

N° 396

San José, Costa Rica, martes cuatro de noviembre del dos mil veinticinco, a las diez horas con cincuenta minutos.

SESIÓN ORDINARIA

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
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: “Damos inicio a la sesión 396, hoy 4 de noviembre del año 2025. Como punto número uno validamos la grabación de audio y video”.

La señora Vega Arias indicó: “Buenos días. Ya estamos grabando”.

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

(B.A.D.)

ARTÍCULO 2.º

El director señor Bernal Alvarado Delgado manifestó: “Pasamos a la aprobación del orden del día de la sesión 396. ¿Estamos de acuerdo?”.

Los señores directores estuvieron anuentes.

El director Alvarado Delgado señaló: “Tal vez ahí lo que le iba a pedirles es si adelantamos la capacitación de Silvia, que ya está por ahí. ¿De acuerdo?”.

Los directores manifestaron su anuencia.

Resolución

POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el orden del día de la presente sesión extraordinaria número 396 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., con la alteración propuesta en esta ocasión, en el sentido de trasladar el punto 4.a *Capacitación: Proyecto de Ley n.º 23.908, Ley de protección a las personas consumidoras en la custodia de su dinero que administra cualquier entidad financiera en Costa Rica ya sea pública o privada, autorizado para este fin*, para que sea conocido como primer punto de la agenda. (B.A.D.)

ARTÍCULO 3.º

Con respecto a las actas de sesiones anteriores, el presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, dijo: “Pasamos al 2.b, que tiene que ver con la aprobación de la sesión ordinaria 393, ¿estamos de acuerdo?”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

El director Alvarado Delgado adicionó: “Y extraordinarias 394 y 395”.

Los directivos manifestaron su anuencia.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar las actas de las sesiones ordinaria número 393 y extraordinarias número 394 y 395, celebradas el 21, 24 y 29 de octubre del 2025, respectivamente.

(B.A.D.)

ARTÍCULO 4.º

En relación con los *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditor*, el presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado consultó: “¿Hay algún tema? Adelante, doña Rosaysella”.

La directora Ulloa Villalobos comentó: “Para comunicarles, bueno, Andrea y yo regresamos el día de ayer. La semana pasada estuvimos con el tema de la bancaseguros, principalmente la bancaseguros. Estuvimos con MS dos días prácticamente, fue muy interesante, porque no eran charlas magistrales, sino que algunos CEO que nos atendieron, donde nos explicaron mucho las memorias prácticas y que realmente ellos pasaron todo este proceso de bancaseguros, entonces, nos retroalimentaron bastante. Jueves y viernes estuvimos en la empresa Chubb, que también fue espectacular, sobre todo el día viernes que nos atendió un señor que se llama Israel y nos comentó mucho sobre toda la legislación, cómo los está perjudicando a nivel de Europa la legislación con respecto al tema de seguros. ¿Y por qué también es importante escucharlo a él y me gustaría traerlo, y doña Andrea y yo lo comentamos y hablamos con él, en las próximas reuniones? Porque nosotros todavía no las tenemos y podríamos ir de una vez trabajando en eso, cosas tan básicas como que ya está si no pueden hacer telemercadeo si no hay una autorización previa del

1 cliente. Ellos están muy enfocados en todo ese tema, en la legislación a la protección
2 de datos, todo el tema del consumidor, entonces, son cosas que ya nosotros desde ya
3 podemos ir trabajando y a nivel Banco. Cuando tenemos un contrato de una apertura
4 o un servicio, sea una cuenta, etc., de una vez incorporar alguna cláusula, donde
5 realmente el cliente permita que le lleguen ofertas por correo, que le lleguen ofertas
6 por telemarketing, etc. Y así nos fue explicando algunos aspectos que han cambiado
7 en el tema de la legislación y aquí en Costa Rica como muchas veces copiamos muchas
8 cosas que vienen a nivel de otros países de una vez prepararnos. Posiblemente puede
9 ser que llegue de aquí a unos tres, cuatro años; pero, si nos empezamos a preparar
10 también operativamente, eso nos va a ayudar. Entonces, fue muy interesante, nos
11 hablaron muchísimo de la banca de seguros cómo ellos la están fortaleciendo a nivel
12 de la red de oficinas, no a nivel de telemarketing, precisamente porque hay mucho
13 reclamo de los clientes y porque si no está el consentimiento de ellos no lo pueden
14 hacer, y esto unido también a que ellos han tenido algunas circunstancias
15 importantes, porque en España se han cerrado muchísimas oficinas físicas, entonces,
16 también eso les repercutió mucho en el tema de la venta del seguro; sin embargo, otra
17 vez lo están retomando, no tanto con apertura, sino para darle mucho énfasis a nivel
18 de la venta seguros a nivel de la red. Ahí nos enseñaron datos muy interesantes, que
19 es mucho lo que nos pasa a nosotros aquí en el Banco, que ya por temas de margen
20 financiero es un poco complicado generar ingresos, y ellos prácticamente el 50%, 70%
21 y en algunos casos hasta el 80% de los ingresos de algunos bancos están generando
22 en el tema de la banca de seguros. Entonces, cuando nosotros hablamos que tenemos
23 que generar comisiones, creo que aquí hay dos pilares importantes, que la parte de
24 medios electrónicos de pago y el tema de seguros. Y ahora yo hablaba acá con don
25 José y con don Bernal que para poder hacer eso sí tiene que haber mucha palanca a
26 nivel de Banco, porque solamente la Corredora de Seguros por sí sola no lo puede
27 hacer; pero que para eso sí tenemos que hacer todo un cambio de estructura, para
28 darles a ellos el apoyo a nivel..., porque la red lo vende; pero, si realmente a nivel de
29 casa matriz con los que generan algún tipo de guía, de estrategia ante las oficinas y
30 la red no estamos con una buena estructura, seguimos haciendo lo mismo. Entonces,
31 con MS estuvimos ahí conversando para ver un poco cómo podríamos cambiar un poco
32 ese concepto a nivel de Banco, para darle todo el soporte a la Corredora de Seguros,
33 que es la que va a generar productos atractivos, que nos va a generar un poco como
34 que sea más accesible o más fácil de vender un seguro, las capacitaciones, etc., la
35 postventa, el servicio al cliente, etc., para que realmente la red de oficinas incorpore
36 mucho el tema de seguros. Y es un poco quitar el miedo y era interesante, porque lo
37 mismo que nos pasa a nosotros pasa también en otros bancos, no estamos tan lejos de
38 que son cosas diferentes, y ellos nos decían que todo el proceso de bancaseguros ha
39 sido un proceso de muchos años, no es tan fácil de la noche a la mañana, porque hay
40 que empezar a hacer esa cultura y a quitar ese miedo, y ahí es donde José tiene que
41 dar ese soporte para que sean productos fáciles de vender, fáciles de entender y muy
42 prácticos. Ellos hablaban que, por ejemplo, ya ellos no usan en que en la red usted
43 mande una cotización de cuatro ofertas y que usted mismo tenga que escoger cuál es

Tomo 26

Nº 396

1 la oferta para vender un seguro de vehículo, sino que ya está estipulado en una
2 herramienta cuál es la mejor oferta de acuerdo a su perfil. Entonces, también
3 tenemos que darle facilidad a la red para la venta. Yo vengo muy contenta, porque
4 realmente ustedes saben que por medio del margen financiero cuesta muchísimo, no
5 es solo un tema de nosotros de Costa Rica, a ellos les ha pasado igual y, si realmente
6 nosotros empezamos a darle mucho mucho apoyo, mucha estructura a la parte de
7 seguros, tenemos muchísimo por hacer. Doña Maricela lo comentaba creo que en la
8 sesión anterior, tenemos mucho potencial y nosotros tenemos, y ahora lo veía con
9 Bernal, un 14% o un 16% de penetración, que no está lejos a la que tienen también
10 otros bancos; pero imagínese nosotros ponernos una meta de penetración de seguros
11 bastante pasada, sí, bastante exigente y retadora para el otro año, dando todo el
12 soporte de la estructura de la red de oficinas. Creo que esos dividendos que nos pasa
13 a nosotros José se podrían prácticamente triplicar; pero para eso sí hay que hacer
14 cosas diferentes a nivel de estructura, de la estrategia de lo que queremos, del enfoque
15 de lo que queremos, para que esto sea una palanca a nivel de comisiones y de ingresos
16 al Banco y al Conglomerado como tal”.

17 El director Alvarado Delgado indicó: “Muchísimas gracias. Adelante, Maricela”.

18 La directora Alpízar Chacón externó: “Gracias, don Bernal. El aporte de doña
19 Rosaysella es tan valioso como es la experiencia que ya tienen otros. Entonces, para
20 hacerlo muy resumido, yo creo que tenemos que plantear el cómo y el cuándo y
21 empezar a trabajar en eso. Yo creo que esto ya lo hemos conversado; pero, bueno, se
22 ratifica con una experiencia ya consolidada que pudieron ver ustedes en esta
23 formación que fueron a recibir. Entonces, ni siquiera es que estamos descubriendo el
24 agua tibia, es que simplemente ya estamos siguiendo el trillo que otros ya han
25 caminado y creo que tenemos que valernos de eso para ya, ya, ya, no para ayer;
26 entonces, ojalá que podamos ir adelante con un plan y una ejecución de un plan en
27 corto plazo”.

28 El director Alvarado Delgado opinó: “A mí me parece increíble; pero nosotros en
29 Nicaragua vimos que era un 25% de los ingresos del banco lo que aportaban las
30 primas de seguros y ahora doña Rosaysella está hablando que BBVA es un 60%, 70%
31 de los ingresos del Banco lo que aporta el tema de seguros, y eso es un tema a nivel
32 internacional, o sea que...”.

33 La directora Ulloa Villalobos señaló: “Perdón, don Bernal”.

34 El director Alvarado Delgado contestó: “Adelante doña Rosaysella”.

35 La directora Ulloa Villalobos acentuó: “Ah, bueno, no, doña Andrea estaba primero
36 en... O.K.”.

37 La directora Vindas Lara manifestó: “Algo que me llamó mucho la atención es que en
38 Chubb tienen un centro de procesos en Madrid, que atiende los diferentes países.
39 Entonces, nosotros tenemos aquí una subsidiaria de procesos y, entonces, vamos bien,
40 ¿verdad?, y, entonces, de manera que cada negocio se enfoca en vender; pero el resto
41 del proceso lo hacen desde esas oficinas. Muy interesante”.

42 El director Alvarado Delgado apuntó: “Adelante, José”.

1 El señor Barrientos Solano dijo: “No, nada más en adición a lo que decía doña
2 Rosaysella, que yo creo que es muy importante todo lo que tiene que ver porque genera
3 muy buenos rendimientos el tema de las comisiones por servicios en seguros,
4 realmente eso es importante. En algún momento yo le decía a don Bernal que hay dos
5 formas de hacerlo, hay una parte que uno la puede hacer como aseguradora para
6 seguros vida y hay otra para la parte de daños, entonces, uno puede empezar a dividir
7 un poco la estrategia si quiere un tema de mediano a largo plazo; pero, en el cortísimo
8 plazo, yo creo que sí es muy importante que, por ejemplo, Chubb es uno de los socios
9 de nosotros a través de las aseguradoras, hay que recordar que aquí no son
10 aseguradores ellos, en otros países sí; pero, aquí están detrás, son proveedores de
11 servicios de ciertas aseguradoras con las que tienen negocios nosotros, hay dos
12 aseguradoras con las que hoy nosotros estamos trabajando en emular todas esas
13 prácticas, de hecho, todas esas prácticas están siendo emuladas a través de ellos por
14 la experiencia que ellos tienen a nivel mundial, entonces, eso es muy importante y
15 también por eso recalco siempre la importancia de salir para ver las mejores prácticas
16 en otros mercados porque a veces nos ponemos esa barrera de no ir a ver: *ah, no, por
17 qué va a viajar*, no, hay que ir a ver funcionando empresas desarrolladas en estas
18 materias para tener muy claro cuáles son los rendimientos, cuáles son las formas,
19 cuáles son los enfoques, cuáles son las prácticas comerciales, cuáles son las
20 estrategias que ellos utilizan, que normalmente no las van a traer aquí, ellos las
21 tienen en sus países, entonces, yo creo que eso es importantísimo, que nos va a
22 permitir seguir creciendo; pero, también seguir explorando otras alternativas de
23 mercado, mercados mundiales y demás, es mucho de la importancia de salir y
24 conocerlas. Nada más quería decir eso”.

25 La señora Sánchez Quirós señaló: “Una idea que he pensado en otros momentos,
26 siempre hemos hablado en el pasado de colocar seguros en cooperativas o asociaciones
27 solidaristas, entonces, pienso que en esta época donde las asociaciones están haciendo
28 ferias navideñas, sería bonito poder decirle a los colaboradores: *tenemos esta póliza
29 mujer, esta póliza hombre, la cero deducible*, que también es muy atractivo, entonces,
30 siempre he creído, porque eso lo vi en otras instituciones que si uno fideliza primero
31 a los colaboradores y que ellos reciban los beneficios del producto, eso genera que sean
32 muy buenos vendedores del mismo producto, entonces, era como compartir esa idea”.

33 El director Alvarado Delgado indicó: “Bueno, no habiendo más temas de señores
34 directores, Gerente General o Auditor, entonces pasaríamos a dar la capacitación.

35 **SE DISPUSO: tener por presentado** el informe verbal de la directora señora
36 Rosaysella Ulloa Villalobos, relativo a la participación en el evento
37 denominado ***Pasantía instituciones de seguros y banca seguros***, realizado en la
38 ciudad de Madrid, España, que se llevó a cabo del 25 de octubre del 3 de noviembre
39 de este año.

(R.U.V.)

De conformidad con lo solicitado en el acuerdo 12.º de la sesión 391 del 8 de octubre del 2025, el gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, informó de que, a continuación, se incorporará a la presente sesión la señora Silvia Canales Coto, representante de la firma ELS Estudio Legal, con el propósito de impartir la capacitación denominada ***Proyecto de Ley n.º 23.908, Ley de protección a las personas consumidoras en la custodia de su dinero que administra cualquier entidad financiera en Costa Rica ya sea pública o privada, autorizado para este fin.***

Con la venia de la Presidencia, ingresó al salón de sesiones la señora Silvia Canales Coto, representante de la firma ELS Estudio Legal, para exponer sobre este tema.

Al respecto, el señor Barrientos Solano expresó: “Don Bernal, en la sesión trasanterior, nosotros hablamos de la importancia que tiene, bueno, de los riesgos que representa este proyecto de ley, que es el 23.908, que habla de protección de las personas consumidoras en la custodia de su dinero. Y esto también tiene una repercusión, no sólo a nivel financiero, sino que también podría tener una repercusión o podría tener una limitación para poder ofrecer algún tipo de productos o estrategias a nivel de seguros. Nosotros en seguros, bueno, doña Silvia lo va a explicar más adelante; pero, en seguros uno no puede asegurar riesgos ciertos, o sea, si ya tenemos muy claro que es un riesgo cierto, que es un riesgo que se va a materializar, es muy probable que las aseguradoras normalmente utilicen dos elementos: o no participan en la oferta, que perfectamente lo pueden hacer, tienen toda la libertad; o que técnicamente el producto que den sea tan complejo y tan alto el costo que es imposible de comprar, entonces, por lo menos es una posición muy subjetiva de parte mía, creo que se van a desligar del proyecto, o sea, no va a haber un apetito o interés, salvo que los números actuariales así lo justifiquen; pero, si uno se adelantara un poco, si esto ya estuviera materializado como una ley de la República es muy probable que no haya oferta o la oferta que haya sea una oferta que tenga limitaciones que no permitan, al final, cubrir la responsabilidad que va a tener el Banco con la ley o, bien, que definitivamente, técnicamente, sea imposible de adquirir y que probablemente sea una contingencia que se puede tener. Entonces, doña Silvia, atendiendo un poco lo que habíamos discutido en la Junta Directiva y que había sido una propuesta de doña Rosaysella, viene a dar, no el enfoque tan financiero, sino más el enfoque del financiero; pero, también de seguros, o sea, de ambas vías, para entender un poco de qué trata el proyecto, más o menos la repercusión que podría tener directamente. Doña Silvia, adelante”.

La señora Canales Coto dijo: “Buenos días, un gusto saludarlos. Vamos a hablar un poquito, efectivamente, de este proyecto del 23.908 que ha estado activo, ahorita va a entrar en una pausa, por decirlo así, porque ya estamos en periodo extraordinario y no es un proyecto convocado por el Ejecutivo; sin embargo, en febrero cuando se reactive tiene posibilidad, en virtud de que es un proyecto atractivo a nivel público, para el consumidor financiero, para proteger la custodia de los dineros que mantienen

1 las entidades financieras y por ende en época electoral es un tema sensible, igual que
2 lo está siendo todos los proyectos que tienen que ver con sector financiero y con
3 seguros y que, como hemos conversado en otros momentos, hay bastantes con un
4 impacto directo en prima. El contexto de este proyecto es justamente la cantidad de
5 fraude electrónico, la sustracción de fondos, que se ha vuelto cada vez más
6 demandante, cada vez más denuncias, diferentes modalidades de cometer estos
7 ilícitos y este proyecto lo que viene entonces es a aplicarse a todas las entidades
8 financieras, independientemente de su naturaleza sean banco público, privado,
9 mutual, cooperativa, que sea supervisado por la Superintendencia y es parte de ese
10 régimen de fortalecimiento de la protección del consumidor financiero que está
11 impulsándose bastante fuerte desde la Asamblea Legislativa porque hay otro
12 proyecto de ley; pero, obviamente, con un régimen de protección de consumidor
13 financiero que viene a establecer el modelo de supervisión de conducta de negocio. Es
14 un proyecto que nace con una idea de dos artículos muy puntuales, decir que los
15 bancos, en sentido estricto o hablando más en lo que nos atañe a nosotros, van a
16 responder siempre, en dado caso que haya un fraude electrónico, es decir, se establece
17 un régimen de responsabilidad objetiva, independientemente si hubo intención, si
18 hubo descuido, si hubo dolo, simplemente si se da el fraude el banco responde. Hubo
19 una gran oposición del sector financiero, en el sentido de que no siempre es culpa de
20 la organización, no siempre se puede controlar por más medidas de seguridad
21 cibernética, por más que se pongan obstáculos a los delincuentes que cometen esto,
22 hay temas que eximen la responsabilidad del banco como tal y ante esa oposición tan
23 fuerte es que sale este texto sustitutivo donde se da el régimen de responsabilidad
24 objetiva del banco, es decir, va a hacer responsable aunque pase; pero, ponen por lo
25 menos algunas eximentes, por ejemplo, cuando la misma persona es la que comete
26 el fraude, es decir, un autofraude, cuando se dan los trasiegos de dinero entre
27 familiares y hay otros por ahí”.

28 El señor Barrientos Solano acotó: “Nada más, eso que menciona doña Silvia es muy
29 importante porque normalmente creemos que implementamos una tecnología nueva
30 y ya los fraudes no van a existir y ya es claro que eso ya no es importante, eso atiende
31 la necesidad del presente; pero, no la del futuro, entonces, ¿qué hemos visto? De
32 acuerdo a los informes de las aseguradoras, el cibercrimen o todo lo que tiene que ver
33 con los fraudes electrónicos es un tema en movimiento, o sea, lo que hoy se
34 implementa sirve para lo que tenemos en fraudes hoy; pero, mañana sale otro
35 diferente, con vulnerabilidades a los diferentes sistemas, con diferentes actividades
36 delictivas en materia de ciber y está supercomprobado, así ha sido histórico, pasa
37 directo. Entonces, lo que quiero decir con esto es que es algo que no va a parar por
38 más tecnología o por más contingencias que nosotros pongamos para repeler ese tipo
39 de actividades, porque los ciberdelincuentes, normalmente, van actualizando también
40 estas tecnologías de fraude y van a provocar pérdidas, sí van a provocar pérdidas,
41 puede ser menor, puede ser mayor; pero, siempre se las inventan para poder hacerlo,
42 siempre. Yo creo que también, como cultura general, el tema de tener claro que haya
43 un seguro también a la par siempre es una contingencia de una recuperación

1 económica, que eso no es un sistema, es simplemente recuperar lo que se está
2 perdiendo por tema de cibercrimen, etcétera. Lo quiero decir porque es algo que ya
3 las empresas lo están haciendo de una forma mucho más rigurosa”.

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

5 La directora Ulloa Villalobos mencionó: “Muy rápido, que anoche estaba escuchando
6 las noticias que en los últimos meses ha aumentado un 42% el tema por entrega de
7 claves a nivel financiero, un 42% han aumentado los fraudes simplemente porque
8 usted entrega su clave, es una inteligencia que hacen, tan buena, y usted termina
9 entregando las claves”.

10 La señora Canales Coto mencionó: “Sí, claro, es un engaño. Entonces, en efecto, los
11 bancos decían: *es que esto se va poniendo cada vez más sofisticado, ¿cómo vamos a*
12 *responder en todos los casos?*, y aparte no había ningún derecho de defensa, ningún
13 proceso de investigación, algo, para saber qué había sucedido, sentar
14 responsabilidades y, si es del caso, el banco sí hacerse cargo del reintegro, entonces,
15 este texto sustitutivo trata de agregar algunas eximentes, el sector todavía está
16 incómodo porque no incluyen la culpa grave del cliente, esa negligencia, esa
17 imprudencia, ese no fijarse a quién le estoy dando mi clave, no poner atención a todos
18 los avisos; es que a veces el engaño es muy creíble; pero, al fin y al cabo, hay una falta
19 de ese deber de cuidado. Entonces, el texto sustitutivo todavía está en discusión; pero,
20 es algo que hay que analizarlo porque puede llegar a ser ley de la República. El
21 artículo 1.º de este proyecto, que no es muy largo, ahora está un poquito más extenso
22 porque tiene todo un proceso descrito a nivel de ley o el proyecto de ley de cómo va a
23 ser esa investigación; pero, en sentido estricto lo que tiene, y es lo que vamos a
24 destacar hoy, es que las entidades responderían sin culpa, sin tener el banco nada
25 que ver por esos daños en la custodia de los fondos que le generemos a esos terceros,
26 incluye la sustracción de terceros no autorizados, sí hay tres eximentes, que ya las
27 vamos a ver, de liberación de responsabilidad; pero, el sector siente que se queda
28 corto, que eso todavía los va a exponer a un nivel de riesgo importante. ¿Y por qué les
29 dan ese nivel de responsabilidad efectiva tan grande? Porque los empiezan a
30 comparar con proveedores bajo la Ley del Consumidor y, entonces, es como dar una
31 garantía, una garantía por los bienes y servicios que se están comercializando, se da
32 ese proceso de reclamo donde el usuario se presenta al banco y dice: *me hicieron este*
33 *fraude*, tiene que presentar una denuncia ante el OIJ y el Banco tiene treinta días
34 para resolver, tiene que probarse, haber comprobado que tiene los controles y todas
35 las reglas de seguridad cibernética que la Sugef va a imponer. Las eximentes son
36 estas tres: que haya un autofraude, que haya dolo, es decir, la intención de que se
37 cometa ese fraude, prestarse para... y las transferencias entre familiares. Sugef va a
38 tener la competencia de revisar, ratificar y revocar la resolución que se haga de cada
39 caso. ¿Cómo lo va a hacer, el volumen del trabajo que esto implica? Va a estar en
40 discusión cuando se conozca ese texto sustitutivo y el retrasarse en esos treinta días
41 naturales de resolver implica compensar con un salario base también. En todo esto,
42 la carga de la prueba la va a tener la entidad financiera, es decir, nosotros tenemos
43 que demostrar que fuimos diligentes, que hay trazabilidad, que hay evidencia

Tomo 26

Nº 396

1 documental de todas las advertencias, todos los cuidados, todo el proceso que se
2 desarrolló y esto va a aplicar tanto en sede administrativa como judicial. Entonces,
3 claro, esto va a implicar que a nivel interno hay que tener ciertos protocolos, ciertas
4 políticas de cómo se van a atender, cómo se van a investigar estos temas, se habla de
5 la obligación de reportar las cuentas usadas para fraudes a la Sugef, al OIJ. El Banco
6 Central a su vez tiene que reforzar plataformas principalmente Sinpe; la Sugef tiene
7 que reforzar normas de ciberseguridad, entonces, el Conassif 5-24 que tiene un gran
8 capítulo de esto, probablemente se vaya a reforzar aún más y el incumplir todo esto
9 desde la entidad financiera va a tener sanciones por la Ley Orgánica del Banco
10 Central. El consumidor, en todo caso, en cualquier momento puede ir a la vía judicial
11 a presentar su reclamo y el transitorio que trae este proyecto van a ser seis meses
12 para que Sugef actualice normativa y para que las entidades implementen sus
13 protocolos de atención de todos estos procesos. ¿Qué implica esto desde los seguros?
14 Claro, ya existen seguros, los seguros de fidelidad bancaria, principalmente, para
15 cubrir estas pérdidas patrimoniales por fraude, porque sustraen dinero; pero, son
16 seguros que tienen ciertas restricciones. Las aseguradoras cubren riesgos que son
17 inciertos, que pueden suceder; pero, no se sabe cuánto, con qué magnitud, donde
18 precisamente la voluntad de causar ese daño o ese siniestro es una de las exclusiones
19 universales y aquí desde el momento en que hay una certeza de que el banco va a
20 tener que responder por cualquier tipo de fraude, eso empieza a ser un obstáculo para
21 una protección efectiva de parte del seguro. Y, entonces, estos cuatro que les ilustro
22 acá: el fidelidad bancaria, el de ciberseguridad, el de errores y omisiones, y el de
23 directores y oficiales, son los típicos que cubren contra un fraude bancario, contra esa
24 pérdida patrimonial que se da en las cuentas, por los daños que generan los ataques,
25 las intrusiones o los temas que violenten la protección de datos de los consumidores,
26 errores u omisiones en la aplicación de controles, de procedimientos, a nivel interno
27 o problemas en el cumplimiento de deber fiduciario que tienen los directores o
28 miembros desde una junta directiva para establecer los protocolos específicos de
29 cumplimiento de esos deberes. ¿Qué ve uno con estos proyectos? Que hay muchos
30 riesgos por transferir que efectivamente implicarían o revisar los productos, tal cual
31 están hoy estructurados o, incluso, generar nuevos productos, principalmente, por lo
32 que decía doña Rosaysella, la ingeniería social, el hecho de generar esa entrega
33 voluntaria de fondos *porque yo doy la clave*, son típicas exclusiones en materia de
34 seguros, usualmente lo que se protege es cuando se vulnera el sistema; pero ¿qué pasa
35 si no hay una intrusión comprobada? Lo que hay ahorita es una exclusión. El fraude
36 electrónico con esa ingeniería social, con esa definición que habría que tener de cuál
37 es ese fraude, instruccional se le llama, cuando el cliente es el que da las instrucciones
38 de pago, de transferencia y todo bajo una situación de engaño, los temas de reclamos
39 por errores u omisiones en controles, demoras en los procesos de investigación, no
40 tener los tiempos o sanciones, recibir sanciones por la Superintendencia, filtración de
41 datos personales, todo lo que es la extorsión, la interrupción de operaciones por el
42 tema de ciberseguridad, el autofraude, o fraude interno también, y la restitución de
43 fondos, en virtud de sanciones o resoluciones adversas que tenga la Superintendencia,

1 no necesariamente son coberturas típicas que tienen estos seguros hoy día. Entonces,
2 se tiene que empezar por identificar qué tipo de riesgo va a terminar representando
3 el proyecto de ley a como quede aprobado, porque ante esa brecha de protección por
4 las limitaciones, por la certeza de ocurrencia de eventuales riesgos, puede que
5 implique tener que negociar con las aseguradoras para determinar su apetito de
6 riesgo, ver las probabilidades estadísticas actuariales del comportamiento y ver la
7 calificación, que es lo que decía José, la certeza, entre más cierto sea un riesgo, más
8 cara va a ser la prima, porque va a ser más la probabilidad de ocurrencia. Entonces,
9 en ese sentido, el aumentar los límites, el aumentar coberturas, el eliminar
10 exclusiones que se entienden universales, porque son precisamente lo que no se cubre,
11 porque depende de la voluntad de las personas o de su dolo o de su culpa grave, van
12 a implicar que, eventualmente, los seguros no sea un instrumento de garantía total
13 de que van a cubrir a la entidad financiera bajo los riesgos o las condiciones que este
14 tipo de proyecto de ley en la que los pone, uno entiende que el proyecto busca ese
15 equilibrio entre protección al consumidor y la seguridad del sistema financiero, de
16 que a la Sugef le están ampliando muchísimo sus competencias de verificación, un
17 poco hasta de vigilancia de conductas de mercado, temas de ciberseguridad,
18 definitivamente le implicaría mayor diligencia y evidencia de actuación de las
19 entidades y desde la perspectiva del mercado de seguros se puede ver como que se
20 abre una necesidad de aseguramiento lo cual puede representar una oportunidad de
21 mercado; pero, que a su vez tiene aparejados estos retos de estructuración de técnica
22 actuarial de comportamiento del riesgo y de tarificación específicamente y del tipo de
23 alcance que tienen las coberturas usualmente para proteger contra fraude bancario”.
24 El señor Barrientos Solano expresó: “A manera de algo muy propio del proyecto, o
25 sea, vemos que el proyecto no solo representa dificultades a nivel financiero, sino
26 definitivamente ya presenta dificultades a nivel de seguros, todo eso de replantear
27 productos en función de una norma, eso requiere de una ingeniería completa en todos
28 los productos relacionados a seguros; pero, además de eso, me devuelvo al comentario
29 que hice y perdón que lo repita; pero, es muy importante entender que cuando la gente
30 ya hay un comportamiento de fraude que va a ir mutando, que era lo que les decía
31 siempre va a haber, entonces, inclusive, las compañías o un actuario agarra esta
32 información y dice: *esto es un comportamiento que es normal, que es secuencial, que es*
33 *cierto*, entonces, es muy probable que se den los tres casos y yo lo que quería era
34 reafirmar eso. El tema del precio que se convierta en algo imposible de comprar, el
35 tema de la reformulación de los productos que agregaba doña Silvia, que no tiene
36 ningún sentido porque son productos que funcionan a nivel mundial, de la misma
37 forma habría que cambiarlas Costa Rica solo porque hay una norma distinta, no creo
38 que alguien no vaya a cambiar en función de eso. Y tres, es que definitivamente el
39 programa puede ser tan técnico que sea imposible también de adquirir, entonces, yo
40 creo que este tipo de productos, lo decía doña Rosaysella, siempre tiene que ir en
41 función de que sea algo factible, que se pueda dar, que sea sano, que no sea un
42 producto que nazca de alguna forma muerto, porque nace el producto completamente
43 muerto y en seguros eso hay que cuidarlo mucho, entonces, aquí lo que vamos a ver

Tomo 26

Nº 396

es que las aseguradoras no van a tener interés porque no les va a afectar el proyecto de ley como tal, porque no abarca hacia ellos o bien, definitivamente lo van a hacer tan caro, reitero, que probablemente va a ser imposible de adquirir, entonces, por eso nosotros decíamos, no solo representa un reto en la industria financiera, sino que replantearía un reto en la industria de seguros que al final de cuentas como no está dentro del alcance del proyecto, definitivamente ellos simplemente se pueden hacer a un lado, que es lo que creemos que podría pasar, es algo que definitivamente... Y aquí hay un tema que en seguros hay que tener mucho cuidado y es el riesgo moral, los seguros no manejan ni administran riesgos morales, ¿por qué razón? Porque la gente se puede hacer un autofraude, pueden aducir, mira, hay productos como, por ejemplo, cubren cajeros electrónicos físicos y tienen rangos de acción, entonces, no sé, si a los 500 metros alrededor me cubre que alguien me asalte, ese tipo de cosas van en estos productos, están dentro del alcances de estos productos, entonces, no es solo los canales digitales, aquí estamos a las puertas de canales físicos, de fraudes, de fraudes con riesgo moral, que la gente misma es la que lo hace, entonces, yo siendo un asegurador o un reasegurador muy probablemente diga: *no me interesa*, o bien me la juego y al año siguiente esto está cancelándose sencillo, porque perdió mucha plata en la atención de esos riesgos”.

El director Alvarado Delgado señaló: “De los tres actores que están, están los bancos o entes financieros, están los clientes y están las aseguradoras, si las aseguradoras les parece que no hay un riesgo, sino que hay una certeza en pagar reclamos por este tema no se meten, si el asegurado, que aparte de eso la aseguradora no va a ofertar, está claro de que la ley prácticamente obliga a pagar todo, entonces, tampoco le va a interesar pagar un seguro, al final de cuentas el que se termina comiendo el problema son los entes financieros y el último lado de la cadena es el consumidor, porque lo queramos o no esos riesgos hay que trasladarlos al consumidor, entonces, eventualmente van a ser más caro algunos servicios que tienen que ver, que están ligados a tarjetas de débito o crédito y, por ende, finalmente el que termina perdiendo es el consumidor. Perdón, doña Andrea y después doña Gabriela y don Rafael”.

La directora Vindas Lara externó: “En algún momento don José nos había dicho que la Cámara estaba haciendo algunas gestiones al respecto; pero, creo que deberíamos tener una ruta también estratégica de acercarnos a algunos diputados y tenemos tiempo aquí unos meses, bueno, como mes y medio, para explicar esto y tal vez que Silvia se los explicara o José, porque creo que no solamente la acción que tiene la Cámara de concientización, sino que nosotros tener una ruta porque podría ser que no presenten el proyecto; pero, tal vez sí y, entonces, que ya no nos coja nuevamente en caliente donde está presentado, sino poder darle alguna alfabetización a algunos diputados, cuál estrategia usar para acercarnos a ellos, esa no es mi área de *expertise*; pero, habría que buscarlo para poder tenerlos a ellos mejor informados. Y también viene el tema de las elecciones que va a ser un ruido adicional para lo que se apruebe o no en la Asamblea Legislativa, entonces, como definir una ruta y esa creo que debería ser como José junto con don Bernal y doña Rosaysella ver qué acciones estratégicas podríamos hacer además de las que ya se están haciendo”.

1 El director Alvarado Delgado consultó: “¿Hasta cuándo se extiende el periodo de
2 extraordinarias para el Gobierno?”.

3 La señora Canales Coto respondió: “Antes de febrero, finales de enero”.

4 El director Alvarado Delgado mencionó: “Bueno, entonces, lo que pareciera es que
5 políticamente no va a ser utilizado, porque no va a tener tiempo, porque realmente
6 nació como un proyecto político para tener mayor atractivo hacia todos los que se
7 quejan del problema de los robos a través de las tarjetas; pero, así las cosas, no hay
8 posibilidad de que salga en esta administración ya nada de esto”.

9 El señor Barrientos Solano indicó: “Sí, yo lo veo poco probable y también depende del
10 rol del cambio de Gobierno también puede ser poco probable que lo retome como tal
11 el proyecto; pero, bueno, creo que existe la posibilidad, eso alguien lo puede tomar y
12 lo puede discutir, yo creo que en algún momento se habló en la Cámara; pero, como
13 lo vieron de esa forma que no afectaba al sector de seguros, sino que estaba enfocado
14 más en el sector financiero, como que dijeron: *bueno, es que al final va a ser más un*
15 *tema de las aseguradoras*, que ellos al final son los que asumen los riesgos, porque la
16 Cámara es más a nivel de intermediación; pero, digamos las aseguradoras tal vez sí
17 pudieran, como dicen, los salpica y dice: *mira, vamos a meter un acuerdo sobre ese*
18 *mismo proyecto de ley para que ellos sean obligados a darle el producto*, puede ser un
19 problema también, todo eso puede ocurrir en el ínterin, entonces, yo creo que sí tal
20 vez yo puedo hablar con el Presidente de la de la Asociación de Aseguradoras Privada
21 para decirle a ellos si ellos han visto este proyecto como una condición que les puede
22 llegar a afectar y si no que lo tengan siempre monitoreado”.

23 La directora Ulloa Villalobos apuntó: “Muchas gracias a doña Silvia. Efectivamente
24 por eso para nosotros era importante conocer un poquito más esto desde otro actor,
25 porque lo hemos visto mucho desde el actor financiero, del sistema financiero; pero,
26 no del otro actor, yo creo que si José nos puede ayudar muchísimo en tocar las puertas,
27 yo me comprometo igual a acompañarlos, nos llevamos a Hilel que ya hemos estado
28 trabajando en esto, porque creo que ese actor sí va a ser un poco afectado, igual que
29 nosotros. Lo que decía doña Andrea a nivel de la Cámara, precisamente en la Cámara
30 estuvimos viendo un poco este tema de las aseguradoras como otro actor que estaba
31 en la ecuación y ahora hay otro, que es la Sugef, porque operativamente la Sugef no
32 va a tener capacidad para atender todos estos reclamos y si uno contempla lo que ha
33 pasado en otros países como Chile con el tema de autofraude, posiblemente esas
34 pólizas van a ser muy caras, entonces, también ahí afecta al sector asegurador y a las
35 corredoras, etcétera, entonces, más bien muchas gracias por la presentación, yo creo
36 que lo que nos queda, don José, es tocar las puertas, realmente a la Asociación, ¿cómo
37 es que se llama?”.

38 El señor Barrientos Solano acotó: “Yo creería que el camino va hacia las aseguradoras,
39 que esa es la Asociación de las Aseguradoras Privadas, yo puedo sacar una cita con
40 ellos y tal vez les explicamos”.

41 La directora Ulloa Villalobos expresó: “Que posiblemente no lo hayan visto, no sé,
42 desconozco; pero, en la cadena de valor, como otro actor, creo que sí va a haber un
43 impacto que es importante que ellos lo revisen, ahora bien, este tema es tan político

1 y hay tanta, tanta presión de la Asociación esta de los estafados, que no nos podemos
2 confiar de que lo aceleren o lo tiren a lo último, entonces, yo creo que, doña Andrea lo
3 decía, que hay que seguir actuando, creo que lo tenemos que tener muy claro con esa
4 otra parte de las reguladoras, cómo lo están viendo, porque eso nos puede ayudar a
5 nosotros a hacer más fuerza en lo que vayamos a hacer”.

6 El señor Barrientos Solano dijo: “Yo puedo hablar con el Presidente de la Asociación
7 para que tengamos una conversación con ellos”.

8 La directora Ulloa Villalobos expresó: “Perdón, ojalá lo antes posible, porque esto
9 aunque ahorita está *stand by*, es tan político que pueda volver a salir en enero o
10 febrero, entonces, para irnos preparando con esa estrategia de cómo ellos verlo y que
11 nos acompañan a nosotros en la estrategia con los diputados”.

12 El señor Barrientos Solano externo: “O.K., de inmediato”.

13 El señor Brenes Villalobos comentó: “Yo sé que la Sugef se puede defender solita;
14 pero, aquí hay un tema en el que lo están sacando de su giro propio, o sea, más bien
15 es técnico si se quiere; pero, son mayores costos para la Sugef que no están siendo
16 contemplados y que evidentemente le va a pasar ahí el sombrerito a las entidades
17 fiscalizadas, entonces, eso no se está contemplado en el proyecto y parece que también
18 es bueno evidenciárselo a los diputados, porque la Sugef no tengo ninguna duda que
19 va a pegar el grito al cielo también; pero, aún sí, ayudar con eso porque en realidad si
20 es totalmente ajeno, es el simple hecho de que como se da en los bancos y las entidades
21 financieras la situación, entonces, la Sugef como una especie de segunda instancia
22 administrativa extrañísima de oficio y bastante suigéneris , entonces, me parece que
23 esa parte hay que atacarla porque eso es un ornitorrinco”.

24 La señora Sánchez Quirós mencionó: “Doña Silvia, son dos consultas en una, y tiene
25 que ver directamente con el usuario de los servicios financieros, a nivel de redes hay
26 mucha información respecto a cómo capacitarse para entender cuando están
27 simulando a alguien, la suplantación ya sea de un correo electrónico, un teléfono;
28 pero, lo que no logro leer en este proyecto de ley es que se le responsabilice al usuario
29 a recibir una capacitación mínima, de entendimiento mínimo, porque la Sugef
30 mediante el acuerdo 10-07 del Reglamento de Transparencia al Usuario Financiero
31 responsabiliza a las entidades financieras de que establezcan un programa de
32 educación de ciberhigiene; pero, ¿qué me preocupa en esto? El Banco constantemente
33 está publicando el LinkedIn, en redes, hay otros bancos, otras entidades; pero, la
34 gente como que no les interesa, como que dicen: *a mí nunca me va a pasar*, entonces,
35 lo que me preocupa también es que toda la responsabilidad está quedando del lado de
36 las entidades financieras sin considerar que es el usuario quien no tiene el interés de
37 formarse como mínimo y aunado a eso, ya paso a una parte que también es nuestra,
38 que es el tema de las pólizas que adquirimos nosotros como usuarios de pérdida, robo
39 y fraude, que a los usuarios se les ofrece que adquieran la póliza, que es una módica
40 suma mensual de ¢6.900 y el usuario tampoco se interesa, entonces, no sé, creo que
41 este proyecto de ley obviamente va muy asociado a lo que pasó en Chile, que expone
42 significativamente a las entidades financieras y que más bien considero que tiene que

1 buscarse una manera de que el usuario logre una certificación o una capacitación
2 mínima respecto a estos temas”.

3 La señora Canales Coto indicó: “Sí, que esa ha sido la crítica más fuerte del sector, el
4 desbalance, porque todo consumidor tiene derechos, por supuesto; pero, también hay
5 ciertos deberes y llega un momento en que precisamente por eso los seguros excluyen
6 el fraude instruccional o esa voluntad que sale de cada consumidor de dar sus claves,
7 de vulnerar, de abrir espacios digitales o físicos y facilitar la comisión de estos delitos
8 y, efectivamente, este proyecto no tiene absolutamente ningún componente de
9 educación financiera, no lo refuerza por ningún lado, es un proyecto con una técnica
10 legislativa muy débil, porque parece un reglamento, digamos, toda esa parte
11 procedimental, toda esa parte de la Sugef, como decía don Rafael, si en el de
12 consumidor financiero ellos no estaban objetando que se fuera el MEIC esta parte de
13 consulta de mercado, que van a querer estar viendo todas las resoluciones de
14 investigación de un fraude electrónico, es una cantidad impresionante, entonces, uno
15 ve como que están tratando de capturar algo en la retroalimentación que está dando
16 el sector; pero, no se está viendo la viabilidad operativa, ni tampoco la causa raíz del
17 problema, entonces, es una solución como parcial, como por decir sí ahora que los
18 bancos; pero, bueno, eso tiene un costo, como lo están diciendo ustedes, un costo en la
19 operación, un costo hasta para el ahorrante y, por supuesto, todos estos productos
20 relacionados que son en este caso los seguros, tienen un funcionamiento, como bien
21 dice José, cortes de políticas reaseguradoras que traen ya una razón de ser, una forma
22 de estructurar el producto que jamás se va a ajustar a algo tan particular como este
23 proyecto”.

24 El director Alvarado Delgado expresó: “Bueno, doña Silvia, muchísimas gracias por
25 la presentación”.

26 La señora Canales Coto señaló: “Que estén muy bien, hasta luego”. De seguido, dejó
27 de participar en la sesión.

28 **Resolución**

29 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** dar por recibida la
30 capacitación denominada *Proyecto de Ley n.º 23.908, Ley de protección a las*
31 *personas consumidoras en la custodia de su dinero que administra cualquier*
32 *entidad financiera en Costa Rica ya sea pública o privada, autorizado para*
33 *este fin*, impartida en esta ocasión por la señora Silvia Canales Coto, representante
34 de la firma ELS Estudio Legal, en atención al acuerdo tomado por la Junta Directiva
35 en el artículo 12.º, sesión 391 del 8 de octubre del 2025.

36 **Comuníquese** a Gerencia General.

37 (J.A.B.S.)
38

39 **ARTÍCULO 6.º**

40
41 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el resumen
42 ejecutivo del 4 de noviembre del 2025, al cual se adjunta el oficio BNCS-UAF-462-
43 2025, de la misma fecha, suscrito por el señor César Calderón Badilla, jefe de la

Tomo 26

Nº 396

Unidad Administrativa-Financiera, mediante el cual somete a conocimiento y valoración de este órgano colegiado la modificación presupuestaria externa n.º 02-25 al presupuesto de egresos entre partidas de BN Corredora de Seguros, S. A., por la suma de ¢458.600.000,00 (cuatrocientos cincuenta y ocho millones seiscientos mil colones exactos).

Con la venia de la Presidencia, ingresó al salón de sesiones el señor Calderón Badilla, con el propósito de exponer los aspectos más relevantes de este particular.

Al respecto, el director Alvarado Delgado comentó: “Por dicha de estas modificaciones son de las que nos gustan porque es para reforzar el pago de impuestos a raíz de un crecimiento mayor que el estimado, en su momento, de las comisiones. Entonces, básicamente ahí vienen varios rubros; pero, el rubro importante es el de pago de impuestos y parafiscales. Adelante, don César”.

El señor Calderón Badilla expuso: “O.K. Bueno, la idea es presentarles a esta Junta Directiva, solicitarles la aprobación de la segunda modificación presupuestaria para el periodo 2025. Bueno, eso es un ejercicio que nosotros venimos..., generalmente lo hacemos todos los meses, revisamos todas las cuentas presupuestarias según las proyecciones y ya para estos meses del año se van moviendo un poco las condiciones, entonces, la idea es usar contenidos que tenemos en otras cuentas y en otras que nos hagan falta o, al contrario, moviéndolas. Entonces, básicamente lo que queríamos explicar aquí, que las modificaciones es un acto administrativo, internas las aprueba la Gerencia General y las que son entre cuentas las aprueba la Junta Directiva. Podemos hacer un máximo de hasta cinco modificaciones presupuestarias al año, esta sería la segunda, entonces, estamos dentro del límite y podemos hacer un máximo de hasta un 25% de nuestro presupuesto inicial y pues ahora vemos en la filmina también que está muy lejos de ese 25%. O.K., básicamente, ¿a qué es lo que queremos darle contenido y por qué? Voy a tratar de ser muy ejecutivo para no quitarles mucho tiempo; pero, si gustan puedo ampliar con lo que ustedes indiquen. La primera que le estamos dando contenido es a las dietas, bueno, básicamente es por el tema que hemos tenido que revisar tanto las ordinarias como las extraordinarias por el cambio de las juntas, entonces, también les vamos a dar ahí. Posiblemente esos ¢2 millones no los vayamos a gastar; pero, mejor lo tenemos ahí y, en realidad, si sobra un poco va a ser muy poco con respecto al presupuesto total de esa línea, entonces, no vamos a sobreejecutar mucho. El tema de la restricción del ejercicio liberal, pues eso básicamente se lo pagamos a las asistentes de auditoría, igual, básicamente pues tuvimos una situación que salió un poquito de la proyección y, entonces, le estamos dando su contenido presupuestario. Posteriormente, estamos dando a la contribución patronal ¢45 millones, eso es de la Caja; pero, esto se va entre las mismas cuentas, es un tema interno totalmente y en esta línea principalmente no representa un gasto adicional al que tenemos proyectado, entonces, básicamente sería importante por ahí. Publicidad y propaganda, tenemos ¢14 millones al que le estamos dando más, ahí tenemos una idea de apoyar algunas cosas que nos estaba pidiendo Banco, también terminar con algunas promocionales que necesitamos al final del periodo; pero, básicamente también es un rubro bastante bajo con respecto a la partida en general.

Tomo 26

Nº 396

1 También, le estamos dando contenido presupuestario a la partida de servicios
2 jurídicos, pues ahí hemos estado solicitando bastante información a doña Cinthya,
3 que nuestra asesora de parte de Contratación Administrativa y, entonces, estamos
4 proyectando por ahí darle... Las otras dos siguientes partidas es transporte dentro
5 del país y viáticos dentro del país son ¢2.500.000 y un ¢1.000.000, básicamente es
6 por los compañeros de Bancaseguros y los corredores de seguros que los han tenido
7 mucho en la calle y obviamente eso lo representa que gasten un poquito más; pero, en
8 otros informes se podrá ver cómo esto ha traído bastante rédito a la organización.
9 Igual esto está totalmente controlado con respecto al Reglamento de la Contraloría
10 para el tema de reconocimiento de los kilómetros y la parte de viáticos. Y pues la parte
11 más importante aquí estamos solicitando ¢350 millones más para la partida sobre
12 ingresos y utilidades. Básicamente aquí pues, como en años anteriores, tratamos de
13 proyectar cuánto va a ser la utilidad del periodo, por dicha, hoy cerramos octubre y
14 también vemos que vamos bastante bien, entonces, para darle contenido
15 presupuestario. Básicamente, igual, como hemos trabajado tanto la Administración
16 junto a la Auditoría es siempre buscar que tengamos alguna holgura para no tener
17 que estar el 31 de diciembre esperando a ver qué pasaría con los impuestos, entonces,
18 posiblemente también no vayamos a gastar los ¢350 millones; pero, creo que es
19 importante tenerlo para cualquier eventualidad. Después también vamos a darle
20 ¢500.000 para impuestos y patentes, esto siempre se hace un ajuste con respecto a lo
21 proyectado, sobre ingresos proyectados y, entonces, lo estamos dando por ahí.
22 Alimentos y bebidas, un ¢1.000.000. Utensilios, materiales de oficina y de cómputo
23 ¢500.000 y transferencias corrientes y órganos desconcentrados, esto es la Comisión
24 Nacional de Emergencias, que representa ¢35 millones. Básicamente, esto es una
25 modificación entre la misma meta y cuenta y cambia todo el tema de las proyecciones
26 plurianuales que nos solicita la Contraloría y, además, que cumple con todo el bloque
27 de legalidad correspondiente, esto es importante indicar para que quede en el acta.
28 ¿Y de dónde vamos a tomarlo? Bueno, las dos primeras cuentas es lo que les
29 comentaba, es entre cuentas de la Caja básicamente; pero, que no representa ningún
30 gasto adicional. La adquisición de valores institucionales públicas, eso es para lo que
31 es las inversiones a largo plazo, ¢209 millones, y bienes intangibles ¢204 millones
32 que estamos tomando ahí, básicamente, que en un principio estábamos pensando en
33 ejecutar una gran parte del sistema *core* que se está trabajando ahorita; pero, por
34 diferentes situaciones no se ha ejecutado, estamos pensando que se hará el próximo
35 año, entonces, tomamos de ese contenido presupuestario y así estaríamos cumpliendo
36 con lo demás. Como les indicaba al principio, esta es la segunda modificación
37 presupuestaria, la primera fue por ¢60 millones, esta por ¢448 millones, un total de
38 ¢618 millones que representa de nuestro presupuesto total un 4,10%, está lejos de
39 ese 25% que nos permite la Contraloría y, además, nos faltarían tres por si
40 necesitamos; pero, creemos que la planificación está siendo adecuada, esperemos que
41 con esto nos alcance para el final de año; pero, si no evidentemente pues lo traeríamos
42 acá a colación. Y, bueno, la conclusión y la recomendación es que se solicita darla por

Tomo 26

Nº 396

presentada y aprobada para poder hacer las modificaciones en el SIP y terminar con la parte financiera de este periodo”.

El director Alvarado Delgado dijo: “Perfecto. ¿Estamos de acuerdo y en firme?”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

El director Alvarado Delgado señaló: “De acuerdo. Muchas gracias, César”.

El señor Calderón Badilla externó: “Con mucho gusto. De seguido, se despidió y se retiró del salón de sesiones.

Resolución

Considerando la solicitud expresa de la Administración, presentada mediante el resumen ejecutivo de fecha 4 de noviembre del 2025, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: aprobar** la modificación presupuestaria externa n.º 02-25 al presupuesto de egresos entre partidas de BN Corredora de Seguros, S. A., por la suma de ₡458.600.000,00 (cuatrocientos cincuenta y ocho millones seiscientos mil colones exactos), de conformidad con los términos del oficio BNCS-UAF-462-2025 del 4 de noviembre del 2025, emitido por la Unidad Administrativa-Financiera de esta sociedad y expuesto en esta ocasión por el señor César Calderón Badilla, encargado de esa dependencia. Es entendido que, en la ejecución de este acuerdo, se cumplirán todas las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Nota: se dejó constancia de que los directores acordaron la firmeza de este acuerdo de forma nominal y unánime, de conformidad con lo que dispone el inciso 2) del artículo 56.º de la Ley General de la Administración Pública.

Comuníquese a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 8.º

La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó el resumen ejecutivo del 30 de octubre del 2025, al cual se adjunta el oficio BNCS-AI-47-2025, de la misma fecha, suscrito por ella, que anexa el documento BNCS-AI-45-2025 titulado **Plan anual de Labores 2026 Auditoría Interna - BN Corredora**, para conocimiento y valoración de este órgano colegiado. Asimismo, en el citado resumen ejecutivo se indica que dicho Plan fue conocido por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 12.º, sesión 349 del 20 de octubre del 2025.

La señora Sánchez Quirós señaló: “Voy a solicitar aprobar la propuesta del plan de labores, si lo tienen a bien. El plan de labores lo desarrollamos con base en una metodología que utilizamos BN Vital, BN Fondos, BN Valores y nosotros. Es una metodología que está alineada a las mejores prácticas y a las normas vigentes, constituido en un proceso de recolección de expectativas, revisión de toda la planificación institucional, revisión de normativas, riesgos emergentes y realizamos un análisis de criticidad de riesgos. En este proceso identificamos 34 estudios, los criterios utilizados para el análisis de la criticidad de cada estudio son los siguientes: volumen económico, resultados de auditorías anteriores, la complejidad del proceso,

Tomo 26

Nº 396

1 el tiempo transcurrido desde la última auditoría, la propensión al fraude, el impacto
2 en la estrategia, la prioridad de riesgo, la suficiencia a las actividades de control, el
3 lado servicios tercerizados y si hubo cambios en los procesos a nivel de automatización
4 o estructura. Los niveles de riesgo que utilizamos son: riesgo alto, todas aquellas
5 áreas que nos dieron una calificación mayor o igual a 80, medio o tolerancia entre 50
6 y 79, y bajo menor a 49%. En las generalidades y por solicitud de los señores de
7 España, nos pidieron que les mostráramos la cobertura de los riesgos N2 según los
8 estudios propuestos. Entonces, esta filmina muestra en la segunda columna los
9 riesgos N2 utilizados en el Conglomerado, en los cuales obtuvimos un nivel de riesgo
10 alto y estamos teniendo una cobertura del 85%. En el plan de aseguramiento tenemos
11 1.012 días hábiles, de esos 895 están enfocados en labores de auditoría con un 88% y
12 ese tiempo considera las aprobaciones de planes de acción y seguimiento de
13 recomendaciones. El plan de aseguramiento que les voy a mostrar está compuesto por
14 10 estudios específicos, cuatro estudios de TI, cuyo servicio nos lo presta la auditoría
15 del Banco y una iniciativa de automatización. El plan de aseguramiento está
16 integrado por la dimensión de estrategia con dos estudios, que es el de arquitectura
17 empresarial y corporativo. El segundo de la estrategia de ventas para mantener el
18 liderazgo del mercado. En la dimensión comercial tenemos el estudio de
19 bancaseguros, el segundo, el de conducta de mercado y de la gestión de
20 indemnizaciones, y el quinto relacionado con sinergias comerciales. En cuanto a la
21 dimensión de riesgos, estamos proponiendo cinco estudios: uno regulatorio, que es la
22 legitimación de capitales. El sétimo de aseguramiento del proceso de compras
23 públicas, que por ciclo de auditoría nos corresponde hacer. El octavo, el sistema de
24 control interno del proceso de ingresos por comisiones. El noveno, igual sistema de
25 control interno, pero en este caso el pago de comisiones. Y el décimo, la madurez de
26 todo lo correspondiente a lo que es cumplimiento normativo. A nivel de TI, que son
27 los servicios que nos brinda la Auditoría del Banco, tenemos cuatro estudios, que el
28 primero tiene que ver con el valor estratégico de la tecnología de información. El
29 siguiente los avances en la transformación digital, la estrategia de seguridad de
30 información y lo que es un monitoreo del riesgo de seguridad que va a desarrollar la
31 Auditoría del Banco. De nuestra parte nos corresponde la automatización de las
32 reglas del negocio. No sé si hasta ahí tienen alguna consulta”.

33 La directora Vindas Lara preguntó: “Sí, ¿cuáles son corporativos?, ¿cuáles de TI y
34 cuáles de su oficina?”.

35 La señora Sánchez Quirós respondió: “No viene ninguno corporativo, doña Andrea,
36 los de TI, como se indica en la parte celestita de abajo de la filmina, los estudios 11,
37 12, 13 y 14 son ejecutados por la Auditoría del Banco o los auditores de TI”.

38 La directora Vindas Lara señaló: “O.K., ¿y cómo queda la carga de trabajo para los
39 que son de su oficina? Es decir, se supondría que hay una holgura que están muy
40 estrictos, en tiempo, los 55 días o, bueno, el tema de los 55 días realmente me deja
41 siempre dudas; pero, bueno, si esa es la metodología, pues esa es ¿verdad?; pero, la
42 idea es que realmente esté en capacidad de poder cumplirlos, ¿verdad?, para no volver

1 a tener las situaciones de estos años anteriores. Lo otro es si hay que incluir en el
2 2026, que usted diga: *aquí se está incluyendo el que trasladaba al 2026*".

3 La señora Sánchez Quirós explicó: "Doña Andrea, le comento, los estudios que están
4 en el inciso 8 y 9 esos son dos estudios que son pesados en cuanto a la cantidad de
5 horas, porque son procesos que actualmente se llevan en hojas de Excel en BN
6 Seguros y estamos hablando en el caso del primero, que son ingresos de comisiones,
7 de más de dos millones de líneas por mes que nos corresponde validar. Sí, entonces,
8 en esos dos estudios es altamente probable que se consuman 15 días adicionales a los
9 55 por el procesamiento manual que nos corresponde darle la información".

10 La directora Vindas Lara mencionó: "No, no, la idea es que también por un lado usted
11 nos había indicado que la gente de España la había felicitado por la estructura de su
12 oficina. Entonces, esta parte de este planteamiento para el 2026 por eso es que me
13 surgen dudas, bueno, yo quiero algo realmente que se cumpla, y el año pasado usted
14 nos ofreció lo mismo, que es un plan que se suponía que se podía cumplir, ¿verdad?
15 Ahora, que si es en Excel, que si en un *bot*, en una aplicación, o sea, es que eso digamos
16 es de su administración; pero, realmente lo que queremos es tener estudios que
17 generen valor, ¿verdad? Y no solamente de procesos, porque ya hemos visto que
18 nuestra Corredora materializa riesgos de alto peligro, no ha tenido. Entonces, creo
19 que la labor de generar valor en los estudios debe ser un norte más, porque ya estamos
20 con sistemas y tenemos una madurez que nos genera como una cierta tranquilidad y,
21 además, tenemos la Unidad de Riesgo, la de Kattia, que hace pues otra labor. De
22 manera que yo lo que quisiera es que realmente estos estudios nos generen valor,
23 para poder tener un aseguramiento adicional de los procesos".

24 La señora Sánchez Quirós manifestó: "Tal vez, contestarle la primera pregunta, doña
25 Andrea. En años anteriores, por las situaciones, teníamos en algunos estudios del
26 2024 se finalizaron los primeros meses del 2025. La manera como organizamos el plan
27 de producción este año es que todos los estudios finalizan en diciembre, ya no vamos
28 a terminar pruebas en enero y febrero, como ha pasado en otros periodos, ¿eso por
29 qué? Porque fue uno de los temas que vimos que por los eventos de años anteriores se
30 nos había venido dando y también les pasa también a las otras auditorías. Entonces,
31 dijimos: *no, este año el plan de producción está para que termine en diciembre y en*
32 *enero empezamos con plan de trabajo 2026*, esa fue la primera medida que tomamos
33 para asegurar el cumplimiento del plan 2026. El otro tema es ya la madurez del
34 equipo que va obteniendo en el conocimiento de los procesos del negocio que está
35 permitiendo automatizar ciertas tareas que estamos ejecutando como Auditoría
36 Interna. ¿Cómo qué más hemos hecho? Implementamos Copilot para que Copilot nos
37 levante las minutas de las reuniones, que eso nos quitaba mucho tiempo. Estamos
38 coordinando con el compañero de Inteligencia Comercial para que sea él quien nos de
39 las bases de datos de la Corredora ya depuradas y no depurarlas nosotros, sino recibir
40 ese insumo de parte de él. Entonces, esos encadenamientos internos dentro de la
41 Corredora nos van a asegurar el cumplimiento de este plan de trabajo y, sí, para
42 atender su segunda consulta, los estudios están totalmente revisados junto con la
43 Alta Gerencia de Corredora. Nosotros nos sentamos con el equipo gerencial y ellos

Tomo 26

Nº 396

1 mismos nos emitieron sus expectativas de cuáles eran sus áreas de mayor interés por
2 revisar. Entonces, eso es la manera cómo lo hemos venido trabajando”.

3 El director Alvarado Delgado expresó: “De acuerdo. ¿Alguna otra consulta para la
4 Auditoría?”.

5 Sobre esta particular, los directivos no formularon más consultas.

6 El director Alvarado Delgado indicó: “Con respecto a la aprobación de plan de la
7 Auditoría para el año 2026, ¿estamos de acuerdo? De acuerdo y en firme”.

8 Los directores manifestaron su anuencia.

9 La señora Sánchez Quirós dijo: “Muchas gracias”.

10 **Resolución**

11 **Considerando** lo resuelto por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 12.º,
12 sesión 349 del 20 de octubre del 2025, y la solicitud presentada mediante resumen
13 ejecutivo de fecha 30 del mismo mes, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME**
14 **SE ACORDÓ EN FIRME: 1) aprobar el *Plan anual de Labores 2026 Auditoría***
15 ***Interna-BN Corredora de Seguros***, de conformidad con los términos del
16 documento BNCS-AI-45-2025, adjunto al oficio BNCS-AI-47-2025 del 30 de octubre
17 del 2025 y expuesto por la señora Gabriela Sánchez Quirós, auditora interna de esta
18 subsidiaria. **2) Autorizar** el desarrollo de estudios conjuntos entre la Auditoría
19 Interna de BN Corredora de Seguros, S. A. y las auditorías internas del Conglomerado
20 Financiero Banco Nacional. **3) Acoger** la recomendación del Comité Corporativo de
21 Auditoría para que la Auditoría General del Banco Nacional brinde los servicios de
22 auditoría informática en estudios de gestión de tecnologías de información de esta
23 subsidiaria para lo cual será necesaria la coordinación de labores entre las seis
24 auditorías internas de la organización.

25 **Nota: se dejó constancia** de que los directores acordaron la firmeza de este acuerdo
26 de forma nominal y unánime, de conformidad con lo que dispone el inciso 2) del
27 artículo 56.º de la Ley General de la Administración Pública.

28 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

29 (G.S.Q.)
30

31 **ARTÍCULO 9.º**
32

33 En relación con los puntos *4.b, 4.c, 4.d y 4.e* del orden del día, en virtud de lo avanzado
34 de la hora y con el propósito de contar con mayor tiempo para su análisis, el presidente
35 del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, propuso: “Pasamos los cuatro temas
36 que nos quedan en la agenda para la próxima sesión de BN Seguros”.

37 Los señores directores se manifestaron de acuerdo.

38 **Resolución**

39 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: acoger** la propuesta
40 presentada por el presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, y, en
41 consecuencia, **posponer**, para la próxima sesión que celebre este órgano colegiado, el
42 conocimiento de los siguientes puntos del orden del día: **4.b Capacitación: Gestión de**
43 ***Proyectos para directores; 4.c Informe de seguimiento del PETI, III trimestre 2025;***

1 *4.d Informe mensual de riesgos, setiembre 2025, y 4.e Informe mensual de riesgos,*
2 *setiembre 2025, con el propósito de contar con mayor tiempo para su análisis y*
3 *valoración.*

4 **Comuníquese** a Gerencia General.

(B.A.D.)

7 **ARTÍCULO 10.º**

9 El presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, dijo: “Don José Alfredo,
10 adelante”.

11 El señor Barrientos Solano comentó: “Conversando con doña Rosaysella, tal vez para
12 recordarles que el 9 empieza el Fides, que es el domingo, el 9 es un día más de registro
13 y otros temitas más para los extranjeros, que es domingo; pero, el lunes ya es el día
14 completo, el martes es el día completo y el miércoles es hasta mediodía; pero, sí era
15 importante tocar el tema porque ustedes tienen Junta Directiva el día martes,
16 entonces, para ver si van a tomar alguna...”

17 El director González Cuadra indicó: “Y tenemos sesión el lunes de otras cosas”.

18 El señor Barrientos Solano apuntó: “Sí, para ver si por alguna razón quieren tomar
19 en consideración eso, que sería también el día martes casualmente es todo el día
20 completo”.

21 La directora Alpízar Chacón dijo: “Y yo tengo Junta todo el día”.

22 El director Alvarado Delgado externó: “Doña Rosaysella me mencionaba ahora que
23 sería ideal ver si podemos hacer la General virtual”.

24 La directora Alpízar Chacón afirmó: “Sí, claro”.

25 El director Alvarado Delgado añadió: “Y participamos tanto don Rodolfo, doña
26 Maricela...”.

27 La directora Alpízar Chacón preguntó: “José, ¿y ahí como es asunto?”.

28 El señor Barrientos Solano contestó: “Ahí sí hay un problema, porque el hotel está
29 completamente...”.

30 La directora Alpízar Chacón acotó: “Y yo lo imagino que el Internet...”.

31 El señor Barrientos Solano agregó: “Topado; pero...”.

32 La directora Ulloa Villalobos resaltó: “Siempre nos dan una sala”.

33 El director Alvarado Delgado expresó: “Yo diría José que le hable a Laura o a Fernán,
34 que nos consigan un espacio, porque ahí lo que más hay es espacio para reuniones,
35 entonces, que nos saquen un espacio para tener dos, tres horas de reunión, no lo veo
36 del otro mundo”.

37 El director González Cuadra dijo: “El asunto es el Internet, ese hotel está lleno,
38 ¿verdad?”.

39 El director Alvarado Delgado acotó: “Sí, tienen que haber tomado sus medidas, porque
40 ahí...”.

41 El señor Barrientos Solano dijo: “Si quieren yo me encargo de ver si puedo conseguir
42 un espacio, ya sea en el Hotel o algo cercano”.

1 La directora Alpízar Chacón consultó: “¿A dónde estaba? A mí me cancelaron, me
2 volvieron a mandar otra reunión”.

3 El señor Barrientos Solano aclaró: “En el Intercontinental es todos los días y ahí lo
4 que pasa es que está completamente lleno, o sea, el Hotel lo alquilaron para Fides
5 completamente, o sea, el Hotel no tiene espacio”.

6 El director Alvarado Delgado señaló: “Vamos a ver...”.

7 La directora Alpízar Chacón cuestionó: “Pero ¿qué vamos a comer, entonces? Si el
8 almuerzo va a estar tan lleno”.

9 El señor Barrientos Solano comentó: “No, hay almuerzo. Ah bueno, sí...”.

10 El director Alvarado Delgado indicó: “Donde vamos a tener una circulación es en el
11 Centro de Convenciones, el Hotel, más bien, no porque la gente va a estar en el Centro
12 de Convenciones, entonces, como el Hotel fue bloqueado por la organización, es muy
13 posible que ya sea Laura o Fernando nos puedan conseguir algún espacio en el Hotel
14 y nos reunimos en el Hotel”.

15 El señor Barrientos Solano externó: “No; pero, la capacitación es en el Hotel, ellos le
16 llaman Centro de Convenciones; pero, es en el Hotel”.

17 La directora Alpízar Chacón indicó: “Por eso le digo, yo tengo un enredo”.

18 El señor Barrientos Solano dijo: “Es que yo creo que la gente se confunde cuando dicen
19 Centro de Convenciones, ellos le pusieron Centro de Convenciones al Hotel, a las
20 salas, las abren completamente y le llaman Centro de Convenciones; pero, entonces,
21 yo sí creo que en el Hotel va a ser difícil; pero, podemos buscar, tal vez, a los lados,
22 que hay otros lugares; de hecho, por ahí cerca hay varios socios comerciales de
23 nosotros que, tal vez, tengan una sala que nos puedan compartir; pero, yo voy a ver
24 qué puedo buscar. Yo lo reviso, con todo gusto”.

25 La directora Ulloa Villalobos expresó: “Yo creo que lo importante es revisar la agenda,
26 cuáles son las actividades que más nos genera. Y lo que podemos hacer es también,
27 yo lo voy a revisar con José, cuando hay charlas importantes, interesantes, ahí es
28 donde debemos estar y nos podemos turnar, que a una vaya mi persona, que a otras
29 vaya a José, otras doña Maricela y lo hacemos así, nos turnamos para aprovechar el
30 tiempo de todos, porque son dos días, tres días”.

31 El señor Barrientos Solano mencionó: “En el caso de doña Maricela, el día es bien
32 complicado, el martes, porque tiene dos juntas”.

33 La directora Ulloa Villalobos apuntó: “Sí, igual nosotros”.

34 La directora Alpízar Chacón manifestó: “Yo lo que voy a hacer es pasar la mía virtual,
35 yo la pongo en la Sabana, en mi oficina y de ahí me muevo”.

36 El director Alvarado Delgado dijo: “Sí, ahí ten queda muy cerca”.

37 **SE DISPUSO: tener por presentado** el informe verbal del señor José Alfredo
38 Barrientos Solano, gerente general, sobre algunos aspectos relevantes a tomar en
39 cuenta en la próxima participación en la **39.ª Conferencia Hemisférica de la**
40 **Federación Interamericana de Empresas de Seguros (Fides Pura Vida)**, que
41 se llevará a cabo del 9 al 12 de noviembre del 2025, en el Hotel Real Intercontinental.

(J.A.B.S.)

El director Alvarado Delgado expresó: “Bueno, pasamos al punto cinco, revisión de la grabación audio y video”.

La señora Vega Arias respondió: “Sí, señor. Completa la grabación en audio y video”.

El director Alvarado Delgado acotó: “Muchas gracias, doña Cinthia. Terminamos la sesión”.

La señora Vega Arias contestó: “Con mucho gusto”.

(B.A.D.)

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

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.”