

1

Nº 358

2

3 San José, Costa Rica, martes cuatro de junio del dos mil veinticuatro, a las diez horas con treinta
4 y cuatro minutos.

5

6

SESIÓN ORDINARIA

7

8

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

Fiscal:

Lcda. Jessica Borbón Guevara

Gerente General:

Lic. José Alfredo Barrientos Solano

Auditoría Interna:

M.Sc. Gabriela Sánchez Quirós

Asesor Legal de la Junta Directiva General
del BNCR:

Lic. Rafael Brenes Villalobos

Secretaría General:

Lcda. Cinthia Vegas Arias

9

10

11

ARTÍCULO 1.º

12

13 En atención al artículo 56.1 de la Ley General de Administración Pública, que dispone la
14 responsabilidad de los miembros de verificar que las sesiones se estén grabando en audio y
15 video, el presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, expresó: "Damos inicio a la
16 sesión ordinaria 358 de BN Seguros. Como punto número uno, verificamos la grabación de audio
17 y video".

18 La señora Vega Arias confirmó: "Ya estamos grabando".

19 El director Alvarado Delgado indicó: "Muchas gracias, doña Cinthia".

(B.A.D.)

20

21

22

ARTÍCULO 2.º

23

24 El presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, señaló: "Como punto número dos
25 sería la aprobación del orden del día, si tienen alguna observación". En virtud de que no las hubo,
26 dijo: "Queda aprobado el orden".

Resolución

28 **POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el orden del día de la presente
29 sesión ordinaria número 358 de BN Corredora de Seguros, S. A.

(B.A.D.)

1

ARTÍCULO 3.º

2

3 El presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, indicó: "Pasamos a aprobar la
4 sesión 357 del 21 de mayo. ¿Estamos de acuerdo con ella?".

5 Los señores directores se mostraron de acuerdo en aprobarla.

6 Resolución

7 **POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el acta de la sesión ordinaria
8 números 357 celebrada el 21 de mayo del 2024, considerando las observaciones de forma
9 remitidas previamente por la señora Gabriela Sánchez Quirós, auditora interna, a la Secretaría
10 General, vía correo electrónico.

11 (B.A.D.)

12

ARTÍCULO 4.º

13

14 En relación con el punto 2.c *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditor*, el
15 presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, consultó: "¿Algún tema de ustedes?".
16 La señora Sánchez Quirós dijo: "No, señor, muchas gracias".

17 La directora Alpízar Chacón indicó: "Perdón, don Bernal. Yo lo que quisiera es pedir licencia para
18 asistir el día de 2 de julio por vía Teams a la sesión".

19 El director Alvarado Delgado consultó: "¿El día 2?".

20 La directora Alpízar Chacón señaló: "2 de julio".

21 El director Alvarado Delgado mencionó: "Sí, señora, tomamos nota y le damos el permiso
22 correspondiente".

23 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

24 Resolución

25 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** autorizar a la directora señora Maricela
26 Alpízar Chacón para que participe de manera virtual, por medio de la herramienta Microsoft
27 Teams, en la sesión de este órgano colegiado que se efectuará el próximo 2 de julio.

28 **Comuníquese** a Sra. Maricela Alpízar Chacón.

29 (B.A.D.)

30

31

ARTÍCULO 6.º

32

33 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, informó de que invitó a la señora Silvia
34 Canales Coto, socia de la firma ELS Estudio Jurídico de Centroamérica S. A., con el propósito de
35 que desarrolle la capacitación denominada **Protección de consumidor financiero**, como parte del
36 *Plan de formación 2024* dirigido a la Junta Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros,
37 conocido en el artículo 12.º, numeral 1), sesión 351 del 21 de febrero del 2024.

38 Con la venia de la Presidencia, se incorporó a la sesión la señora Canales Coto, a quien los
39 miembros de este órgano colegiado le expresaron un cordial saludo.

1 El director Alvarado Delgado dijo: "Bienvenida, doña Silvia".
2 La señora Canales Coto externó: "Muchas gracias, don Bernal, que gusto verlos nuevamente. Hoy
3 tenemos sesión de capacitación de un tema que no solo es relevante en el mercado financiero,
4 sino que desde la regulación de seguros y, por ende, le aplica a la Corredora, es uno de los pilares
5 de capacitación obligatorios, todo el régimen de protección de derechos del consumidor
6 financiero y, aparte, si recuerdan en el reglamento de idoneidad, de evaluación de idoneidad de
7 miembros de Junta Directiva y Alta Gerencial, también se considera como uno de los pilares de
8 conocimientos básicos que tienen que demostrar tener los directores y la Alta Gerencia en su
9 evaluación. Entonces, aprovechamos que el curso les sirve para varias cosas y aparte que es una
10 materia que pasa en constante evolución, revisión e, incluso, tenemos un proyecto de ley muy
11 relevante a las puertas de ser aprobado en Comisión y posteriormente pasar al plenario que es
12 la Ley de Protección del Consumidor Financiero y que vale la pena que conozcan sobre ese
13 proyecto".
14 El director Alvarado Delgado preguntó: "Doña Silvia, ¿ese proyecto todavía no está en primer
15 debate?".
16 La señora Canales Coto respondió: "No, está en Comisión de Asuntos Jurídicos y lo quieren pasar
17 a Comisión de Asuntos Hacendarios".
18 El director Alvarado Delgado preguntó: "¿A cuál otra?".
19 La señora Canales Coto manifestó: "Hacendaria, porque tiene que ver con el consumidor
20 financiero específicamente, entonces, hay diputados que quieren llevárselo para allá; pero, está
21 ahorita en comisión jurídica".
22 El director Alvarado Delgado acotó: "Ese proyecto lo está manejando Danilo, posiblemente es él
23 que lo lleva".
24 La señora Canales Coto afirmó: "Sí, de hecho, él es el que redactó la propuesta que está más
25 adelantada, porque vienen otras versiones que hay que estar atentos".
26 El director Alvarado Delgado consultó: "¿De casualidad usted tiene el texto?".
27 La señora Canales Coto respondió: "Sí, claro, yo se los puedo compartir".
28 El director Alvarado Delgado externó: "En algún momento compártalo para conocerlo. Gracias".
29 La señora Canales Coto mencionó: "Eso es relevante en el caso de ustedes, porque aplica, incluso,
30 a Banco y el resto de las empresas que son de valores. Justamente con esta charla vamos a ver
31 que ese proyecto de ley en particular a seguros no le va a representar mucho cambio, porque ya
32 el régimen de protección del consumidor de seguros está muy desarrollado en la ley, que es una
33 ley bastante reciente que entra con todos los estándares internacionales y por eso ya esto viene
34 como un pilar y la ley viene a reforzar ciertas de las figuras que ya están vigentes actualmente.
35 ¿Por qué el régimen de protección al consumidor es algo fuerte en un ordenamiento jurídico?,
36 porque ahora los mercados ya no tienen fronteras, hay casi que un ataque de publicidad de bienes
37 y servicios para promover e incitar el consumo y ese consumo a veces se incita de una manera
38 indiscriminada y, entonces, se genera desequilibrio, ciertas asimetrías entre las empresas que
39 quieren colocar sus productos y los consumidores, que no del todo tienen información suficiente
40 o detalle que les garantice estar tomando la decisión de consumo óptima para sus necesidades.

1 Y si vemos el mercado asegurador ahora hay más oferta; sin embargo, es un producto intangible,
2 la gente no está viendo que es el seguro en sí, lo que está comprando como tal no lo percibe de
3 una manera palpable, como hemos conversado otras veces, el ciclo comercial es diferente, yo
4 pago hoy y si me pasa algo me pagan, si no, solo tuve la promesa de que me van a mantener la
5 cobertura, es un contrato sumamente complejo, al punto que como vimos en la sesión anterior,
6 tiene toda una ley que dice cómo se redacta ese contrato que lo propone de una manera
7 unilateral la aseguradora usualmente, porque es un contrato de adhesión. Entonces, todo esto
8 hace que se promueva desde la regulación la manera como el consumidor que se encuentra en
9 el otro extremo de la cadena de producción de los bienes y servicios tenga acceso a elementos
10 de juicio mínimos necesarios que le permitan tomar decisiones con libertad, con conocimiento
11 cabal de qué es lo que le están ofreciendo, que se entienda si lo que va a adquirir le sirve, lo
12 necesita o no, y si es un precio justo. En la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, que es una
13 ley de orden público, es imperativa, es decir, por contrato no la podemos cambiar, se establece
14 todo ese régimen de protección de derechos del consumidor como uno de los pilares de la
15 apertura del mercado y uno de los elementos que se iban a resguardar desde la supervisión y,
16 entonces, toda esta protección se refiere a esas actividades, esos instrumentos, esas normas que
17 de forma preventiva o precautoria tratan de salvaguardar los intereses del consumidor antes de
18 que tome una decisión. Entonces, por eso se habla de que se conozca y se tenga conciencia de
19 cuáles son las áreas vulnerables de ese consumidor en el proceso de toma de decisiones que hace
20 y de antemano se vayan tomando medidas para garantizar la protección de sus derechos y sus
21 intereses económicos, y la otra contraparte es que una vez tomada la decisión de consumo, se
22 cuente con un régimen de defensa de cualquier vulneración o cualquier irrespeto a esos derechos
23 como consumidor y el consumidor de seguros es aquella persona física o jurídica que es la que
24 adquiere, la que disfruta, la que utiliza un producto o un bien, en el caso nuestro el contrato de
25 seguros, o que llega a disfrutar los beneficios de ese producto, por eso en seguros consumidor es
26 la persona, incluso, desde que le estamos ofreciendo o proponiendo un seguro, desde que
27 estamos en esa labor de asesoría y convencimiento ya esa persona es un potencial consumidor
28 de seguros y, por ende, ya tiene derechos: derecho a la información previa, derecho a que le
29 comparen, a que le den ciertas garantías de que lo que van a ofrecer, realmente satisface su
30 interés asegurado; pero, en el seguro, como ya hemos comentado otras veces, la persona que
31 toma el seguro puede que sea también el asegurado y después el beneficiario de la indemnización
32 o compensación o pueden ser varias personas. Yo lo puedo tomar para que se beneficien mis
33 hijas o lo puedes tomar como Banco para cubrir una serie de deudores y después hay un
34 beneficiario diferente, entonces, todas esas figuras, todas esas personas que en algún momento
35 de la cadena de valor del seguro interactúan con nosotros se entiende que son consumidores y
36 a esto están obligados todas las personas físicas o jurídicas que participan en la colocación directa
37 o indirecta de estos productos. ¿Por qué?, porque el mercado nuestro es un mercado regulado y,
38 entonces, dentro de ese régimen de protección la Ley Reguladora del Mercado de Seguros y la
39 Ley del Contrato de Seguros establecen como principios básicos esa protección de los derechos
40 e intereses económicos de las personas consumidoras de seguros y establecen que por eso el

1 colocar, el ofrecer seguros, el intermediarlos son actividades reservadas únicamente para quienes
2 tengan autorización o licencia, es decir, hay que cumplir una serie de requisitos que garanticen
3 cierto comportamiento a partir de esas normas que, como les decía, son imperativas, es decir,
4 por contrato no las podemos cambiar, no nos podemos poner de acuerdo en algo, las partes, en
5 contra de lo que ya dice la ley, porque eso lo que hace es estabilizar y uniformar la interpretación
6 de todas estas normas que tienen, incluso, una base constitucional, donde el artículo 46.º de la
7 Constitución establece que los consumidores y usuarios tienen derecho a que les protejan sus
8 intereses económicos, a recibir información adecuada y veraz, a que les respeten una libertad de
9 elección y un trato equitativo. Entonces, vean que son términos que en nuestra legislación se van
10 repitiendo y que con miras hacia lo que vamos, que es la supervisión de la conducta de negocio,
11 es lo que se viene a reforzar aún más para vigilarlo desde la Superintendencia General de Seguros.
12 Adicionalmente, viene todo el tema de resguardo de la solvencia de la seguridad de las empresas
13 que están participando en el mercado para efectos de que se garantice que tienen los recursos
14 necesarios para hacerle frente al nivel de riesgo que asumen con esos consumidores, y, por
15 supuesto, todo este régimen de protección a los derechos de este consumidor. Entonces, los
16 artículos fundamentales que establece esta protección, así tan global, tan explícita, vienen desde
17 el artículo 1.º de la Ley Reguladora de Mercado de Seguros y el artículo 2.º de la Ley Reguladora
18 del Contrato de Seguros. ¿Qué principios específicos tiene la protección del consumidor? Los
19 artículos fundamentales son el 4.º, 5.º y 6.º de la Ley Reguladora de Mercado de Seguros, porque
20 hacen una enunciación de ese principio protector constitucional y lo desarrollan, donde se parte
21 que cualquier interesado tiene derecho a recibir esa información completa, técnica, verás, en
22 materia de seguros, donde la persona puede elegir, no solo aseguradora, puede elegir
23 intermediario, puede elegir producto, en base en esa información, que desde antes le estamos
24 facilitando para que pueda entender a qué se está enfrentando y tome su decisión con base en
25 esa voluntad totalmente ejercida".

26 La directora Alpízar Chacón consultó: "Doña Silvia, ¿en el caso del principio protector cómo se
27 aplica en el tema de la normativa de seguros?, porque en la experiencia no parecería que es, por
28 lo menos, el principio protector que yo conozco, entonces, usted me lo puede ampliar, cómo
29 sería, tal vez un caso, o sea, porque el principio protector, en realidad es que, ante la situación
30 de inequidad...".

31 La señora Canales Coto indicó: "Claro, hay una solución".

32 La directora Alpízar Chacón agregó: "Y a favor, en principio, del protegido".

33 La señora Canales Coto apuntó: "Totalmente de acuerdo".

34 La directora Alpízar Chacón señaló: "Pero, hablemos un poco".

35 La señora Canales Coto externó: "De que no se quede en la teoría y en la constitución".

36 La directora Alpízar Chacón dijo: "Ajá".

37 La señora Canales Coto explicó: "Totalmente, como les decía, este régimen trae tanto *a priori*
38 toda esta enunciación de cuáles son los derechos y *a posteriori* todo un régimen de defensa, que
39 ya lo vamos a conversar, porque sí tienen que haber instancias desde la aseguradora y hasta
40 llegar a los tribunales para ir subiendo graditas y garantizarse que se responde y se resuelven los

1 casos de forma equitativa, de forma justa y acorde a este régimen de protección. Entonces, por
2 ejemplo, de esta enunciación del cuatro, cinco y seis, vale la pena el que sigue: ante la duda
3 siempre se resuelve a favor del asegurado, entonces, ese principio es sumamente fuerte, tiene
4 peso en el mercado, ¿por qué? Porque las aseguradoras y los intermediarios cualquier gestión
5 tiene que hacerla conforme la normativa y conforme a los contratos. Si algo no está claro, si no
6 logran demostrar que tenían fundamento, que tienen la evidencia, que está toda la situación
7 fáctica que me permite decir un no, ante un consumidor y así lo justifique, ante la mínima duda
8 yo tengo que resolver a favor del asegurado y esto tanto en sede administrativa como judicial.
9 Ese es uno de los principios más llamativos. Vean, por ejemplo, hay normitas entre toda esa ley
10 tan grande, el 105.^º de la Ley del Contrato establece que en caso de preexistencias, si yo no logro
11 demostrar que esa enfermedad o ese padecimiento efectivamente existía antes de tomar el
12 seguro y no tengo la evidencia para así demostrárselo al consumidor, yo tengo que tomar como
13 que esa preexistencia no existe. Entonces, sí tiene mucha incidencia este principio y aplica
14 mucho, en muchos de los casos, claro, en la defensa lo que se busca es generar esa duda para
15 poder decir ante la duda, favorezco al consumidor y que, como les digo, lo relevante es que aplica
16 no solo en sede administrativa, sino que en sede judicial también e, incluso, arbitral, en los
17 mecanismos de resolución alterna de conflictos. Entonces, sí vamos a ver en esta sesión un
18 poquito ese régimen de cómo se hace efectivo ese principio protector, porque justamente se
19 tienen herramientas y vienen un poquito más también. Incluso, está el tema de la asignación de
20 responsabilidad objetiva y solidaria frente al consumidor. No hace falta siquiera demostrar culpa,
21 para decir que tanto el productor como el proveedor y el comerciante en una relación mercantil
22 tienen que responder frente al consumidor. Esto por la norma genérica que aplica en el país de
23 protección al consumidor y que la regulación de seguros la tiene como una base supletoria y
24 aparte, como es seguros, aplica esta ley especial del mercado y esta ley especial del contrato.
25 Pero, en estas leyes especiales encontramos, por ejemplo, que las entidades responden
26 solidariamente por daños y perjuicios patrimoniales causados en el ejercicio de la actividad —y
27 vean lo amplia que es— por actos dolosos, es decir, con intención o culposos por negligencia,
28 impericia y demás de los miembros de Junta Directiva, de gerentes, de colaboradores,
29 empleados, así como agentes de seguros que conforman su red de distribución, y hay uno
30 específico también para la sociedad corredora, que responde solidariamente por daños y
31 perjuicios que causan sus correderos, aquellos correderos que hayan acreditado, incluso la ley es
32 muy clara al decir que si se comete un error o una omisión de alguien que participa en la cadena
33 de colocación de ese producto, se responde a favor del asegurado. El error u omisión no se puede
34 oponer al consumidor de buena fe, por ejemplo, yo no tengo la culpa si no pasaron el reporte,
35 sino me incluyeron, ni recibieron la prima y no pasaron el dinero, es decir, sea error del tomador,
36 sea error del intermediario o de la aseguradora, la Ley dice: *Le resuelve a favor el consumidor*, y
37 después las partes se ponen de acuerdo quién era el culpable. Eso se está reforzando ahorita en
38 el Reglamento de Seguros Colectivos, por ejemplo, que entró a regir en julio, donde se
39 establece que la aseguradora paga y después se va contra el tomador o contra el intermediario;
40 pero, al consumidor le resuelve, no lo tienen ahí esperando. Entonces, sí, el principio protector

1 lo vamos viendo reforzado y lo va a ver a lo largo de la presentación, donde la prioridad es este
2 consumidor y vean el marco normativo lo amplio que es, todas estas normas de la Ley del
3 Mercado, la Ley del Contrato, el Reglamento de Protección del Consumidor de Sugese, el de
4 comercialización, que es el reglamento estrella de los intermediarios, el de seguros colectivos, el
5 de inclusión y acceso al seguro, así como el modelo de supervisión de conducta de negocio, que
6 está trabajando la Superintendencia, y verán de aquí a un mes en consulta el proyecto de
7 reglamento, ya lo presentaron ante el Conassif para mandarlo al mercado. Lo que pasa es que ha
8 estado un poquito ocupado el Conassif y no lo ha mandado en consulta; pero, ya se sabe que lo
9 están discutiendo y viene el cómo la Superintendencia va a vigilar a intermediarios y a
10 aseguradoras en el respeto y la aplicación de este trato equitativo al cliente, y donde eso viene,
11 no solo decir que yo cumple con los procedimientos, sino que desde la definición de estrategias,
12 de la discusión que ustedes como Junta van desarrollando el establecimiento y colocación de
13 negocio, cómo se tiene al cliente en el centro, cómo se tiene la conciencia de quién es mi cliente,
14 qué necesidades tiene y cómo mi servicio le satisface esas necesidades y cómo le hago llegar mis
15 productos, qué tipo de publicidad, qué tipo de mensaje, qué tipo de atención le vamos dando. Y,
16 entonces, desde que estamos diseñando un producto hasta que atendemos un reclamo, con el
17 rol que nos corresponda, por supuesto, se quiere evaluar desde este modelo de supervisión de
18 conducta de negocio, el cómo se piensa en el respeto de los derechos del consumidor, aparte,
19 en la industria, se tiene un protocolo de conducta empresarial responsable donde efectivamente
20 esto es uno de los pilares más fundamentales y se tiene una serie de reglamentos a nivel de las
21 aseguradoras o en el caso de la AAP (Asociación de Aseguradoras Privadas), el Centro de Defensa
22 del Asegurado que vamos a ver cómo es una instancia interna de las aseguradoras que tiene que
23 existir, porque se los exigen por ley, separada de quienes resuelven reclamos; pero, que revisan
24 esas resoluciones a petición de los clientes, para efectos de que se garantice que estamos
25 haciendo un buen cumplimiento de todo este régimen de protección del consumidor. Hay un
26 instrumento muy importante que está publicado en la página web de la Sugese, que es como esa
27 enunciación de los derechos del consumidor —y se los dejamos acá para que lo tengan como a
28 la mano—, resume todo lo que el artículo 4.º, 5.º, 6.º, 12.º, 48.º de la Ley establecen como qué es
29 ese principio protector, qué es lo que cubre esa protección a los derechos del consumidor, y es
30 una lista taxativa, bien importante, es como una manera de revelación permanente a los
31 consumidores de cuáles son esos derechos que le asisten. ¿Cuáles son las obligaciones del
32 intermediario principales, de cara al consumidor? Información: es el que le lleva la información
33 para la toma de decisión de consumo a estas personas, a quienes está dirigiendo sus esfuerzos
34 comerciales y es el que trata de nivelar principalmente esa simetría de información, por eso, se
35 refuerza tantísimo el deber de información previa desde la Ley. El artículo 12.º tiene un montón
36 de listas de qué información tengo que pasarle yo al consumidor, en un formato comparativo,
37 con una serie de leyendas, dejarme por escrito la constancia de que yo le expliqué, que le di una
38 recomendación, que le revelé incluso la comisión que yo me voy a ganar si coloco un producto y
39 el hecho de no cumplir con eso es una infracción muy grave para el intermediario, es hasta un
40 5% del patrimonio la sanción que me pueden poner a mí, si esto es una conducta reiterada.

1 Entonces, claro, la obligación del intermediario más fuerte está por ahí. Si uno ve el artículo 26.º, 2 que es el artículo de la Ley que establece las obligaciones de los intermediarios, específicamente, 3 está ese brindar asesoría y asistencia, entender que no es la venta de seguros lo que hacemos, 4 es asesorar a las personas en la identificación de sus riesgos, identificar cuáles son los productos 5 del mercado, al menos, tres, porque somos correduría, que satisfaga esas necesidades y ver 6 cómo le explicamos en qué condiciones se acepta el riesgo, en qué condiciones se le da 7 cobertura, el monto de la prima, la vigencia del contrato, cómo se presenta un reclamo; es decir, 8 que la persona entienda qué es ese producto y cómo funciona ese producto, para alinearlas las 9 expectativas de necesidades versus lo que yo estoy obteniendo con el seguro, lo que creo que 10 estoy adquiriendo y que sea realidad en el momento de verdad. Además, ajustarse a tarifas y 11 condiciones verdad, yo no puedo cobrar más de la tarifa que la aseguradora me está cotizando, 12 y a sabiendas de que yo no puedo cobrarle nada al asegurado, más que atenerme a la comisión 13 que me paga la aseguradora, salvo que yo tenga un contrato por servicios profesionales para 14 cobrar una serie de honorarios por alguna asesoría adicional que yo esté haciendo; pero, en sí, 15 por la intermediación, yo no le puedo cobrar una remuneración adicional al consumidor, tengo 16 que cumplir plazos, para todo hay plazos: para presentar una oferta, para recibir la aceptación, 17 para recibir pagos de prima, para trasladarlos a la aseguradora, eso viene tanto en normativa 18 como en los contratos que ustedes van suscribiendo. Entonces, eso es relevante porque el no 19 pagar a tiempo, el no dar la información, el no dar la evidencia del perfeccionamiento del 20 contrato, a quien le afecta es al asegurado y, si no cumplimos con esos deberes, al asegurado a 21 haber que resolverle a favor y nosotros asumir consecuencia a nivel principalmente 22 administrativa y civil. Y, claro, si alguien está jugando con esos dineros, no los pasa, los usa para 23 otro tema, hasta penal la responsabilidad. Y algo muy sensible son todos los temas de protección 24 de datos, donde el régimen de resguardo de los datos sensibles que tenemos de las personas es 25 sumamente reforzado en seguros, no solo con la Ley General que explica en Costa Rica, sino 26 porque tiene un resguardo específico a sabiendas de que la aseguradora necesita información del 27 riesgo para poder hacer una valoración y si lo puede seleccionar o no; pero, que es información 28 sumamente delicada de patrimonios, de salud, de personas, y de temas que solo para los fines a 29 los cuales yo estoy pidiendo autorización lo puedo utilizar. Adicionalmente, entonces...".

30 La directora Vindas Lara expresó: "Doña Silvia, ¿en esta parte de protección de datos es con la 31 Ley de Protección de Datos o ponen otros resguardos, otras precauciones adicionales en el 32 resguardo de información?".

33 La señora Canales Coto respondió: "Es la Ley General; pero, el artículo 6.º, de la Ley del Mercado 34 y en la Ley del Contrato también hay una normita por ahí que establece ese deber de 35 confidencialidad, es decir, se refuerza, por decirlo así, y se le exige a las aseguradoras e 36 intermediarios en sus políticas de comercialización tener una revelación de cómo cumplen y 37 satisfacen los requerimientos de la Ley General. Entonces, sí tiene que haber una declaración 38 estratégica de cómo se hace el régimen de protección de datos, cumpliendo con la Ley General. 39 Entonces, sí hay un requisito normativo específico para que haya esa política interna".

1 La directora Vindas Lara consultó: “¿Y la trazabilidad del acceso a la información está también
2 regulada de que debe quedar constancia de quién *accesa* o esto es optativo?”.
3 La señora Canales Coto señaló: “No, debería quedar, porque para yo obtener esa información yo
4 necesito que el cliente me suscriba un consentimiento informado, donde yo les revelo quién va a
5 tener acceso, para qué va a tener acceso, dónde se va a resguardar la información. Y, entonces,
6 toda esa trazabilidad debería ser parte del Régimen de Vigilancia, Cumplimiento e
7 Implementación de esa política, quién es el llamado a nivel interno de vigilar que esas políticas
8 estén cumpliendo mucho la función de cumplimiento normativo, porque es una política muy
9 sensible”.
10 La directora Vindas Lara señaló: “Pero ¿la trazabilidad del usuario, de empleados, de esa
11 información?”.
12 La señora Canales Coto indicó: “También, debería de ser parte de ese sistema, porque es la única
13 manera de saber, quienes están autorizados son quienes están teniendo acceso y quién está
14 haciendo un acceso no autorizado o uso excesivo del derecho de esos datos para una tarea
15 debería tener una consecuencia”. De seguido, prosiguió la exposición mencionando: “¿Qué otra
16 información? Esto lo vimos la vez que hablamos del Reglamento de Comercialización; pero, es
17 importante recordar los artículos 25, 26 y 27 de ese Reglamento dan listas, son listas muy
18 comprensivas de que hay que revelar sobre el contrato, sobre la aseguradora y sobre la empresa
19 intermediaria. Entonces, el no cumplir con todo esto, ¿qué es lo relevante? Saber que me acarreó
20 una consecuencia, no solo frente la confianza de ese consumidor y no solo frente a sus derechos,
21 sino incluso como entidad supervisada, porque esto tiene consecuencia frente al regulador y,
22 entonces, me pueden aplicar sanciones con multas que son bastante graves, porque esto se
23 entiende que es algo fundamental, es imperativo, viene desde los pilares de la regulación, incluso,
24 si tenemos participación en el siniestro, porque somos asesores, acompañamos a nuestros
25 clientes en ese llevar comunicaciones, traer documentos, aplicar leyes, algún acompañamiento
26 en la parte de redacción de ese reclamo, recabar las pruebas y demás, pues yo tengo que cumplir
27 con ese protegerlo, trasladar las comunicaciones en tiempo, brindar esa asistencia y
28 asesoramiento que yo le prometí como parte de la oferta de valor. Otro tema sensible es la
29 publicidad, ¿por qué? Porque la publicidad es como yo le mando el mensaje para que le llame la
30 atención, se interese por mi empresa, por mis servicios, por mis productos y desde ahí viene,
31 pues esa obligación de hacerlo con información veraz y correcta, de forma tal que yo no induzca
32 en error a las personas, que yo no les cause una falsa expectativa, que yo no lo confunda de quién
33 soy yo en la relación comercial. ¿En los intermediarios qué es lo que más se resguarda? Que se
34 entienda que no es la que asegura, que no es la que toma el riesgo, sino es la que lo va a poner
35 en contacto con una aseguradora que asume técnicamente ese riesgo y sí, pues hay normas no
36 solo en la ley que los sancionan el no hacerlo correctamente, sino que en el Reglamento de
37 Comercialización se dan ciertas normas específicas, por ejemplo, si yo voy a usar información
38 estadística, yo tengo siempre que decir la fuente de dónde se obtuvo; si voy a hablar de un socio
39 o destacar alguna característica de ese socio, dejar claro que estoy hablando de ese socio, eso
40 aquí se ha visto y ha tenido consecuencias, cuando dicen: *tenemos más de 50 años de experiencia*

1 en el mercado y somos un mercado 15 años, o sea, aquí solo hay uno que podría hablar de más
2 de 50 años. Los socios sí probablemente puedan hablar de mucha experiencia a nivel
3 internacional; pero, entonces, tienen que ser muy claros en ese mensaje que se está enviando.
4 Cuando hablamos de productos tienen que ser productos registrados en la Superintendencia,
5 entonces, hay que hacer referencia al Código de Registro. Cuando se va a hablar de una cobertura
6 del seguro, por ejemplo, hay que decir el nombre de la póliza, el número de registro, el nombre
7 de la entidad aseguradora, el nombre completo del intermediario. Es tanta información que hay
8 que poner en la publicidad, que por eso usted no ve tantos anuncios, porque sería así todo un
9 disclaimer en la cantidad de información que hay que hacer, incluso, en algún momento, hablaban
10 de las vallas y yo siempre eso lo cuento porque era tal la cantidad de información que había que
11 poner en una valla que usted pasó en el carro y no vio, nunca lo vio, es imposible. Entonces, la
12 publicidad, a veces, es un poquito complicada estructurarla, porque hay muchas reglas y reglas
13 que no son prácticas para los de mercadeo, totalmente van en contra del mensaje rápido; pero,
14 hay que tener ese cuidado cuando hay folletos, cuando es en página web hacer todas esas
15 revelaciones de información y de responsabilidad, para efectos de que el cliente pueda conocer
16 coberturas, exclusiones, como ese reglamento, montos, formas de pago de las primas, vigencias
17 de las ofertas y demás. Entonces, sí la publicidad es importante saber que tiene todo ese
18 resguardo, precisamente porque es lo que impulsa o incita a la persona a tomar esa decisión de
19 consumo. Esto lo conversamos un poquito, que era todo eso, del tema de la protección de datos,
20 donde en el artículo 21.º de la Ley se establece como infracción muy grave el no cumplir con todo
21 resguardo y que le aplica no solo aseguradoras, sino que se dice clarito: *quedan obligados*
22 *también los intermediarios de seguros*, incluso, cuando ustedes tengan relación con terceros para
23 el negocio, a alguien que les da una plataforma informática, alguien que les ayuda con el *call*
24 *center* con algunos servicios, esos terceros tienen que saber de este régimen de protección, ¿por
25 qué? Porque cualquier falla en ellos, les acarrea a ustedes responsabilidad objetiva, entonces,
26 quien haga negocios sujeto regulado tiene que saber que tiene que aceptar también y asumir las
27 consecuencias de responsabilidad por el respeto de todo este régimen de protección de derechos
28 del consumidor. Y si pasamos, pues ya a la otra parte, que es más que la prevención el tema del
29 régimen de defensa, pues sí se establece que en los productos de seguros el consumidor tiene el
30 derecho a saber qué instancias, a qué instancias puede acudir en caso de alguna vulneración
31 tanto a nivel administrativo como a nivel de resolución alterna de conflictos o en sede judicial
32 incluso, entonces, es una cláusula obligatoria que tienen que estar en todos los contratos para
33 que el cliente de antemano sepa si algo me sale mal a dónde yo puedo ir, cuáles son mis derechos,
34 justamente por ese Principio Protector que hablamos. ¿Cuáles son las instancias o cuáles son las
35 vías?, ¿qué puedo interponer yo? Yo puedo que anteponer denuncias, que es esa manifestación
36 genérica de que yo estoy insatisfecho, algo no me gusta, algo no salió como yo lo esperaba, algo
37 no me están resolviendo de manera adecuada, algo no me están justificando y, entonces, la
38 regulación de seguros las separa en dos, la separa en quejas y en reclamaciones. Quedan las
39 quejas para aquello que es una transgresión de alguno de estos derechos del consumidor o
40 alguna falla en el servicio: *no me resolvieron los 30 días que dicen la regulación; no me dieron o*

1 *no me respetaron mi libertad de elección; no me atienden el teléfono, nadie me da información,*
2 *eso es una queja, ¿por qué es importante la separación? Porque vamos a ver quién es competente*
3 *para conocer unas y otras. Y la reclamación se entiende que es lo que ya tiene que ver con él*
4 *cuánto, cuánto me está indemnizando, cuánto me están compensando, yo pienso que es más, yo*
5 *pienso que me tiene que decir que sí o me están interpretando mal mi contrato, ese contrato,*
6 *esa cláusula, no dice eso, aquí hay una generación de una duda, resuélvame a favor. ¿Qué es lo*
7 *relevante? Que las quejas pueden llegar a dentro de las aseguradoras, a la instancia de defensa*
8 *del consumidor y después, si me dicen que no y mantienen la resolución pasarme a la*
9 *Superintendencia, la Superintendencia puede resolver quejas e incluso a partir de una queja*
10 *evidenciar algún incumplimiento normativo y ejercer su facultad, incluso, sancionatorio; pero, la*
11 *Superintendencia no puede conocer reclamaciones, ¿por qué? Porque no tiene funciones*
12 *jurisdiccionales, yo no puedo resolver cuánto le toca a un asegurado recibir como indemnización*
13 *porque el rol de la Superintendencia es vigilar el comportamiento de los sujetos supervisados, la*
14 *solvencia y demás no entrar a coadministrar en el negocio, por eso se hace principalmente esa*
15 *separación. Entonces, ¿cuál sería esa jerarquía? Sí, perdón”.*

16 La directora Vindas Lara dijo: “Acerca del medio de comunicación de los correderos, en el caso
17 de nuestra Corredora, me parece que si nosotros a cada corredor le damos un teléfono
18 institucional para que responda inquietudes y que no sea el teléfono personal debería ser más
19 fácil la trazabilidad porque sería el medio oficial y no el teléfono personal, es como una inquietud
20 para hacia adentro, porque además si un corredor se va el teléfono sigue siendo del Banco,
21 entonces, para todo este respaldo de información del debido proceso de información o de
22 aclaración me parece que tal vez esto podría ser algo de precaución para respaldo del Banco;
23 pero, no sé si será un tema complejo o no”.

24 El señor Barrientos Solano acotó: “Tal vez la apoyo, vamos a ver, ¿hoy cómo está? Hoy se les paga
25 un consumo mínimo al mes, lo que pasa es que las herramientas que ellos utilizan es Microsoft
26 Office 365 y al final esto pueden ponerlo en cualquier herramienta, el tema es, ¿qué es lo que
27 está gobernado? Lo que está en la nube, entonces, ¿qué es lo que pasa? Cuando un corredor sale
28 de la organización, igual puede ocurrir aunque sea el teléfono institucional no nos garantiza que
29 las personas no se puedan pasar la información, lamentablemente ahora hay muchos medios
30 para transferir la información; pero, desde el punto de vista de las herramientas que se utilizan
31 donde es el correo institucional y demás, se utiliza lo que es Microsoft Office 365. Entonces,
32 digamos, que lo que se les permite a ellos es tener la información en Microsoft Office 365, que
33 finalmente es el Teams, es el OneDrive, todas las herramientas de Office están ahí, ¿Y qué pasa?
34 Cuando un colaborador sale de la organización, se apaga, o sea, eso hay protocolo en donde
35 inmediatamente sale de la organización y el área de Tecnología de la Corredora apaga, o sea, le
36 quita todos los accesos, ya sea por renuncia o por despido, o sea, siempre el protocolo se debe
37 de cumplir. Entonces, el tema que es que al final de cuentas es lo mismo tener un teléfono propio
38 o un consumo de pago que se tenga, porque, finalmente lo que va a tener es acceso a las
39 herramientas para poder hacer sus gestiones de desempeño laboral, y ahí está una herramienta
40 que se llama CX, por ejemplo, ahí está toda la trazabilidad del programa de atención de clientes

1 y de gestiones, entonces, todo está ahí, nada es infalible cualquier cosa puede ocurrir hasta una
2 captura de una foto, puede pasar cualquier cosa; pero, por lo menos, desde el punto de vista de
3 la gobernanza de datos se manejan las herramientas oficiales del Banco, entonces, no debería
4 ser un tema meramente, el riesgo existe siempre en cualquier tipo de instrumento que ellos
5 utilicen; pero, de momento, por lo menos sí se manejan esos protocolos de seguridad de la
6 información, repito no hace que no sea vulnerable la información porque puede ocurrir en
7 cualquier herramienta yo puedo tener acceso a la información trasladármela a otro lado ahora
8 el WhatsApp es famosísimo para eso, la gente se mete al correo circula por WhatsApp y
9 lamentablemente esas cosas, WhatsApp es completamente privado y ni las autoridades
10 judiciales tienen acceso porque es una herramienta completamente del exterior. Entonces, ese
11 tipo de cosas hay que manejarlo así, aun así, obviamente, hay un código de conducta que en
12 materia disciplinaria debe ser atendida por cada uno de nosotros como funcionarios de BN
13 Seguros y del Conglomerado Financiero en general, entonces, son observancias legales que no
14 se pueden brincar, entonces, cualquier cosa, en tema público lo persigue cuatro años, me parece
15 que era cuatro años o cinco años lo persiguen a uno. Entonces, puedo yo salir de la organización;
16 pero, si surgiera alguna vulnerabilidad de alguna norma, de alguna observancia de la norma,
17 automáticamente la persona puede ser sancionada. Entonces, esas son las normas aplicables y
18 todo estaba en el Código de Conducta y en todo lo que firmamos de ética, la declaración de ética
19 que hacemos al año, que nosotros declaramos que nosotros vamos a rendir de manera oficial la
20 información que está ahí, y hay un montón de normas, la de Enriquecimiento Ilícito hay otro
21 montón de reglas de observancia que también aplica para efectos de la leyes correspondientes
22 al tema del consumidor y de datos. , entonces, sí es importante aclararlo porque inclusive aquí
23 hay un Comité de Ética a nivel institucional del Conglomerado que tiene muy claro y definido el
24 uso de todas esas herramientas o funciones acordadas por la normativa, o sea, nada podría ser
25 contrario a eso, a veces pasa y tiene un tema perseguible a nivel legal; pero, nada más como para
26 aclararle un poquito ahí, tanto el teléfono como la demás herramientas".

27 El director Alvarado Delgado expresó: "Doña Gabriela".

28 La señora Sánchez Quirós acotó: "Gracias, don Bernal. Quizás para ampliar un poco Doña Andrea,
29 este tema nosotros en el Conglomerado Financiero hemos ido a la vanguardia en todo lo que es
30 el tema de emitir una gran política que da gobierno a la seguridad de la información, entonces,
31 dentro de eso tenemos unos lineamientos específicos para lo que es la gestión de los activos de
32 información; pero, eso está alineado con normas internacionales y eso nos obliga a que todos los
33 archivos que nosotros utilizamos tienen que estar clasificados de acuerdo a ciertas categorías,
34 por ejemplo, lo que vemos aquí en Junta Directiva, muchos documentos están categorizados con
35 una etiqueta de restringido, ¿eso qué significa? Que solamente quienes tenemos ciertos roles
36 dentro de la organización podemos consultarlos. Tenemos otros que son confidenciales, para los
37 cuales también hay etiquetas de acceso para ciertos roles que son los que pueden consultar,
38 entonces, todas estas políticas lo que hacen es minimizar ese riesgo que don José nos explicaba
39 ahora que es el riesgo humano, que es el riesgo más significativo en materia de todo lo que tiene
40 que ver con riesgo digital, porque está comprobado que los mayores ataques de *ransomware* y

1 todo es provocado por el ser humano; pero, el Conglomerado se ha venido blindando con esas
2 políticas, esos lineamientos y también creando esa cultura, entonces, hace unos meses para acá
3 se adquiere una herramienta a nivel de Conglomerado que nos está educando a todos mediante
4 ejercicios prácticos de posibles amenazas a la seguridad de la información del Conglomerado,
5 entonces, por lo menos cada dos meses nos mandan nuestros ejercicios que obligatoriamente
6 tenemos que hacer para irnos creando esa destreza e identificar cuando hay una amenaza que
7 se nos pueda estar presentando. Entonces, eso es muy importante conocerlo, la Corredora tiene
8 un inventario de activos de información, así se conoce esa categorización y es obligación de cada
9 jefatura velar por su aplicación y mantenerlo actualizado y nuestra área de riesgos es la que
10 monitorea esa ejecución de ese lineamiento, entonces, eso era lo que quería compartirles".

11 El señor Barrientos Solano dijo: "Aunado a eso que mencionaba Gabriela que hay todo un
12 protocolo de seguridad de la información, acabamos de recibir hace al menos dos, tres semanas
13 una asesoría de Deloitte, si mal no recuerdo, que es el asesor, donde hizo una ruta en el
14 Conglomerado, no solo para la Corredora, sino para cada unidad del Banco en donde se van a
15 definir todos aquellos alcances de la seguridad de la información, entonces, por ejemplo, a
16 nosotros nos están diciendo que necesitamos una persona encargada de seguridad de la
17 información para que haga esos monitoreos, para que haga esos *testing* para que haga esas
18 revisiones periódicas porque actualmente no lo tenemos. Entonces, nosotros estamos por
19 contratar a una persona en seguridad de la información para el otro año, no quiere decir que
20 dentro del Conglomerado ya no estamos dentro del alcance de seguridad de la información, que
21 eso muy importante como dice Gabriela, hay todo un gobierno relacionado a eso; pero, ya para
22 parametrizarlo, para ver observancias de tipo de BN Seguros vamos a tener un recurso. El otro
23 tema que hay que tener mucho cuidado porque también hay un tema que las personas pueden
24 manejar sus carpetas personales, siempre y cuando sean personales y eso es de acceso
25 solamente para ellos y eso hay jurisprudencia suficiente que tienen derecho a tenerla, entonces,
26 sin ser un tema laboral de índole meramente personal, nada más para que lo tengamos claro".

27 La señora Canales Coto comentó: "Y adicional a todo esto, es relevante desde la perspectiva del
28 manejo de la información, de los medios de comunicación autorizados. En el Manual de
29 Intermediación que ustedes tienen aprobado ahí hay que definir cuáles son los protocolos, los
30 medios, los tiempos y demás para comunicarse con un consumidor, ¿qué es lo válido? ¿Cuál es
31 el canal válido para comunicar qué tipo de mensajes y envío de qué tipo de información a un
32 consumidor? Y aparte el consumidor para ciertos actos fija un lugar de notificaciones, entonces,
33 en algunos momentos hay que respetar esa decisión del consumidor, entonces, hay que ver qué
34 podemos enviar por WhatsApp, qué por el teléfono y qué nos respaldamos por algún otro medio
35 correo, algún tema que yo pueda verificar con una plataforma de estas de control tipo *DocuSign*,
36 o algo que me garantice el envío y tránsito de información; pero, esos canales de comunicación
37 deberían estar previamente definidos para que todos lo manejan de una manera igual y el canal
38 que utilicen respete, por supuesto, toda esta política de seguridad de datos e información.
39 Entonces, en este tema de defensa del consumidor hay como una jerarquía de instancias que,
40 como les decía, tiene que estar prevista en todos los contratos de seguros, entonces, la primera

1 instancia de defensa es dentro de la aseguradora; pero, diferente de quien me está resolviendo
2 una petición o un reclamo. Entonces, estas son las instancias que se llaman de defensa del
3 consumidor de seguros, todas las aseguradoras lo tienen, algunas lo tienen tercerizado dentro
4 del Centro de Defensa del Asegurado que tiene la Asociación de Aseguradoras Privadas; pero, en
5 sus páginas web ellos tienen que revelar quién es esa instancia que es importante, no solo por
6 esa independencia funcional técnica, sino, incluso, porque pasar por ahí es un requisito para ir a
7 la Superintendencia. Si yo no he pasado por la instancia del consumidor, la Superintendencia me
8 devuelve, entonces, es como el siguiente paso, ir a la Superintendencia para que me resuelva
9 quejas, porque si es reclamación me va a decir que no puede resolver, entonces, qué alternativas
10 ya externas en otras instancias tiene el consumidor, si es un tema de protección de datosaría
11 ir, incluso, a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, que es una autoridad creada
12 por la regulación especial y donde también hay consecuencias disciplinarias por un mal manejo
13 de mis datos. Se tiene la instancia de protección del consumidor del Ministerio de Economía,
14 Industria y Comercio; sin embargo, es una instancia poco utilizada y poco efectiva, ¿por qué?,
15 porque las superintendencias son como los entes técnicos conoedores de esta materia en el
16 MEIC, pues, se ve todo tipo de consumo, no necesariamente tan especializado y tan regulado
17 como el sector financiero, y, por último, se tiene la instancia de acudir a mecanismos de
18 mediación, conciliación o arbitraje que para que apliquen tienen que haber estado acordados por
19 las partes, es decir, la aseguradora no me puede, unilateralmente, decir: *vámonos mejor al*
20 *arbitraje*, tiene que estar como cláusula en el contrato y yo haberlo aceptado para que pueda
21 aplicar y si no ya la instancia fuera de las aseguradoras y de todas estas autoridades
22 administrativas, que son los tribunales de justicia. Y, para finalizar, tenemos este proyecto de ley
23 que les adelantaba, el 24.136, que es un proyecto de ley de protección y defensa del consumidor
24 de productos y servicios financieros, que está justamente en discusión y que viene a aplicar a
25 cualquier producto o cualquier servicio financiero, ya no diferencia y, aparte, viene a regular lo
26 que es el régimen de conducta de negocio; como les digo, en seguros ya hablamos de eso, el
27 régimen relativo a quejas y reclamaciones, es decir, en la ley se empieza a establecer esa
28 diferenciación y, aparte, un marco sancionatorio específico para los proveedores de servicios
29 financieros por la violación de alguna de estas normas. Y vean que es una ley que se le está dando
30 la característica de ser de orden público, complementaria a todo el régimen de protección general
31 del consumidor, entonces, es una ley especial que va a tener mucho peso en esta materia en el
32 sector financiero, es una ley que se vuelve relevante, porque es un compromiso pendiente con
33 OCDE en materia del capítulo de sector financiero como tal y lo que busca es, entonces, tener un
34 sistema de protección de consumidor transversal para todo el sistema financiero, le va a aplicar
35 a banca, le va a aplicar a valores, a pensiones y a seguros. Se parte de que tiene un enfoque
36 proporcional basado en principios, ¿en cuáles principios?, en los principios de protección del
37 consumidor de alto nivel de la OCDE, esa es la base de esta ley en temas de conducta de mercado
38 que le aplica a los diferentes sectores, entonces, en nuestro caso en seguros, los principios de
39 IAIS, principalmente el 19, que es el que habla de conducta de negocio, y donde se pone ese
40 énfasis específico en que los reguladores y supervisores van a tener esquemas preventivos de

1 entender el riesgo de que nuestra conducta en el negocio no sea la adecuada, donde van a medir
2 esa efectividad de la gestión y control de ese riesgo justamente en el ámbito de gobierno
3 corporativo, de cultura, de estrategia y de modelo de negocio. Un poco lo que les contaba, ellos
4 quieren ver cómo en toda la cadena de valor del negocio que ustedes desarrollan se consideran
5 los derechos del consumidor y se pone un énfasis en que la Superintendencia va a ser la que va a
6 vigilar esto, pudiendo establecer medidas preventivas correctivas y que, aunque, si bien es cierto,
7 no es el objetivo estar sancionando, si algo genera una consecuencia se van a aplicar las sanciones
8 que se prevén en esta regulación. Se mantiene una estructura institucional sectorial para el
9 sistema de protección al consumidor, ¿qué significa esto?, que lo que es sistema financiero
10 regulado lo siguen viendo las superintendencias; pero, que si hay un producto financiero que no
11 tiene regulación ni supervisión, el MEIC va a ser el responsable de aplicar las sanciones. Por
12 ejemplo, fianzas, si alguien viene a vender una fianza acá eso no está regulado, no hay una ley
13 para las fianzas, entonces, en una queja o una reclamación hay que ir al MEIC, si es un seguro
14 vamos a Sugese, si es un crédito vamos a Sugef y así sucesivamente, entonces, la estructuración
15 institucional, que es uno de los temas que viene a mejorar este proyecto, porque antes estaban
16 dándole competencias al MEIC para entrar al sector financiero, entonces, se pierde esa
17 especialización, se pierde el conocimiento de la regulación y ya tenemos a alguien que nos vigila
18 eso, entonces, para qué meter otra autoridad, en principio, si ya tenemos esa estructuración
19 integral de gestión de riesgos por parte de un supervisor especializado. ¿Qué se establece en esta
20 ley? Las listas de derechos y deberes del consumidor, se establecen las prácticas que se van a
21 entender como prohibidas en el sector, las conductas que se entienden que son injustas, las
22 conductas que se entienden que son inequitativas. Si uno empieza a confrontar leyes, tiene lo
23 que tiene ya la Ley de Seguros, por eso seguros está como que no le ha hecho mucha inquietud,
24 porque ya lo venimos haciendo. La inquietud era: *nos van a quedar dos leyes iguales*; pero, bueno,
25 mientras no se opongan y la especial prevalece, entonces, se sigue aplicando. En banca puede
26 que genere un poquito más de revisar cómo estamos haciendo las cosas, cómo nos dirigimos e
27 interactuamos con el consumidor para garantizarnos que todas esas conductas van a ser
28 respetadas y generar esa cultura de que habrá que acordarse y dejarle estos mecanismos de
29 atención de resolución administrativa a quejas y reclamaciones. Por ejemplo, se establece la
30 instancia administrativa de defensa del consumidor como obligatoria, así como lo tienen las
31 aseguradoras, entonces, puede que la tenían voluntaria ahora con esta Oficina del Consumidor
32 Financiero y que siga siendo esa; pero, a las que no tenían o no están adscritas tendrán que
33 resolver cómo le van a ofrecer esa posibilidad de defensa al consumidor. Se establece esa
34 potestad sancionatoria, tipifican conductas y le ponen sanción. Si son claros que cuando ya hay
35 sanción en ley especial aplica la de ley especial, entonces, en seguros nos quedamos con el
36 régimen que acabamos de comentar. Se da todo un apartado de protección ante el fraude
37 electrónico de cuáles son los derechos del consumidor que accesa a los productos y servicios por
38 medios digitales, que eso es bastante novedoso y, desde seguros, como para contarles un poquito
39 por dónde andan los comentarios o las observaciones, se habla de que no puede haber
40 discriminación en la colocación de productos; sin embargo, desde las aseguradoras lo que se está

1 procurando es que se considere que en seguros se parte de una discriminación; pero, que es
2 técnica actuarial, ¿por qué?, porque yo tengo que agrupar riesgos homogéneos, entonces, puede
3 haber que alguien tenga un riesgo, no va a este producto, va otro producto, entonces, yo puedo
4 discriminar técnicamente justificado, no puede ser una discriminación arbitraria, por supuesto;
5 pero, que hay ciertas características técnicas del seguro que tienen que ser consideradas para
6 que se hagan las salvedades del caso en la regulación, temas de algunas cláusulas que vienen
7 impuestas por contratos de reaseguro cuando hay un *fronting* o cuando hay alguna oferta de
8 cobertura de reaseguradores a veces piden ciertas condiciones en los contratos, entonces,
9 también eso lo quisimos poner al conocimiento de los diputados que están generando la
10 discusión de este proyecto y un tema, tal vez, un poquito más sensible es que se pretende dar
11 potestad a la Sugese y a las otras superintendencias; pero, en caso de seguros para resolver
12 reclamaciones y esto es complicado, ¿por qué?, porque, como decíamos, el resolver si le pago
13 más o menos una indemnización ya es coadministrar en el negocio asegurador y nos decían que
14 la intención de esta disposición es, por ejemplo, cuando hay que cobrarle una tarifa de un 5% por
15 algo al cliente, por una tarjeta, por una comisión, por algo y yo le cobro un 7%, que la supervisión
16 le pueda decir: *le cobró mal, le cobró 7%, cóbrele 5%*, entonces, resuelvo la reclamación, lo cual
17 es diferente en seguros, porque la indemnización no es un monto fijo, eso depende de muchos
18 factores donde hay una necesidad de ajuste de pérdida, de inspección, de decir y fundamentar
19 esa resolución, y eso excede las potestades administrativas de la Superintendencia, y le empieza
20 a asignar potestades jurisdiccionales, entonces, ese es como el elemento más fuerte de discusión
21 y la prescripción, que la están aumentando cinco años y en nuestra ley está en cuatro, entonces,
22 o lo suben a cinco o lo bajan a cuatro para que no queden dos plazos totalmente contradictorios;
23 pero, eso es un poco más formal; pero, había que alertarlo también para que vieran que si no
24 quedan antinomias y, a manera de conclusión, si partimos de que todos somos consumidores,
25 todos merecemos el derecho de ser protegidos, entonces, sí es un régimen que necesita mucha
26 empatía, mucha conciencia desde la gestión, organización, estructuración y dirección del negocio
27 para efectos de garantizar que el mercado permanezca y los clientes puedan confiar y tener
28 permanencia y sostenibilidad como participantes en este mercado. Muchísimas gracias y quedo
29 atenta por cualquier consulta".

30 El director Alvarado Delgado señaló: "Muchísimas gracias, doña Silvia. Parece que, como siempre,
31 muy clara, entonces, no hay preguntas, me parece. Le agradecemos mucho".

32 La señora Canales Coto indicó: "Con gusto, yo les hago llegar el proyecto para que...".

33 El señor Barrientos Solano dijo: "Don Bernal, tal vez, esto es muy importante, porque en materia
34 de consumidor a veces se nos olvidan ciertas reglas muy básicas y, al final de cuentas, la ley, los
35 reglamentos en materia de seguros son superproteccionistas al consumidor, entonces, creo que,
36 inclusive, son de las más estrictas, las de seguros, porque nacen de una administración de riesgos
37 más sólida del regulador, entonces, eso implica también como que haya una observancia en las
38 normas y reglamentos del consumidor, entonces, por eso lo quisimos traer y me parece que era
39 muy importante para poder conocerlo hoy, porque es base de lo que todos los días hacemos
40 nosotros cuando administramos carteras y atendemos clientes, y que sí tiene elementos de que

Tomo 25

Nº 358

1 hay que tener mucho cuidado y tener esa seguridad de que no corresponda alguna sanción por
2 alguna inobservancia de parte nuestra".

3 El director Alvarado Delgado mencionó: "Bueno, muchísimas gracias".

4 De seguido, la señora Silvia Canales Coto se retiró del salón de sesiones.

5 **Resolución**

6 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** dar por recibida la capacitación
7 denominada *Régimen de protección de derechos del consumidor financiero/seguros*,
8 desarrollada en esta oportunidad por la señora Silvia Canales Coto, socia de la firma ELS Estudio
9 Jurídico de Centroamérica, S. A., de conformidad con el Plan de Formación 2024 dirigido a la Junta
10 Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros, conocido en el artículo 12.º, numeral 1), sesión
11 351 del 21 de febrero del 2024.

12 **Comuníquese a Gerencia General.**

(J.A.B.S.)

15 **ARTÍCULO 9.º**

16
17 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el resumen ejecutivo del 30
18 de mayo del 2024, al cual se adjunta el oficio BNCS-DC-096-2024, de la misma fecha, suscrito por
19 el señor Antonio Mora Alfaro, director comercial, que anexa un resumen de los temas analizados
20 durante la visita realizada a diferentes Bancos y organizaciones ubicadas en Bogotá, Colombia,
21 para conocimiento de este órgano colegiado.

22 El director Alvarado Delgado indicó: "El punto del viaje a Colombia lo estaríamos trasladando para
23 la próxima reunión, porque es un punto un poquito largo, entonces, si están de acuerdo para que
24 lo podamos trasladar".

25 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

26 El director Alvarado Delgado agregó: "Gracias".

27 **Resolución**

28 De conformidad con la propuesta formulada por el director Alvarado Delgado en esta
29 oportunidad, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: posponer**, para la próxima
30 sesión que celebre este órgano colegiado el punto 4.d *Informe de viaje a Bogotá, Colombia* del
31 orden del día, con el propósito de contar con mayor tiempo para su conocimiento.

32 **Comuníquese a Gerencia General.**

(J.A.B.S.)

36 **ARTÍCULO 10.º**

37
38 La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó el resumen ejecutivo del 30 de
39 mayo del 2024, al cual se adjunta, para conocimiento de este órgano colegiado, el oficio BNCS-
40 AI-20-2024, de la misma fecha, suscrito por ella, que anexa el cronograma presentado por el

1 Equipo Evaluador del Instituto de Auditores Internos de España, para la ejecución de la auditoría
2 y diagnóstico externo de calidad. Además, se señala que dicho cronograma fue presentado a los
3 auditores internos del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica el pasado 22 de
4 mayo del presente año.

5 El director Alvarado Delgado indicó: "Adelante, doña Gabriela".

6 La señora Sánchez Quirós comentó: "Gracias, don Bernal. Este es algo rápido, es comunicarles
7 que ya se realizó la contratación para que el Instituto de Auditores Internos de España venga a
8 hacernos la evaluación externa de calidad a las cinco auditorías del Conglomerado, cumpliendo
9 con las directrices de la Contraloría General de la República, con un acuerdo que tenemos de
10 nuestro Comité de Auditoría y también con el objetivo de mantener la certificación internacional,
11 que en el país tengo entendido que solamente es la Dos Pinos y nosotros, Conglomerado Banco
12 Nacional, somos las únicas auditorías que tenemos esta certificación internacional. Entonces,
13 esto suma a los indicadores de reputación del Conglomerado".

14 El director Alvarado Delgado expresó: "Claro".

15 La señora Sánchez Quirós continuó: "Entonces, los señores de España nos reunimos con ellos la
16 semana antepasada, ellos estiman ya definir lo que son apéndices y demás para esta primera
17 semana de junio, hemos estado suministrándole toda la información a la Auditoría del Banco,
18 que es quien nos está prestando el servicio para levantar los apéndices que hay que remitir y se
19 tiene como fecha estimada de finalización el 20 de setiembre. Los señores de España van a
20 estarlos contactando algunos de ustedes, ya sea para solicitarles encuestas de trabajo de las
21 auditorías internas y a algunas personas les va a solicitar reuniones para conversar respecto a
22 esos temas, entonces, por eso la importancia de informarles de este inicio, por aquello de que
23 reciban los correos, los cuales previamente van a estar coordinados con la Secretaría General,
24 para el trámite correspondiente. Este era el tema de la comunicación y la recomendación nuestra
25 es dar por conocido el cronograma".

26 El director Alvarado Delgado concluyó: "De acuerdo. ¿Estamos de acuerdo?".

27 Los directivos expresaron su anuencia.

28 La señora Sánchez Quirós dijo: "Muchas gracias".

29 Resolución

30 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado el resumen ejecutivo
31 del 30 de mayo del 2024, al cual se adjunta el oficio BNCS-AI-20-2024, de la misma fecha, suscrito
32 por la señora Gabriela Sánchez Quirós, auditora interna de BN Sociedad Corredora de Seguros, S.
33 A., que anexa el cronograma presentado por el Equipo Evaluador del Instituto de Auditores
34 Internos de España, para la ejecución de la auditoría y diagnóstico externo de calidad.

35 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

36 (G.S.Q.)

37

38

39

40

Tomo 25

Nº 358

1

ARTÍCULO 12.º

2

3 El presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, expresó: "Verificamos la
4 grabación de audio y video".

5

La señora Vega Arias confirmó: "Completa la grabación".

6

El director Alvarado Delgado dijo: "Muchas gracias, doña Cinthia".

7

De seguido, se dio por finalizada la sesión.

(B.A.D.)

8

9 A las doce horas con cuarenta y cinco minutos se levantó la sesión.

10

11

PRESIDENTE



MBA. Bernal Alvarado Delgado

SECRETARIA



MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos

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

12