en una última filmina de cuáles son las características más
5 importantes del negocio, claramente, se ve muy rápido; pero, bueno, ahí lo tratamos
6 siempre de incorporar, después de lo financiero tratamos de incorporar aquellos hitos
7 que realmente son avances para nosotros importantes también, no solo en la parte
8 financiera. Y, luego, la profundidad y calidad del hallazgo de la Auditoría Interna
9 realizada con el colaborador del personal interno, o sea, ellos dicen que cada vez que
10 hay un hallazgo o que hay una no conformidad o que hay alguna una observación, el
11 involucramiento del personal de irlo a corregir, o sea, ni tan siquiera hay que darle
12 seguimiento ni ponerle una tarea, no, la gente ya hace su plan de acción o trabaja
13 para resolverlo, entonces, yo creo que eso es muy importante, esos son como los puntos
14 fuertes que encontraron en el análisis y, bueno, ya con esto finalizo, básicamente,
15 logramos la recertificación vigente hasta agosto de 2026 y estamos a nivel
16 latinoamericano dentro de las 385 empresas certificadas de ISO 9001, que no es poco,
17 si ya realmente uno une a toda Latinoamérica para ver quiénes están recertificados,
18 nosotros ahora tenemos dos certificaciones: la local y la de índole latinoamericana,
19 entonces, eso le da mucha fortaleza a lo que estamos haciendo, entonces, yo creo que
20 aquí yo sí quería dejar constando en el acta un reconocimiento a toda la Corredora
21 por el gran trabajo y el despliegue que hacen a nivel de siempre impulsar el sistema
22 de gestión de calidad de la organización, el crecimiento constante de la organización
23 en todos los proyectos y eso, definitivamente, no hubiera sido posible si no se hace
24 como equipo para poder lograr y cumplir con la norma, y poder decir en todo lado
25 somos certificados ISO 9001:2015".

26 El director Alvarado Delgado mencionó: "De acuerdo. ¿Alguna consulta? Bueno,
27 damos por recibido el informe de la recertificación".

28 La directora Vindas Lara manifestó: "No sé, Bernal, si extenderle como una
29 felicitación al equipo de José de parte de la Junta de que todo este esfuerzo lo
30 valoramos".

31 El director Alvarado Delgado resaltó: "Totalmente de acuerdo, porque realmente este
32 tema y estos asuntos se logran si el equipo está totalmente identificado, como digo,
33 ya se han venido formando bastantes auditores que ayudan con esta cultura, vale la
34 pena hacer un reconocimiento al equipo por haber logrado la recertificación e
35 impulsarlos a que sigan por esa ruta".

36 El señor Barrientos Solano dijo: "De acuerdo, cuando conste en el acta hacemos el
37 reconocimiento en la próxima sesión de Gerencia".

Resolución

39 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** 1) tener por
40 presentado el documento denominado **Comunicación de la Recertificación ISO
41 9001:2015**, expuesto en esta oportunidad por el señor José Alfredo Barrientos Solano,
42 gerente general de esta sociedad. 2) De conformidad con la moción planteada por la
43 directora Andrea Vindas Lara, **externar** una sincera felicitación a todo el personal

Nº 341

1 de BN Corredora, de parte de esta Junta Directiva, por su apoyo y colaboración en el
2 proceso llevado a cabo para alcanzar la recertificación de la norma ISO 9001:2015.
3 **Comuníquese a Gerencia General.**

4 J.A.B.S.
5
67 **ARTÍCULO 10.º**
8

9 El director señor Bernal Alvarado Delgado señaló: “Punto número 5, que es la
10 verificación de grabación de audio y video”.

11 La señora Vega Arias mencionó: “Se completó, sin ningún problema”.

12 El director Alvarado Delgado comentó: “Muchas gracias, doña Cinthia”.

13 De seguido, se dio por finalizada la sesión.

14 (B.A.D.)
15

16 A las doce horas con diez minutos se levantó la sesión.
17
18

PRESIDENTE**SECRETARIA**

MBA. Bernal Alvarado Delgado

MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos19
20