

N° 341

San José, Costa Rica, martes tres de octubre del dos mil veintitrés, a las diez horas con cuarenta minutos.

**SESIÓN ORDINARIA**

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

General del BNCR:

Lic. Rafael Brenes Villalobos

Secretaria General:

Lcda. Cinthia Vega Arias

**ARTÍCULO 1.º**

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

(B.A.D.)

**ARTÍCULO 2.º**

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

Los directivos manifestaron su anuncia a aprobar el orden del día.

El director Alvarado Delgado acotó: “Gracias”.

**Resolución**

**POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar** el orden del día de la presente sesión ordinaria número 341 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A.

(B.A.D.)

## Tomo N° 24

N° 341

## ARTÍCULO 3.º

Con respecto al acta de la sesión anterior, el presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, señaló: “Punto 2.b, la aprobación del acta de la sesión número 340. ¿Estamos de acuerdo?”.

Los directores externaron estar de acuerdo.

El director Alvarado Delgado apuntó: “Muchas gracias”.

**Resolución**

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

(B.A.D.)

## ARTÍCULO 4.º

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

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

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

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.

### 12 **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

32

### 33 **ARTÍCULO 5.º**

34

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

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

43 El director Alvarado Delgado expresó: “Buenos días, doña Nancy”.

44 La señora Arias Mora contestó: “Hola, buenos días. ¿Cómo está, don Bernal?”.

El director Alvarado Delgado indicó: “Bien, ¿y usted?”.

N° 341

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



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

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*  
22 *cyborgs* (como en las películas de los *aliens*) y vamos a llegar un momento en el que  
23 queremos que las personas, los seres humanos, no mueran, y, entonces, vamos a tener  
24 personas eternas. ¿Cómo va a impactar eso el seguro? Bueno, quizás está un poco  
25 como una película de ficción; pero, si empezamos a estudiar un poquito más la  
26 inteligencia artificial, podríamos no estar tan lejos de eso y ¿qué va a hacer la  
27 industria cuando lleguemos a ese momento?, porque los avances médicos son  
28 impresionantes la velocidad a la que va evolucionando. Entonces, quizás no lleguemos  
29 a un momento de que las personas no mueran; pero, sí vamos a tener, por ejemplo, el  
30 tema de la longevidad es un tema importante, relevante, al que hay que ponerle  
31 atención, porque la técnica de seguros, y ahora lo comentaba con Rafael, la técnica de  
32 seguros exige que haya un análisis, por ejemplo, de la expectativa de vida, de las  
33 condiciones de salud; pero, qué pasa si todo eso lo vamos modificando con la  
34 inteligencia artificial. Costa Rica es un país en el que el promedio, el porcentaje de  
35 adultos mayores va creciendo aceleradamente, en contraposición con los no tan  
36 grandes números en nacimientos, entonces, vamos a tener grandes problemas, bueno,  
37 evidentemente en pensiones y jubilaciones; pero, también en el seguro, porque ya no  
38 vamos a poder decir: *bueno, solo al seguro de 18 a 59*, porque hay una población de 59  
39 a 85, a 90 o a 100 años que también va a requerir seguros. Entonces, nos explota la  
40 técnica y tenemos que ver cómo nos adoptamos a eso. Entonces, aquí se va a hablar  
41 de longevidad, de equidad —más adelante les voy a traer un ejemplo, porque la  
42 equidad en los seguros si ustedes preguntan todo mundo les va a decir: *no, en seguros*  
43 *no hay equidad*, ¿por qué? Porque se mide de acuerdo con la técnica y dependiendo  
44 del riesgo, del tamaño, de los años que tenga el carro de fabricado, de la edad de la

**N° 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



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,



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

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 desechando. 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

## N° 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 conquistarlo, 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



**N° 341**

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

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

## N° 341

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 equilibramos 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 discriminen 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



## N° 341

1 lo es médicamente, 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



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 tramitador 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”.

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

El director Alvarado Delgado apuntó: “Interesante”.

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

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

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

### **Resolución**

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

**Comuníquese a Gerencia General.**

(J.A.B.S.)

### **ARTÍCULO 6.º**

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

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

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

### **Resolución**

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

**Comuníquese a Gerencia General.**

## ARTÍCULO 7.º

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

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

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



## N° 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”.

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”.

### 38 **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

N° 341

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

**Comuníquese** a Gerencia General.

J.A.B.S.

**ARTÍCULO 10.º**

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

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

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

De seguido, se dio por finalizada la sesión.

(B.A.D.)

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

**PRESIDENTE****SECRETARIA**

---

MBA. Bernal Alvarado Delgado

---

MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos