

SESIÓN ORDINARIA N.º 525

Acta de la sesión ordinaria número **QUINIENTOS VEINTICINCO** de la Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., celebrada en modalidad virtual mediante videoconferencia en el sistema Teams; la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral, a las **TRECE HORAS CON SIETE MINUTOS** del **VIERNES VEINTINUEVE DE MAYO DE DOS MIL VEINTISÉIS**. La convocatoria a la presente sesión se llevó a cabo de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la presidenta Sra. Iliana González Cordero, el vicepresidente Sr. Carlos Nieto Vargas, el tesorero Sr. Arturo Baltodano Baltodano, el secretario Sr. José Adolfo Barquero Arguedas y el vocal Sr. Elías Jara Arce.

Además, participan el fiscal Sr. Juan Carlos Fallas Muñoz, la gerente general Sra. Johanna Montero Araya, el auditor interno Sr. Ronald Benavides Umaña y el asesor jurídico corporativo Sr. Mauricio Muñoz Valverde.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

La presidenta Sra. González Cordero les da la bienvenida a todos y procede con la comprobación del quórum.

Seguidamente, somete a consideración el orden del día:

"1. Aprobación del orden del día.

2. Aprobación de actas.

2.1. Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 523 celebrada el 19 de mayo de 2026.

3. Asuntos de presidencia.

4. Asuntos de directores.

5. Asuntos de fiscalía.

6. Asuntos de la Auditoría Interna. (No hay)

7. Correspondencia resolutive. (No hay)

8. Asuntos resolutivos. (No hay)

9. Asuntos de comités y comisiones.

10. Asuntos de la Gerencia:

10.3. La gerente general, Sra. Johanna Montero Araya remite para conocimiento, la propuesta de construcción de Reglamento sobre Conducta de Negocio para el Trato Justo del Consumidor de Seguros, elaborado por la Superintendencia de Seguros SUGESE. (Ref.: oficio PSGG-0179-2026)

11. Criterios legales. (No hay)

12. Asuntos de la Secretaría General. (No hay)

13. Asuntos Informativos. (No hay)

14. Asuntos varios".

La presidenta Sra. González Cordero propone aprobar el orden del día sin modificaciones.

Todos están de acuerdo con la propuesta y la votan en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar, sin modificaciones, el orden del día para la sesión ordinaria n.º 525 de esta Junta Directiva, celebrada el 29 de mayo de 2026”.

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 2

2. Aprobación de actas.

2.1. Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 523 celebrada el 19 de mayo de 2026.

La presidenta Sra. González Cordero somete a consideración el acta correspondiente.

El vocal Sr. Jara Arce indica que hizo llegar observaciones de forma a la Secretaría General.

El secretario Sr. Barquero Arguedas menciona que de igual manera hizo llegar observaciones de forma a la Secretaría General.

La presidenta Sra. González Cordero propone aprobar con las modificaciones indicadas, el acta correspondiente.

Todos están de acuerdo con la propuesta y la votan en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar, con las observaciones indicadas, el acta de la sesión ordinaria n.º 523, celebrada el 19 de mayo de 2026”.

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 3

3. Asuntos de presidencia.

La presidenta Sra. González Cordero manifiesta que esta Junta Directiva está comprometida en acompañar al director corporativo de Riesgo Sr. Maurilio Aguilar Rojas en su dolor por la pérdida de su hija.

Menciona que todavía se acostumbra a enviar tarjetitas de pésame, es muy bonito, por lo que solicita a la Administración que le haga llegar lo correspondiente por parte de esta Junta Directiva.

Por otra parte, debe mencionar que las sesiones que están programadas para el mes de junio están consignadas el 10 y el 24, usualmente también se hace una para conocer temas de tecnología y otra con los asuntos que se vayan acumulando durante el mes, que todavía no están consignadas, pero como son de manera virtual, se nos va coordinando durante el mes.

Recuerda que el fiscal Sr. Fallas Muñoz tiene inconveniente para el día 10.

El fiscal Sr. Fallas Muñoz indica que, para el 10 de junio, pero si se pudiera en su lugar realizar la sesión el 12, le sería más conveniente porque ya estaría en el país.

La presidenta Sra. González Cordero indica que esta Junta Directiva le puede autorizar la participación virtual.

El fiscal Sr. Fallas Muñoz agradece si le ayudan en ese sentido y poder participar bajo esa modalidad.

La gerente general Sra. Montero Araya menciona, si se establece la sesión el 10, realizar otra sesión el 17, desconoce si se tiene algún inconveniente y la tercera el 26. Ambas podrían ser virtuales.

La presidenta Sra. González Cordero solicita a los miembros que anoten esas fechas, 10, 17 y 24 y 26 de junio, todas a partir de las 13:00 horas.

Por otra parte, propone autorizar la participación virtual del fiscal Sr. Fallas Muñoz en la sesión programada para el 10 de junio de 2026.

Todos están de acuerdo con la propuesta y la votan en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar la participación en forma virtual del fiscal Sr. Juan Carlos Fallas Muñoz para la sesión del 10 de junio de 2026”.

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 4

*Lo declarado CONFIDENCIAL en este artículo, así como la documentación de soporte, obedece a que el tema discutido contiene información o se relaciona con asuntos **de auditoría**, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada, Ley No. 7975 y la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968.*

ARTÍCULO 5

*Lo declarado CONFIDENCIAL en este artículo, así como la documentación de soporte, obedece a que el tema discutido contiene información o se relaciona con asuntos **estratégicos**, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada, Ley No. 7975 y la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968.*

ARTÍCULO 6

*Lo declarado CONFIDENCIAL en este artículo, así como la documentación de soporte, obedece a que el tema discutido contiene información o se relaciona con asuntos **de uso restringido o información sensible**, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada, Ley No. 7975 y la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968.*

ARTÍCULO 7

10.3. La gerente general, Sra. Johanna Montero Araya remite para conocimiento, la propuesta de construcción de Reglamento sobre Conducta de Negocio para el Trato Justo del Consumidor de Seguros, elaborado por la Superintendencia General de Seguros SUGESE. (Ref.: oficio PSGG-0179-2026)

La gerente general Sra. Montero Araya menciona que irá haciendo una introducción rápida. Básicamente, este Reglamento es un borrador que está en consulta. El ASICS está como representante de los intermediarios para los ajustes respectivos y han sostenido reuniones con ellos, sobre lo cual han asistido diversos bancos, intermediarios y demás.

Al respecto, el Sr. Chinchilla Campos ha estado participando muy activamente con la asesoría legal, de manera que el nuevo Reglamento constituye un nuevo riesgo global presentado y la Sugese se lo está tomando muy en serio, de hecho, a partir de septiembre entrará en vigor.

Dicho colaborador se referirá a los riesgos que podría haber de frente a los clientes y que, realmente pueden pesar bastante, de hecho, deben prepararse en gran medida para enfrentar muy adecuadamente esos procesos con el servicio que el cliente merece.

El asesor de la Gerencia General Sr. Chinchilla Campos saluda y explica que la exposición corresponde a una propuesta que por parte de la Superintendencia General de Seguros y se verá a modo introductorio. Si bien es cierto, se conoce que viene del artículo 29 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, vinculado al eficiente funcionamiento del mercado de seguros, es muy genérico, de ahí que el Ente supervisor viene es a pautar las normas y cómo se debe comportar el sector, ya sean las aseguradoras, los intermediarios y quienes conformen la cadena de valor o la cadena de servicios para el consumidor final, que es el objetivo.

A través de lo que ha venido surgiendo, después del Tratado de Libre Comercio se dio la aprobación de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros en el 2008 y posteriormente la del contrato de seguros en el 2011.

Algunas normas continúan desde su publicación hasta la fecha, entonces la iniciativa vino a limpiar de ciertos reglamentos y buscan mejorar el trato al consumidor.

Con ocasión del Reglamento de Comercialización, lo que se hará es una reforma, prácticamente, de 15 artículos, a efecto de no duplicar normativa, pues algunos de los contenidos en el nuevo Reglamento se eliminarían del de comercialización para no entrar en esa duplicidad.

Existe un marco de integración de supervisión de seguros, que sobre todo es para la Superintendencia, sobre lo cual hay una reforma parcial en unos artículos del esquema basado en riesgos.

También está el Reglamento este para la Inclusión y el Acceso al Seguro, sobre lo cual habrá una reforma parcial en cuatro de los artículos.

Está el Reglamento sobre el Registro de Productos, sobre lo cual habrá análisis que se deben hacer para el estudio de mercado y el registro de productos que se verá más adelante.

Por otro lado, se estaría derogando el Reglamento de Defensa y Protección que en realidad viene a ser sustituido por el nuevo.

La estructura del Reglamento se compone de cinco capítulos, sobre lo cual el primero tiene relación con las disposiciones generales, donde viene la finalidad del ámbito de aplicación y algunas definiciones importantes.

El capítulo 2 entra más en materia y se relaciona con la conducta del negocio responsable, donde se pueden observar asuntos relativos al modelo de negocio, cultura corporativa, gobernanza del producto.

El capítulo 3, corresponde al mecanismo interno del manejo de quejas y reclamaciones, lo cual es bastante interesante e importante a la hora de poder materializarlo en el nivel de los clientes.

El capítulo 4 es de gestión y control de la cadena de valor del seguro y el capítulo 5, versa sobre las disposiciones finales y la información que se puede divulgar, por ejemplo, competitividad, algunos plazos y acuerdos del superintendente.

Se ha referido a la estructura del Reglamento propiamente, sin embargo, viene acompañado de otro documento que es el lineamiento, entonces, como mencionó la Sra. Montero Araya, se ha estado trabajando en varias sesiones lideradas por la Cámara de Intermediarios y en una línea transversal donde se analiza el artículo del Reglamento, pero concordándolo con el lineamiento, pues algunos temas que no eran claros en dicho cuerpo normativo, vienen a dar más mayor claridad en este lineamiento, o sea, es bueno revisar ambos en conjunto.

La estructura del lineamiento es igual, con disposiciones generales, modelo de negocio y cultura corporativa, la gobernanza del producto (capítulo 3), disposiciones finales (capítulo 4) y anexos, los cuales se están revisando porque vienen algunos indicadores que se deben suministrar, entonces se está definiendo cómo serían esas métricas o evaluaciones por aplicar.

Detalla que el capítulo 1, referente a las disposiciones generales, tiene como objetivo principal que las aseguradoras y los intermediarios cuenten con una conducta de negocio enfocada al trato justo del consumidor. Ese va a ser el enfoque o la principal línea que mantendrá el Reglamento.

El complemento apuntará a fortalecer la confianza, aprovechando la sostenibilidad por parte de los consumidores y la inclusividad.

También, se refiere a la mitigación de riesgos, por ejemplo, los reputacionales o algunos que se podían dar por proveedores, inclusive de servicios en el nivel de la cadena de valor.

En cuanto al ámbito de la norma, ha sido parte de las observaciones gestionadas en las sesiones de trabajo mencionadas, porque a veces no queda claro a quién va dirigido el artículo, entonces a veces se podría interpretar que le corresponde a la aseguradora o al intermediario, pero no lo dice, entonces ha sido parte de las observaciones que han realizado, pues sí abarca a todos: tanto a entidades aseguradoras como a intermediarios de seguros y proveedores de servicios auxiliares.

En realidad, cuando se hace la referencia a proveedores, la definición es muy amplia, porque se menciona "cualquier comerciante" entonces surgieron observaciones como la de incluir, por ejemplo, a todos los servicios de asistencia que forman parte de la cadena de valor.

Todo ese tipo de observaciones precisamente se está valorando. Una iniciativa que se mencionó, pero se debe esperar a que la Superintendencia decida si la adopta es segregar un capítulo 1, para aseguradoras, y el capítulo 2, para intermediarios de seguros y tener claras las reglas del juego, a efecto de no quedar en esa disyuntiva de si eso aplica o no. En todo caso, si no lo hiciera la Superintendencia, la intención es que esté claro en el artículo, de manera que explicita si es la entidad aseguradora, el intermediario o a quien le corresponda.

Especifica que el tema de supervisión se mantiene y va muy enfocado al gobierno corporativo y a la gestión de riesgos de la conducta.

Por su parte, el capítulo 2 incursiona propiamente en el negocio, siempre dirigido al trato justo del consumidor de seguros.

En este sentido, se establecerán los modelos de negocio, la cultura corporativa y la gobernanza del producto, todo encaminado a dar buenos resultados en términos del consumidor de seguros y un bienestar financiero final para el cliente de este ámbito.

En lo concerniente a la gobernanza del producto, destaca que tiene varias etapas y la Superintendencia indicó que Popular Seguros como intermediario se ubica en casi todas las etapas, excepto en el diseño del producto; no obstante, la Correduría de Seguros está inmersa dentro del diseño del producto, ya sea por propuestas o iniciativas internas o por el análisis que se realiza en el mercado meta del producto.

Cada registro del producto debería llevar un análisis bien robusto y completo de ese mercado meta, hacia quién va dirigido y todo el desglose.

En esta gobernanza del producto estará siempre la Correduría de Seguros con promoción e información, asesoría en conflictos de interés y el perfeccionamiento que es cuando se logra la adquisición del producto.

Luego está el servicio posventa que se brinda por medio de toda la atención al cliente y, por último, el tema de reclamos y quejas y este aspecto es muy relevante porque en este proceso de reclamación si todo lo anterior se realizó de una forma adecuada, tendrán un proceso bastante robusto de modelo de negocio y eso permitirá buenos resultados en la reclamación del cliente. De ese modo se prueba si el seguro cumple o no las necesidades del cliente.

Menciona que otras observaciones se basan en el hilo conductor de cuál es el proceso que debería llevar. Viene la definición, el monitoreo, el análisis de aseguradoras e intermediarios, pero desde un inicio la Sugese destaca si el cliente entiende los productos antes de adquirirlos y por eso consideran que es algo subjetivo porque no saben si realmente los clientes entienden o no al consultarles al respecto; motivo por el cual, están revisando ese aspecto para saber si es la palabra adecuada.

Considera que queda muy abierto y el cliente cuando debe formalizar un crédito probablemente no presta atención al tema de los seguros para decir que entendió de manera detallada lo que está adquiriendo. Por eso están trabajando en ese concepto.

También la Sugese señala si el cliente recibe asesorías de calidad y la interrogante es qué es "calidad" para la Superintendencia y por eso han enviado unas consultas a la Sugese.

Otro aspecto es si el cliente adquiere productos idóneos y de calidad y señala que con esto lo que desean es robustecerlos desde la creación del producto para que ese análisis o estructura de mercado meta esté bien definida.

En lo concerniente a la información sobre ajustes y uso del producto explica que significa que el cliente tenga la información de a dónde debe acudir o qué debe hacer si le sucede algo o cuál sería el procedimiento. Estos detalles deben quedar claros para el cliente.

Sumado a lo anterior, otro resultado asociado es cuál es la gestión justa y oportuna de reclamos de siniestros, quejas y reclamaciones y posteriormente sigue el resguardo de la información que se debe mantener.

Parte de las observaciones que han trabajado están definir cuáles acciones corresponden a la aseguradora y cuáles corresponden al intermediario.

Otras observaciones es que en algunos artículos del Reglamento indican "cuando corresponda", pero consideran que la interpretación es muy abierta, pues deben definir bien ese aspecto.

Expresa que algunas observaciones ya se están trabajando dentro de las matrices de Popular Seguros.

Acerca del modelo de negocio indica que es la conducta de negocio responsable, deben definir la estrategia y revisar políticas, procedimientos y procesos.

Resalta la importancia de capacitar a todo al personal para que esté consciente y capacitado, principalmente quienes están de cara al cliente, con el fin de que puedan atender de forma adecuada todas las observaciones y consultas para obtener un modelo adecuado de negocio.

Respecto a la cultura corporativa dice que es muy importante el trato justo al cliente, esto es que sea justo y equitativo para la toma de decisiones, comportamientos y acciones. Además, contempla la ética, la integridad y los estándares organizacionales al mantener altos niveles éticos según los estándares de la empresa.

Otras partes de la cultura corporativa es la gestión de riesgos de conducta y el monitoreo y evaluación de los resultados.

Señala que las métricas que vayan a realizar las definirá cada empresa, pero no es que la Superintendencia les va a decir qué deben hacer una encuesta específica de satisfacción al cliente y obtener una nota "X", sino que en Popular Seguros deben establecer esas métricas y posteriormente, llevarán a cabo las evaluaciones correspondientes.

Sobre la gobernanza del producto explica que empieza desde el diseño del producto, luego pasa por promoción e información, la asesoría y gestión de conflictos de interés y el perfeccionamiento, servicio posventa, reclamos y quejas.

Comenta que tendrán una supervisión directa y una supervisión indirecta que basará en riesgos y en resultados y habrá informes periódicos de esto.

Parte de las observaciones enviadas a ¿la Sugese se fundamenta en la periodicidad en que se presentará alguna información que requieran por parte de la aseguradora. Parece que la mayoría será de forma anual, pero todavía están en ese proceso.

De los principales modelos de supervisión detalla que han tomado en cuenta el abordaje directo e independiente y el directo y esto es que tenga coherencia, integridad, simplicidad, menor costo para los supervisados y una mayor visibilidad y trascendencia empresarial del riesgo de conducta.

En el capítulo tres está el tema de manejos y reclamaciones y se dirige más hacia la aseguradora y señala la necesidad de tener mecanismos para implementar resoluciones de forma extrajudicial, siempre y cuando estén a menos de 2000 unidades de desarrollo. Entonces, cuestionaron de dónde sale el dato y no saben si la Sugese tomó en cuenta realmente algunas estadísticas reales del país.

La Sugese pide que el mecanismo interno debe ser independiente, objetivo, delegable a terceros cuando hay ajustadores de pérdidas, además de emitir informes y recomendaciones, así como los datos estadísticos que posiblemente se entregarán con periodicidad anual. Las aseguradoras necesitarán información por parte de los intermediarios.

El capítulo cuarto es sobre la cadena del valor del seguro y en este aspecto es muy importante el enfoque que va dirigido al trato justo del consumidor, pero deben trabajar con responsabilidad, gestión y control de riesgos de conducta. Destaca la necesidad de tener un manual, la debida diligencia y la revisión de contratos.

De la asesoría destaca que hay un análisis de necesidades, capacidades y del perfil de riesgo, todos estos son análisis previos y Popular Seguros forma parte del análisis previo a la inscripción del producto y colaborarían con esa parte.

Es necesario tener evidencia de las recomendaciones, justificaciones y de la comprensión del producto, pues a veces por tanto tecnicismo algunos productos se alejan un poco de lo que pretende este Reglamento. Deben asegurar que la asesoría sea clara y comprensible.

Otras competencias del intermediario son el conocimiento, la integridad y la experiencia, la competencia técnica y la actuación en interés del consumidor.

También contempla lo relacionado con conflictos de interés y en las obligaciones incluyen evitar los conflictos, gestionarlos y revelarlos, o sea, siempre ser transparentes. Incluye las comisiones, incentivos y relación con aseguradoras y, por tanto, es exigible.

En cuanto a la cadena de valor en el Reglamento se detalla que la aseguradora debe definir los manuales y políticas de cómo regiría la cadena de valor, establecer controles sobre los intermediarios, esta es una forma directa de supervisión.

Desde el punto de vista de intermediarios estos forman parte del sistema de control y están sujetos a supervisión.

De las disposiciones finales precisa que los aspectos clave son la información que puede divulgarse, la competitividad, los plazos y la disposición con el transitorio.

Sobre la consulta pública con la industria manifiesta que el Reglamento ya fue aprobado a nivel de Conassif para consulta pública y ahora están en ese período de consulta.

La etapa número dos es la matriz del proyecto, esto es precisamente en lo que están trabajando, tanto en la matriz del Reglamento como en el lineamiento, son dos documentos por aparte, pero se integra uno al otro.

Está la plantilla de estimación de impactos económicos y el cronograma de reuniones bilaterales con la Superintendencia.

Presenta un ejemplo de la matriz que deben entregar a la Superintendencia, en donde piden el texto propuesto, el comentario que es la posibilidad de agregar observaciones, además de incluir el fundamento técnico legal para esa observación y la redacción sugerida en caso de que aplique.

Texto Propuesto	Observaciones Supervisadas		
	Comentario	Fundamento Técnico /Legal	Redacción sugerida
El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, en el artículo 8 del acta de la sesión 2004-2026, celebrada el 23 de febrero de 2026,			
I. En lo referente al envío en consulta de una serie de asuntos reglamentarios.			
dispuso por unanimidad:			
Remitir en consulta pública, en acatamiento de lo estipulado en el numeral 3, artículo 361, de la <i>Ley General de la Administración Pública</i> , Ley 6227, por un periodo de seis meses contados a partir de su publicación en el diario oficial La Gaceta, lo siguiente:			
i.- proyecto de "Reglamento sobre Conducta de Negocio para el Trato Justo del Consumidor de Seguros"			

Acerca de la hoja de ruta actual comenta que fue aprobada el 20 de marzo de 2026 por parte del Conassif para consulta pública y resalta que todo esto corresponde a un trabajo que se ha estado realizando por parte de la Sugese desde hace cinco años, pero el Conassif aún no lo había aprobado hasta la fecha indicada.

Entonces, han hecho un gran esfuerzo para mejorar y corregir el Reglamento y por eso la reforma es integral y abarca otros reglamentos; razón por la cual, se eliminan artículos de otros reglamentos porque parte de las acciones del Conassif se basaban en que la regulación ya está en otra parte o que se debía eliminar. Después de casi cinco años lograron la aprobación por parte del Conassif para consulta pública.

El 10 de abril de 2026 tuvieron la primera sesión con la Superintendencia, que fue una charla genérica.

Comenta que la consulta pública finalizará el 20 de setiembre de 2026, pero considera que existe la probabilidad de extender esa consulta pública seis meses más, pues hay bastantes observaciones de parte de todos.

Añade que, si no se extiende la consulta, en diciembre estaría lista la aprobación según el cronograma y entraría en vigor el transitorio de un año a partir de enero del año 2027, de manera que el nuevo Reglamento empezaría a regir a partir de enero de 2028.

Desea compartir un breve resumen de lo último que se vio con la Superintendencia y en otras reuniones grupales internas con ACIS, sobre el hecho de que el enfoque normativo está evolucionando hacia un modelo de supervisión basado en principios y riesgos, reduciendo la regulación de 23 a 5 normativas clave. Este cambio parte de la confianza en la madurez del mercado y transfiere a Popular Seguros la responsabilidad de definir sus propios mecanismos de gestión, exigiendo documentación rigurosa, métricas comprobables y resultados, en lugar del mero cumplimiento formal.

Muestra a continuación un gráfico con la comparación entre el modelo anterior y el nuevo modelo de la Sugese:

El Cambio de Paradigma: Un Voto de Confianza Regulatoria		
	Modelo Anterior	Nuevo Modelo SUGESE
Naturaleza Normativa	Altamente prescriptivo. Normas detalladas sobre exactamente cómo actuar y operar.	Basado en principios (reducción a 5 normas). Cada entidad diseña y personaliza sus propios mecanismos.
Foco del Cumplimiento	Cumplimiento formal y mecánico (Checklist regulatorio).	Gestión real de riesgos y medición de resultados justificados.
Filosofía de Supervisión	Enfoque punitivo y sancionatorio ante desviaciones operativas.	Evaluación de la madurez interna. Se solicita justificación técnica de decisiones y planes de mejora continua. No hay sanción directa por no alcanzar una meta de autoevaluación.

Asimismo, la filosofía de supervisión tenía un enfoque punitivo y sancionatorio ante desviaciones operativas, mientras que ahora se apostará por una evaluación de la madurez interna de la entidad. Inclusive, la Sugese visualiza un plazo de entre tres y cinco años para que esto llegue a la madurez deseada y el mercado pueda cumplir con todas estas regulaciones. Por ese motivo no se aplicará sanciones de una vez.

En cuanto al entrelazamiento entre aseguradoras e intermediarios, menciona que la definición del producto es muy importante y se le está dando a las aseguradoras la responsabilidad de explorar bien esos mercados meta, para que haya congruencia entre el producto y la necesidad del cliente, y para que las fichas técnicas ofrezcan información transparente.

Finaliza su presentación y queda a disposición para consultas o comentarios.

Somete a votación la propuesta de acuerdo que dice:

Dar por conocida la propuesta de construcción de Reglamento sobre Conducta de Negocio para el Trato Justo del Consumidor de Seguros, elaborado por la Superintendencia General de Seguros Sugese.

Todos los directores están de acuerdo y en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocida la propuesta de construcción de Reglamento sobre Conducta de Negocio para el Trato Justo del Consumidor de Seguros, elaborado por la Superintendencia General de Seguros SUGESE”.
(Ref.: oficio PSGG-0179-2026)

ACUERDO FIRME.

La presidenta Sra. González Cordero indica que no hay criterios legales, asuntos de Secretaría General y asuntos informativos.

Lo declarado CONFIDENCIAL en este artículo, así como la documentación de soporte, obedece a que el tema discutido contiene información o se relaciona con asuntos de uso restringido o información sensible, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política, artículo 30 párrafo final de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada, Ley No. 7975 y la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968.

ARTÍCULO 8

14. Asuntos varios.

La gerente general Sra. Montero Araya recuerda que el 17 de junio estarán todos en el Congreso del ACIS, por lo cual habría que trasladar la sesión para otra fecha.

La presidenta Sra. González Cordero opina que se podría pasar para el 22 de junio, pero quedaría muy cerca de la sesión del 24 de junio, aunque la gerente general Sra. Montero Araya distribuiría los temas.

Más bien desea felicitar a todos porque se ha estado durando dos horas y media aproximadamente en cada sesión, que es lo que ha sugerido la Junta Directiva Nacional como duración de las sesiones.

El fiscal Sra. Fallas Muñoz sugiere que la sesión del 22 se traslade para el viernes 19 de junio en modalidad virtual.

La presidenta Sra. González Cordero afirma que esa fecha es ideal.

Al ser las **QUINCE HORAS CON VEINTIÚN MINUTOS** finaliza la sesión.

Sra. Iliana González Cordero
Presidenta

Sr. José Adolfo Barquero Arguedas
Secretario