

SESIÓN ORDINARIA n.º 464

Acta de la sesión ordinaria número **CUATROCIENTOS SESENTA Y CUATRO** de la Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., celebrada en el Club Unión, San José; se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TRES MINUTOS** del **VIERNES TRECE DE DICIEMBRE DEL DOS MIL VEINTICUATRO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó 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. José Alberto Solís Sáenz, la gerente general Sra. Johanna Montero Araya; el auditor interno Sr. Ronald Benavides Umaña; el jefe de la División de Riesgo Operativo, Sr. Alberto Navarro Barahona y el asesor jurídico corporativo Sr. Mauricio Muñoz Valverde.

Participan como invitadas las siguientes personas:

Sr. José Martín Barahona Jimenez; gerente administrativo financiero; Sra. Kattia Walker Rivera, gente de control operativo; Sr. Marvin Alejandro Artavia Aguilar; gerente Comercial; Sr. Melvin Chinchilla Morales, gerente a. i. de Tecnología de Información; Rebeca Madrigal Porras, gestora de Talento Humano; Sr. Mauricio Delgado Chaves, oficial de cumplimiento; Sr. Manfred Canales Alfaro, gestor Estratégico y el Sr. Minor Chinchilla Campos, asistente de la Gerencia General. Además, la expositora, Sra. Silvia Canales Coto de Fundepós.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

La presidenta Sra. González Cordero saluda a los participantes de esta sesión n.º 464, les da la bienvenida.

Comprobado el quórum, procede a someter a consideración del orden del día.

“1. Aprobación del orden del día.

2. Asuntos de Presidencia.

3. Asuntos de directores.

4. Asuntos de fiscalía.

5. Asuntos de la Auditoría Interna.

5.1. El auditor interno, Sr. Ronald Benavides Umaña remite para aprobación, solicitud de vacaciones. (Ref.: oficio PSAI-230-2024)

6. Correspondencia Resolutiva

7. Asuntos Resolutivos.

7.1. Asuntos de Comités y Comisiones.

7.2. Asuntos de Gerencia.

7.2.1. La gerente general Sra. Johanna Montero Araya remite para conocimiento, la presentación del Taller de Riesgos Estratégicos en el Negocio de Seguros.

Lo anterior, en atención del acuerdo del JDPS-459-Acd-467-2024-Art-8. (Ref.: oficio PSGG-463-2024)

8. Criterios Legales.

9. Asuntos de la Secretaría General.

10. Asuntos Informativos.

10.1. La Junta Directiva Nacional informa que aprobó la actualización 2024 del Manual de Cumplimiento Corporativo de Políticas y Procedimientos para la Prevención y Gestión de Riesgos de Legitimación de Capitales, del Financiamiento al Terrorismo y a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM). (Ref.: acuerdo JDN-6166-Acd-1295-2024-Art-9)

12. Asuntos Varios”.

La presidenta Sra. González Cordero somete a votación el orden del día.

Todos de acuerdo y en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar, sin observaciones, el orden del día para la sesión ordinaria n.º 464 de esta Junta Directiva”.

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 2

2. Asuntos de Presidencia.

La presidenta Sra. González Cordero recuerda cuando tengan el uso de la palabra, lo hagan con un tono de voz más alto para que la grabación sea lo más nítida posible.

Además, recuerda la sesión del martes 17 de diciembre del 2024, la cual se llevará a cabo en forma virtual.

ARTÍCULO 3

3. Asuntos de directores.

El secretario Sr. Barquero Arguedas desea que conste en actas su agradecimiento por la participación en la capacitación virtual que se dio esta semana sobre la Ley 7786, donde participaron la Junta Directiva Nacional y esta Junta Directiva, así como la Administración de Popular Seguros, Correduría de Seguros.

Considera que se trata de un tema de gran relevancia desde la perspectiva de gobernanza en lo que corresponde a la idoneidad y desempeño.

Por otra parte, agradece también el conversatorio de Copaprose SIS, cuyo tema tratado fue el sector asegurador, aprendizaje 2024, extensión 2025.

Por otra parte, comenta que ayer tuvo la oportunidad de participar en un taller antilavado, que realizó Felade, la Universidad para la Paz y el ICD, donde se revisaron temas muy importantes, entre ellos los cripto activos, que cree que es un tema que próximamente se debería analizar en alguna de las sesiones, para revisar las oportunidades y desafíos en el nivel comercial y cómo manejarlo desde la perspectiva de cumplimiento.

La presidenta Sra. González Cordero indica que conviene recordar que en la capacitación de la Ley 7786, luego de ella fue necesario realizar la evaluación que por normativa se les aplica a los miembros de la Junta Directiva, por lo que pregunta si hubo algún inconveniente o si todos pudieron finalizar la evaluación.

En relación con el conversatorio de Copaprose, los temas fueron muy atinentes a la Correduría, por ejemplo, hablaron de los cap-bonos que son bonos de catástrofes que trabajan en otras latitudes, sobre todo en México. Hubo muchos participantes de ese país y de España.

En Costa Rica eso no se ha explorado, ni siquiera los miniseguros, tema que le agradó mucho, así como los seguros paramétricos, fue una capacitación sumamente comercial, de nuevos paradigmas y espacios en lo que se puede crecer en seguros.

Sí vale la pena porque toca las partes de ese tipo de bonos de seguros que se pueden poner a invertir.

El vicepresidente Sr. Nieto Vargas desea aprovechar esta sesión donde los acompaña la parte administrativa como sesión ampliada, para agradecer a cada uno de los integrantes de la Correduría, a los compañeros de la Junta Directiva por el esfuerzo realizado, el cual da como resultado lo que al final del año será analizado.

Además, indica que sabe que no ha sido un año fácil, se han dado muchos cambios y transformaciones, pero con el esfuerzo del todo se va logrando el cometido.

De paso, les desea una feliz navidad y un próspero año nuevo.

El tesorero Sr. Baltodano Baltodano indica que de igual manera agradece a los miembros de esta Junta Directiva por el recibimiento que le dieron, su participación está muy reciente, pero fue recibido de muy buena manera, ha aprendido y compartido muchos criterios importantes, por lo que ha tratado de colaborar en lo que está a su alcance de acuerdo con su rango.

Agradece a todos los funcionarios de la Correduría, que también lo recibieron muy bien, es muy emotivo ver el saludo y la sonrisa que le brindan cuando llega a las instalaciones, siente muy bonito por el recibimiento que le han dado. Algunas veces hasta le da pena, pues todos somos iguales, seres humanos hijos de Dios, por lo que siempre debe prevalecer el principio de la humildad.

De igual manera, hacer ver para los que profesan la religión católica, están entrando al tercer domingo de adviento, se enciende la vela del amor, antes lo fueron la de la esperanza y la de la vida. Eso se lo que representa el nacimiento de Nuestro Señor, el Hijo de Dios y el Padre Celestial dio a su único Hijo, lo ofreció en sacrificio para que todos fueran salvos en la promesa escrita en las Sagradas Escrituras.

Es importante recordar eso, que esta Navidad traiga mucho amor, paz en sus familias y que el año que viene sea muy próspero para la salud de cada familia y sus finanzas, así como para las finanzas de la Correduría, bendiciones.

La presidenta Sra. González Cordero agradece esas palabras, las toma como una acción de gracias para finalizar el año, antes lo hacía la exdirectora Sra. Grethel Mora, fue ella quien hacía todas las oraciones y agradecimientos.

Lo agradece porque a ella se le van esos pequeños detalles, es muy bonito dado que se debe agradecer, sobre todo, que están en la etapa final del año, el cual ha sido muy bueno.

El vocal Sr. Jara Arce aprovecha la ocasión y los emotivos mensajes de los demás directores, se une a ese agradecimiento, también ha sido muy bien recibido en la Correduría por parte de toda la Administración y de los compañeros de esta Junta Directiva, así como del fiscal. Por tanto, les desea felices fiestas para este fin y principio de año, que se cuiden bastante.

Considera que los resultados obtenidos han sido producto del esfuerzo de todos, por lo que se debe seguir adelante.

ARTÍCULO 4

4. Asuntos de fiscalía.

El fiscal Sr. Solís Sáenz menciona que aprovecha la oportunidad para agradecer hoy que está la mayoría de quienes dirigen a la Correduría, que, aún cuando falta por celebrar una sesión más, será virtual, por lo que conviene desear desde hoy una feliz navidad y un próspero año nuevo, lleno de amor y esperanza, que se conviertan todos los deseos de cada uno y se haga realidad.

Por otra parte, en cuanto a la capacitación de Copaprose, en la versión del año 25, lo que se comentó fue que será técnico en inteligencia artificial. Le quedó en la mente la observación que hizo uno de los reaseguradores en cuanto a que muchas empresas por entrar muy fuerte en ese tema, terminaron quebrando algunas aseguradoras, por tanto considera que el tema es delicado e importante, pero que se debe tratar con mucho cuidado, por lo que quiere hacer votos para que el proyecto Kadsí le sigan dando el esfuerzo que se está poniendo y la importancia que requiere a través del equipo de trabajo que se tiene para que se convierta en una realidad y un éxito de cada uno de los involucrados.

Recomienda que no se tenga miedo, los retos de la vida son lo más importante que exista, y al final se sentirán bastante bien, aunque en algún momento se vean los riesgos, pero deberán ser enfrentados y sacar los procesos adelante.

ARTÍCULO 5

5. Asuntos de la Auditoría Interna.

5.1. El auditor interno, Sr. Ronald Benavides Umaña remite para aprobación, solicitud de vacaciones. (Ref.: oficio PSAI-230-2024)

La presidenta Sra. González Cordero pregunta, con son varios días en los que estará de vacaciones, si se debe nombrar a alguna persona conforme la sucesión.

El auditor interno Sr. Benavides Umaña indica que, para los días de diciembre no habrá problema, se darán vacaciones colectivas debido que se deben tomar y dejar una cantidad limitada de días pendientes. Eso para cumplir la normativa.

Añade que, del 2 al 17 de enero del 2025, quedaría como recargo de funciones en la auditora senior Sr. Johanna Hernández Aguilar, en sustitución del auditor interno Sr. Benavides Umaña.

El vocal Sr. Jara Arce indica que, para efectos de actas, no se indica el 31 de diciembre del 2024, pero ese día será asueto.

La presidenta Sra. González Cordero somete a votación la propuesta de brindar vacaciones al auditor interno, Sr. Benavides Umaña durante los días que se indicaron en el oficio.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar las vacaciones solicitadas por el auditor interno Sr. Ronald Benavides Umaña los días 19, 20, 23, 24, 26, 27 y 30 de diciembre del 2024. Además, los días del 2 al 17 de enero del 2025, con el fin de dar cumplimiento de los cronogramas de vacaciones establecidos en la Correduría.

Asimismo, a partir del 2 al 17 de enero del 2025 queda con recargo de funciones la auditora senior Sra. Johanna Hernández Aguilar”.

(Ref.: oficio PSAI-230-2024)

ACUEDO FIRME.

ARTÍCULO 6

7. Asuntos Resolutivos.

7.1. Asuntos de Comités y Comisiones.

*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 **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

*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 **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

*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 **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 9

7.2.1. La gerente general Sra. Johanna Montero Araya remite para conocimiento, la presentación del Taller de Riesgos Estratégicos en el Negocio de Seguros. Lo anterior, en atención del acuerdo del JDPS-459-Acd-467-2024-Art-8. (Ref.: oficio PSGG-463-2024)

La presidenta Sra. González Cordero solicita a la gerente general que haga la presentación de la expositora.

La gerente general Sra. Montero Araya anuncia que primero detallará la temática que abordará el taller y luego hará la presentación de la Sra. Silvia Canales Coto. El tema es *Riesgos Estratégicos en el Negocio de Seguros*, el taller tiene como objetivo comprender integralmente los riesgos estratégicos del negocio y que eso los lleve a introducirse en la identificación de esos riesgos, los tipos, su impacto estratégico sobre el negocio, las estrategias de mitigación que también podrían tener y las buenas prácticas. Este taller se desarrollará de forma presencial y tomará unas cuantas horas.

Comparte que la Sra. Silvia Canales es abogada, con un MBA en Banca y Finanzas de la Universidad de Costa Rica, es especialista en gestión de riesgos y cumplimiento del ADEN Bussines School. Cuenta con más de 15 años de experiencia en la supervisión de mercados financieros, estructuración e implementación de modelos de supervisión basados en riesgos. También fungió como directora jurídica de la Superintendencia de Pensiones y luego de la Superintendencia de Seguros, así como intendente general de la Superintendencia de Seguros.

Participa como ponente en múltiples foros nacionales e internacionales sobre seguros, mercados financieros, supervisión financiera y modelos de supervisión basados en riesgos, además es consultora del FSD África, *Microinsurance Network* y asesora a nivel estratégico en gerencias y juntas directivas de entidades del mercado financiero y sector empresarial público y privado, a nivel nacional e internacional.

Actualmente es consultora independiente, especializada en mercados financieros de seguros, gobierno corporativo y *compliance* para Costa Rica y la región, entre otras actividades que la Sra. Canales desarrolla, así como temas relacionados con la mujer a nivel de su trabajo actual.

La representante de la Universidad Fundepós Sra. Canales Coto saluda a los presentes y agradece la invitación y procede con el desarrollo del taller titulado *Gestión de Riesgos Estratégicos y Reputacionales, Enfoque Práctico para Corredurías de Seguros*.

La premisa del taller es que el contexto actual requiere una gestión de las empresas, basada en riesgos, para lo cual se deben abordar elementos tales como exigencias de las partes interesadas, uso de terceros, nuevas decisiones, riesgos emergentes, regulaciones, costos vs control y nuevas tecnologías; algunas de las debilidades señaladas son fallas al establecer objetivos, fallas en cumplimiento, fallas al definir estrategias y su ejecución, fallas con terceros y falta de supervisión desde órganos de gobierno.

En contraposición a esas debilidades los puntos de fortaleza o las mejores prácticas son un modelo de negocio exige logro de objetivos de manera confiable, tener un objetivo común, gestionar la incertidumbre/riesgo, actuar con integridad y en cumplimiento, desarrollar cultura de riesgo y mantener un desempeño basado en principios en todos los niveles de la organización.

Definir el modelo de gobernanza, gestión de riesgos y cumplimiento regulatorio de la organización, implica un compromiso y decisión consciente, como herramienta de gestión estratégica y en sectores regulados requiere de un enfoque de supervisión bajo el modelo SBR, que es "un sistema de supervisión centrado en el análisis prospectivo, continuo e integral de los riesgos asumidos por los supervisados, que permita determinar y evaluar la naturaleza, impacto y alcance de los riesgos a que se exponen las entidades y grupos supervisados, considerando además su importancia sistémica".

Este se amolda a las mejores prácticas y estándares internacionales, provee supervisión de cumplimiento y situación financiera de las entidades supervisadas. Desde una perspectiva general el modelo SBR pondera la magnitud del riesgo ante el riesgo de incumplimiento, mientras que el enfoque tradicional lo hace con la severidad del incumplimiento de la regulación.

Se detalla que el modelo SBR posee tres niveles, el primer nivel consiste en precondiciones, que refieren a las condiciones básicas para un efectivo funcionamiento del mercado; en el segundo nivel están los requerimientos regulatorios que involucran elementos de Gobierno, conducta financiera y conducta de mercado; el tercer nivel contiene las potestades de supervisión, las cuales alcanzan la supervisión, sanción e intervención.

Además, el modelo se compone de tres líneas de defensa, dadas por el Reglamento de Gobierno Corporativo, CONASSIF 04-16, en la primera línea está la Alta Gerencia; la segunda agrupa las funciones de control de: riesgos, cumplimiento legal y regulatorio, financiero, actuarial y otros.; la tercera corresponde a la Auditoría Interna. También se integra otro actor, la auditoría externa, todos estos componen los elementos que suministran información al nivel estratégico, conformado por el órgano de dirección y los comités técnicos.

Hay una estrecha relación entre los riesgos, los procesos y la generación de valor; la gestión corporativa posee riesgos de tipo estratégico, financiero, operacional y regulatorio, que se permean a su vez en procesos de negocio a nivel de gobierno corporativo, operacionales y de apoyo, los encargados de su control y monitoreo son principalmente la Auditoría Interna y la gestión de riesgos.

La inteligencia en el manejo de los riesgos integra elementos como el monitoreo, la mejora continua y sustentable, desarrollo de estrategias, identificación de riesgos, evaluación, medición y respuesta a estos, así como la definición y prueba de los controles. Esto permitirá a su tiempo generar valor a los accionistas a través del aumento de los ingresos, la optimización de costos, la efectividad en los activos y la atención de las expectativas. De ahí la importancia de una administración integral de los riesgos.

Seguidamente se comparte un resumen sobre los resultados del Informe Global de Riesgos del 2023 y 2024 en tablas comparativas, donde se ponderan riesgos a dos y diez años, divididos en riesgo de tipo económicos, ambientales, geopolíticos, sociales y tecnológicos.

Luego de esto, se aborda el panorama que se vislumbra para el sector de seguros desde el 2024 en adelante:

- Normativa aprobada: CONASSIF 11-21 referente a CICAC, SUGESE 05-13 de Reforma a Colectivos, CONASSIF 5-24 sobre TI, así como CONASSIF 16-22 con transitorios a 2025).
- Normativa en consulta: CONASSIF 17-23, sobre entidades de importancia sistémica; proyecto de Ley 24.136, sobre consumidor financiero; proyecto de Ley 24.683 de fideicomiso OIJ, MP y Cruz Roja, 2% primas; proyecto de Ley 24.508 de fideicomiso cafetalero; proyecto de Ley 24.518 sobre redistribución 4% Bomberos, seguridad pública; proyecto de Ley 24.541 sobre olvido oncológico; proyecto de Ley 24.616 sobre consumidor financiero MEIC; y proyecto de Ley 24.738 de 0,6% primas para OVSIORI y otros.
- Normativa en desarrollo: consulta sobre el modelo del negocio de seguros en Costa Rica.

Se destaca dentro de la conducta de mercado el marco conceptual del proyecto *Modelo de supervisión de conducta de negocio para la industria de seguros en Costa Rica*. El proyecto busca una efectiva protección del consumidor de seguros, la cual requiere de un esquema especial basado en la supervisión de la conducta del negocio, los intermediarios y otros participantes relevantes del mercado.

El proyecto desarrolla la propuesta de implementación de un Modelo de Supervisión de Conducta de Negocio, basado en riesgos, que procure un enfoque en el trato justo al consumidor, la transparencia y la confianza en la integridad del mercado.

Dentro de los objetivos primarios de la supervisión de conducta de negocio se encuentra:

- Asegurarse del trato justo al cliente.
- Promoción de confianza en el mercado.
- Promover conocimiento de productos.
- Facilitar funcionamiento eficiente del mercado.
- Satisfacción de necesidades del cliente.

Los riesgos de conducta de negocio se generan a partir de la gobernanza del producto, el modelo de negocio y gestión, y se asocian a alguna de las siguientes fases del ciclo de vida del producto: en el diseño, antes de la venta, al momento de la venta, después de la venta, en el manejo de siniestros, en el manejo de quejas y reclamos, así como en el manejo de conflictos.

Dichos riesgos se manejan a través de la implementación en la aseguradora y el intermediario de una cultura y una idónea gobernanza del producto; gobernanza a través del gobierno corporativo, políticas y procedimientos y en sus sistemas de gestión de riesgo y controles internos; la supervisión de la conducta de negocio, que evalúa, con un enfoque proporcional y basado en riesgo (proactivo y prospectivo), la existencia y ejecución de esos elementos y su aplicación en las distintas fases del ciclo de vida del producto; y finalmente la mitigación satisfactoria de los riesgos inherentes de conducta de manera que se prevenga y evite la afectación al consumidor.

El alcance que se busca es hacia las aseguradoras como responsables de la conducta de sus sociedades agentes y agentes, de los servicios que subcontrate dentro de la cadena de valor del producto y la debida diligencia y correcta gestión respecto a sus canales de distribución incluyendo la figura del corretaje; y las aseguradoras como responsables directos de su conducta de negocio.

La ruta estratégica de la Sugese para el periodo 2024-2028 abarca los siguientes objetivos con su respectiva iniciativa, ubicados por programación anual:

1. Incorporar en prácticas de regulación y supervisión la sostenibilidad y gestión de riesgos relacionados con el cambio climático.
2. Fomentar la reducción de la brecha de protección de aseguramiento de manera sostenible.
3. Promover el conocimiento de seguros en grupos de interés.

Iniciativas para el objetivo 1: finalizar proyecto transversal de taxonomía verde, a 2024. Implementar actividades de hoja de ruta de Sugese sobre sostenibilidad y cambio. Proyección 2024-2028.

Iniciativas para el objetivo 2: identificar y analizar la brecha de protección de aseguramiento, 2025-2026. Diseñar estrategias para reducir la brecha de protección de aseguramiento de manera sostenible lo cual incluye temas de género, 2026-2027. Implementar la estrategia de reducción de brecha, 2027-2028.

Iniciativas para el objetivo 3: elaborar una estrategia de comunicación conforme los nuevos planteamientos estratégicos, 2024. Implementar la estrategia de comunicación, 2025-2028.

Seguidamente, se aborda la definición de seguro sostenible y algunos documentos relevantes en torno a este concepto, dentro de los cuales se encuentran los Principios para la sostenibilidad en seguros y el Protocolo de conducta empresarial responsable del sector asegurador en Costa Rica. El seguro sostenible es un enfoque estratégico en el que todas las actividades en la cadena de valor del seguro, incluidas las interacciones con las partes interesadas, se realizan de manera responsable y con visión de futuro, mediante la identificación y evaluación gestión y monitoreo de riesgos y oportunidades asociados con asuntos ambientales sociales y de gobierno corporativo. Este tiene como objetivo reducir el riesgo, desarrollar soluciones innovadoras, mejorar el rendimiento del negocio y contribuir a la sostenibilidad ambiental, social y económica.

A continuación, se aborda la Ley para potenciar el financiamiento y la inversión para el desarrollo sostenible, mediante el uso de valores de oferta pública temáticos, Ley No. 10051, del 14 de octubre 2021. Esta promueve el uso de valores de oferta pública temáticos, define la inversión sostenible como la que toma en cuenta factores ASG y refiere que las superintendencias deben proponer normas para que las inversiones no generen solo rendimientos financieros, sino que contribuyan a alcanzar ODS y una estrategia nacional en cambio climático.

En octubre del 2023 tiene lugar la Declaratoria de las Superintendencias del Sistema Financiero Costarricense llamando a la acción para contar con un sistema financiero más sostenible y resiliente al cambio climático, a raíz de esto la Sugese publica *una Guía de mejores prácticas para la gestión de los riesgos relacionados con el cambio climático para entidades de seguros* en noviembre del 2023, donde se establecen las mejores prácticas divididas en cuatro grupos.

Otro de los antecedentes a nivel internacional son las NIIF S1 y NIIF S2, la primera corresponde a requerimientos generales para la información financiera a revelar relacionados con la sostenibilidad, la segunda con la información relacionada con el clima. En cuanto a Costa Rica, el 10 de enero del 2024 el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica emite la circular 33-2023 donde adoptan el conjunto de Normas Internacionales de Información Financiera de Sostenibilidad.

Algunos otros temas que impactan al sector son:

- Las tendencias sociales, tecnológicas o económicas que evolucionan.
- Las personas se encuentran con un estilo de vida cambiante, mayor longevidad y altas expectativas en todos los ámbitos.
- Quedó en evidencia que la vida es muy frágil y que todos estamos expuestos a riesgos de diversa índole.
- Hay un relevo generacional en el que los nuevos clientes son nativos digitales.

Así mismo, dentro de los nuevos retos se encuentra que los nuevos consumidores están hiperinformados, por lo que exigen más derechos y beneficios, a la vez que perdonan menos los errores de las empresas; constantemente buscan la experiencia perfecta en todas las fases de un servicio; son conscientes de que tienen nuevas necesidades y, por ende, requieren aseguradoras e intermediarios que estén a su nivel.

De este modo, se refiere que si las compañías no se esfuerzan por entender de qué se tratan estos desafíos, se estarán condenando a observar cómo otros crecen en su mercado con nuevos clientes que operan bajo nuevos esquemas mentales y necesidades insatisfechas. Esto en consecuencia de que son personas acostumbradas a investigar, enterarse de precios, condiciones y términos a través de fuentes digitales, y luego deciden si compran, y a través de qué canal. En ese sentido, se explica que las personas buscan cada vez más experiencias que productos:

- **Seguros transparentes** para el usuario dentro de la propuesta de valor de distintos productos y servicios asegurados a través de una oferta B2B: Esto significa que el seguro no se venderá directamente al usuario, sino que será una característica más dentro de una experiencia.
- **Seguros personalizados:** que cubrirán riesgo en tiempo real. De esta manera, se pasará de asegurar determinados productos y activos a ofrecer cobertura para conductas y eventos individuales. La combinación del comportamiento pasado y los datos en tiempo real facilitarán un mix de coberturas y precio único para cada usuario y en cada momento.
- **Anticiparse al riesgo:** cambio fundamental en su modelo de negocio: en muchos casos, pasarán de cubrir riesgos a prevenirlos. De hecho, se dedicarán en gran medida a asesor a sus clientes sobre cómo anticiparse a ellos.

- **Fin de la propiedad:** Las nuevas generaciones poseerán menos cosas y, por tanto, consumirán más productos y servicios compartidos. La industria aseguradora deberá afrontar este escenario mediante la creación de nuevos modelos de negocio y de nuevas relaciones B2B.
- **Salud preventiva:** Dentro de unos años, los ciudadanos monitorizaremos nuestros cuerpos y salud. Las compañías de seguros tendrán la oportunidad de ayudarnos a evitar enfermedades proporcionándonos sugerencias para mejorar nuestro estilo de vida.
- **Longevidad:** Con una sociedad cada vez más longeva, no será suficiente con digitalizarlo todo. La industria del seguro deberá mantener una visión holística de la vida de una persona y ofrecerle servicios de cuidados adecuados a sus circunstancias.

Seguidamente se abordan conceptos como móviles, *analytics*, IoT, peer-to-peer (P2P) y economía compartida.

El peer-to-peer busca el aprovechamiento de internet, permitiendo crear plataformas de aseguramiento P2P y *crowdsurance*, esto consiste en poner en contacto a varios individuos a través de plataformas colaborativas, con el fin de crear un *pool* para asegurar uno o varios riesgos que tengan en común.

Respecto al *internet de las cosas* (IoT), permite recabar muchísimos datos y da pie al desarrollo de nuevos productos e incluso a la aparición de nuevos modelos de negocio, con pólizas de seguro basadas en el uso.

Se refiere que la inteligencia artificial tiene aplicaciones en prácticamente cualquier sector. Lo que tenemos más cerca son los *chatbots* y asistentes virtuales que ya están presentes en páginas web, móviles, redes sociales, aplicaciones de mensajería instantánea, altavoces inteligentes, etc. Estos asistentes, textuales o conversacionales, ya nos sugieren productos y servicios a partir de nuestro historial de búsquedas, ubicación, etc. Permitirá recomendar productos y servicios más adecuados a cada usuario y pronosticar la demanda, anticipándose a las ventas. En el sector financiero también mejorará la detección del fraude.

Ahora bien, los contratos y la *blockchain* permitirán mejorar la eficiencia, acelerando el proceso de emisión de la póliza, la formalización y el cobro, así como la tramitación de siniestros y el pago de indemnizaciones, intercambiando documentación de forma rápida y fidedigna. La *blockchain* permite agilizar procesos, aminorar costes y mejorar la satisfacción del cliente. Además, esta tecnología reduce los errores humanos. También puede contribuir a la detección y reducción del fraude, ya que disminuirán los riesgos de falsificación o manipulación de datos.

Por otro lado, la combinación de *blockchain* con los objetos del IoT -*Smart home*, *wearables*, coches conectados y tecnologías como *Big Data* permitirán emplear los datos recogidos por estos dispositivos en tiempo real para conocer mejor los riesgos y personalizar la oferta. Incluso podrían suscribirse determinados microseguros instantáneamente, cuando confluyan las circunstancias acordadas por las partes.

En cuanto a la *Big Data Analytics* permite reducir la brecha de información con datos recabados de diversas fuentes, crear primas a la medida, la prevención del riesgo y la reducción del fraude. No obstante, el ajuste de la prima a dicha personalización lleva hacia un proceso de desmutualización del riesgo, base de todo el sistema asegurador. Asimismo, una tarificación más precisa y casi individualizada podría conducir a una hipersegmentación del riesgo. Esto prácticamente excluiría a los peores perfiles de riesgo, incapaces de afrontar el precio, menoscabando la función solidaria del seguro., posibles sesgos de los algoritmos de aprendizaje automático, que pueden dar lugar a extrapolaciones erróneas del análisis de los datos.

Finalmente, en el tema tecnológico, la apertura de APIS podría mejorar la colaboración con otros actores, sobre todo con el ecosistema *insurtech*. Las entidades podrían poner a disposición de terceros servicios de tarificación de pólizas, apertura de siniestros, peritación de accidentes, etc. Asimismo, podrían construir un ecosistema digital integrado, interconectando a proveedores y agentes, corredores, hospitales, gestores de siniestros, reparadores, talleres, servicios de grúa, etc. De igual modo, la apertura de sus API facilitará su integración en otras plataformas y la distribución de sus productos y servicios a través de apps, *websites* y otros canales digitales.

Respecto a la publicidad los socios de distribución, *carriers*, *Insurtech* y telemarketing implican un cambio en cuanto a competitividad, crecimiento, sostenibilidad y bienestar; así pues, el desafío para las empresas de crear confianza en el mercado, construir la credibilidad corporativa y la integridad de los negocios entró en una dimensión superior, donde se hace necesario incorporar la gestión de los riesgos estratégicos y reputacionales del negocio.

En ese sentido, se acota que la reputación corporativa es el resultado del comportamiento desarrollado por una organización a lo largo del tiempo y que describe su capacidad para cumplir las expectativas y así crear valor a los grupos de interés tanto internos como externos. Para conseguir una buena reputación la imagen debe ser coherente con el modo de ser y de actuar de la organización, debe haber resultados reales y debe existir una buena comunicación.

Se hace una separación entre la definición de riesgos estratégicos y reputaciones, mientras que los riesgos estratégicos se refieren al impacto en los objetivos corporativos debido a cambios en el entorno, decisiones internas o eventos que pueden generar consecuencias negativas sobre la generación de valor y el logro de la estrategia; los riesgos reputacionales refieren a la percepción negativa de los grupos de interés que afecta la confianza y la rentabilidad, esto influenciado por eventos, decisiones o resultados que afectan la confianza y credibilidad.

Existe una estrecha relación entre estrategia y reputación, la estrategia define el rumbo de la organización, hoy pero su éxito depende en gran medida de la percepción de los grupos de interés. Las decisiones estratégicas deben estar alineadas con valores corporativos que preserven la reputación. Los riesgos estratégicos y reputacionales están intrínsecamente relacionados, ya que los eventos que afectan la estrategia corporativa también pueden tener un impacto significativo en la percepción que los stakeholders tienen de la organización. A su vez, una crisis reputacional puede escalar y convertirse en un riesgo estratégico al comprometer la sostenibilidad del negocio.

Para gestionar efectivamente el riesgo y reputacional es esencial conocer las expectativas de los *stakeholders*, pero también dar seguimiento a los cambios en dichas expectativas, se debe identificar las partes interesadas y sus expectativas, debe existir un monitoreo activo y constante de las principales fuentes de información y es necesario identificar qué elementos de la estrategia y la operación pueden afectar la reputación.

En el caso particular de Popular Seguros ya se cuenta con experiencia, dentro de su modelo de negocios hay claridad en cuanto a la misión visión los valores y los principios; dicho modelo está orientado a la experiencia al cliente, la rentabilidad financiera, la eficiencia digital, el desarrollo sostenible y la experiencia al colaborador.

Popular Seguros concentra una mayor cantidad de riesgos en el objetivo de rentabilidad financiera, según el *Informe de gestión de riesgos estratégicos* con corte a septiembre de 2024 hay una cantidad total de 11 riesgos donde un 36% corresponde a nivel medio y un 64% a nivel inferior. Los riesgos se distribuyen en 4 para la rentabilidad financiera, 3 para experiencia al cliente, 2 para desarrollo sostenible, 1 en eficiencia digital y 1 en experiencia al colaborador.

Según el mapa de calor, que refleja la probabilidad e impacto de los riesgos estratégicos y la ubicación de estos por nivel de riesgo, el perfil de riesgo estratégico de Popular Seguros tiene un puntaje de 1,36 para un perfil de riesgo bajo.

No obstante, en Popular Seguros se tiene como objetivos en este tema la ampliación y priorización del inventario de riesgos estratégicos y reputaciones; la generación de un mapa de riesgos integrado que facilite la toma de decisiones estratégicas; y la definición de próximos pasos para implementar planes de acción y monitoreo.

La gestión de riesgos abarca la identificación, la evaluación, el tratamiento, el monitoreo y un plan de contingencia para cada riesgo. Como método de identificación de riesgos se utiliza el análisis PESTEL, que por sus iniciales aborda elementos de carácter político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal.

Seguidamente, se destina un espacio para desarrollar una actividad de ejercicio práctico en el cual los participantes podrán aplicar los conocimientos adquiridos en este taller. La actividad consta de dos pasos y utiliza un mapa de calor.

Después de realizado el ejercicio práctico, se abordan las conclusiones, las cuales refieren el papel central de los riesgos estratégicos, que exigen una organización ágil y adaptable, capaz de anticiparse a los cambios del entorno.; la relevancia del riesgo reputacional, la confianza es el activo más valioso de cualquier correduría; la conexión entre los riesgos estratégicos y la estrategia corporativa, donde un riesgo estratégico mal gestionado puede desviar por completo el rumbo estratégico de la organización; la gestión de riesgos como una responsabilidad compartida y que el éxito de esta integración depende de la creación de una cultura organizacional.

La presidenta Sra. González Cordero le informa a la Sra. Canales Coto que continuará la parte de las preguntas. Iniciará el señor José Adolfo Barquero.

El secretario Sr. Barquero Arguedas le agradece a la Sra. Silvia Canales Coto por brindarles esta capacitación tan importante, sin duda les deja bastantes tareas para seguir desarrollando la mejora continua.

Respecto al rol de la segunda línea de defensa (área de Riesgo y la legitiía de Cumplimiento), trae a colación un comentario de un funcionario de las Naciones Unidas recientemente acerca de la Ley 7786 para Costa Rica. Indicaba que si bien es cierto Riesgo y Cumplimiento conforman la segunda línea de defensa para las actividades financieras, estas dos áreas componen la primera línea de defensa de los países para poder indicar y prevenir todo lo relacionado con la corrupción, el soborno y demás.

Sus roles son fundamentales, además, de que es necesario que la Junta Directiva continúe dándoles las herramientas actuales a través de capacitaciones y se fortalezca, porque reitera que si bien es cierto es la primera línea de defensa de las entidades financieras, también es un instrumento para promover la paz. Un efecto es la disminución de los niveles de peligrosidad, de soborno y de corrupción.

Otro efecto es cómo se va contagiando a otros modelos, inclusive con cargas impositivas. Lo liga con que en la capacitación se conversó de las leyes en la Asamblea Legislativa.

Explica que estos planteamientos se dan porque existe cierto nivel de siniestralidad que hacen pensar al ICD, al OIJ, al Poder Judicial o al Ministerio de Justicia dónde se trasladará o a dónde se financiará.

Recalca que en cuanto los trabajadores de la Administración estén más capacitados y posean mayores herramientas, asesorarán mejor a la Junta Directiva, quién tomará decisiones precisas, sabrá mitigar los riesgos y llevarlos a niveles bajos (porque el nivel cero no existe).

Acerca del riesgo tecnológico del proyecto del Core, es un riesgo estratégico para la Correduría, la normativa 5-24 subrayó responsabilidades del órgano de dirección y de la alta gerencia,

Le pregunta Sra. Silvia Canales Coto cuáles son los entregables que a la luz de la normativa la Correduría debe cumplir entre los años 2025 y 2027.

Además, le consulta cuáles son los principales desafíos y oportunidades de las tecnologías emergentes como el *blockchain* y con su impacto en el sector de los seguros, sobre todo, en el contexto de la Correduría.

La funcionaria de la Universidad Fundepós Sra. Canales Coto les agradece por los comentarios. Considera que es muy alentador ver a los directores que apoyan las líneas de control, pues cuesta verlo. En su opinión, es difícil que se entienda la ventaja estratégica que es para los directores contar con funciones de control fuertes, porque entre más fuertes sean tienen mejores metodologías, más actualización, además, se les alienta a tener discusiones más ricas al poseer información oportuna y útil. Considera que esto es muy positivo y lo quiere resaltar.

Con el 5-24, se podrían resumir tres grandes áreas. Una primera un ajuste de la gobernanza corporativa, definitivamente se debe revisar el Código de Gobierno Corporativo, algunas políticas de asignación de roles y de responsabilidades que guíen a verificar que se esté atendiendo a la Correduría, sino crear las políticas internas anexas o especializadas para lo que corresponde dentro del riesgo que exista.

Indica que se le asignan funciones a la pirámide, la cual está conformada por la Junta Directiva, el Comité de Tecnología de Información, a las auditorías interna y externa, gestión de riesgos, Cumplimiento normativo, todas estas áreas poseen una función o tarea explícita que hacer, cada una desde su rol.

En el caso de la Junta Directiva, desempeña un rol muy estratégico, analiza cómo el riesgo impacta la estrategia, hasta dónde se asume un sistema, cuáles riesgos tiene ese sistema, cómo se controlarán, quién es la persona responsable, quién traerá reportes, cómo es que funciona, qué pasa si no funciona.

La Junta Directiva posee un apoyo hacia abajo. Si se hace un inventario de las tareas de la Junta Directiva son más de 86 según el Reglamento de Gobierno Corporativo, después se le debe agregar aproximadamente 15 funciones más del nuevo reglamento.

Afirma que la Junta Directiva no está sola, pero debe hacer la delegación muy clara de quién quiere que le ayude en cuál tarea. Se debe revisar el Reglamento de Tecnología de Información, además, qué hará la Auditoría Interna y cómo serán sus revisiones, si tiene los recursos, si cuenta con la capacitación; los directores de la Junta Directiva poseen la capacidad para enfrentar todos los requerimientos del reglamento. Puede que estos sean los primeros pasos en la comprensión del lenguaje técnico.

En resumen, es necesario que la Junta Directiva realice un inventario de cómo está en sus capacidades, cuáles brechas tiene, cuál documentación se debe actualizar y cuándo se hará. Esta es la primera fase del plan de trabajo que se debe presentar.

Un segundo gran grupo es todo lo relacionado con seguridad de la información: cuáles políticas se tienen para gestionar esa información que se recibe de terceros o datos de los clientes, cualquier gestión que se maneje en un sistema tecnológico.

Un gran tercer apartado es lo que tiene que ver con ciberseguridad. Lo fundamental es la definición de cómo se gestionarán los incidentes, cuáles serán las bitácoras, cuáles serán los primeros planes de acción y las contingencias, cómo serán los reportes, quién hará las investigaciones (quiénes conformarán el Comité de Crisis) para saber a quién alertar (si a la Superintendencia o cuál instancia). Todo esto debe irse estructurando.

Menciona que esta regulación busca llevar a un estándar de gestión del perfil de Tecnología de las entidades supervisadas a niveles altos como el famoso marco de trabajo Cobit. Este es tan solo un referente, puede ser otro. Le parece que son más de 20 procesos los que se deben revisar para verificar si están apegados a ese marco de trabajo.

Afirma que nunca se le ha hecho esta revisión a la Corredora, por lo cual no se le exige aplicar la totalidad de los procesos, pero como buena práctica se le recomienda que revise cuáles procesos de tecnología tiene y de este modo saber si está apegada.

En su parecer se presenta una trampa porque se recomienda que se apegue a buenas prácticas, pero si se está usando la tecnología y si se cuenta con proyectos de tecnología se debe revisar. Además, que existe la vulnerabilidad de recibir un ciber ataque.

Se maneja información clara, hasta por ley es confidencial. Entonces, se debe cuidar la seguridad de la información, entonces, debe revisarse.

Por otra parte, debe verse con los departamentos de Tecnología de Información, que le brindan el servicio a la empresa, cuáles son los procesos críticos. Agrega otro dato: ¿cómo la empresa maneja la información? Si es en bases de datos, en servidores, en sitios alternos, en la nube. Pregunta cómo es la seguridad del trasiego de esta información y cuáles terceros participan en los servicios para cumplir con los contratos.

Solicita que se le recuerde cuál era la tercera pregunta.

El secretario Sr. Barquero Arguedas especifica que se refería al uso de las tecnologías emergentes, cómo el *blockchain* presenta desafíos y oportunidades.

La funcionaria de la Universidad Fundepós Sra. Canales Coto responde que es algo que viene, considera que positivamente permite simplificar el producto de seguros, porque hay mucha información a la que se puede echar mano, tales como bases de datos, historial, mecanismos que se pueden implementar para controlar el comportamiento de un riesgo.

Por ejemplo: ella puede colocar un dispositivo en su carro para analizar cuáles velocidades maneja, cuáles distancias, cómo acelera, cómo frena.

Es posible que la aseguradora aumente el análisis de los riesgos que está aceptando. Entonces, el comportamiento de un riesgo se puede tener más fiel. Incluso se puede utilizar toda la tecnología, la información de inteligencia artificial para entender cómo se dan ciertas tipologías de siniestros y detectar fraudes. Se puede parametrizar lo que suceda.

Resume que puede ayudar mucho al análisis de riesgo, a la investigación, a las políticas de gestión de reclamo más eficientes, de suscripción. Piensa que la tecnología puede ayudar mucho en la cadena de valor, desde el diseño de producto, en el proceso de suscripción, en el registro del reclamo, recibimiento de las fotos hasta el pago.

Observa que el problema está en apegarse a tanta certeza, ya que les quita la naturaleza del seguro. La mutualidad les quita la expresión del riesgo, la viabilidad, la incertidumbre de ocurrencia que tiene que existir, un interés asegurable que tiene que estar permanente en todo momento, entonces, cuestiona hasta dónde el riesgo es asegurable si se sabe qué va a pasar, cuáles son las condiciones y cómo se asegura.

Admite que se mueven las bases teóricas de la técnica del seguro. Entonces, sí se viene un reto, por eso se habla de que el enfoque del seguro será diferente, como una experiencia o algo adicional a otro producto o servicio.

Considera que existen muchas ventajas que dinamicen y dar mayor acceso.

Le parece que es fundamental lo que se hablaba de democratización. No se puede pensar que todas las personas cuentan con el acceso a la tecnología, porque algunas poblaciones no tienen teléfono, internet ni computadora. Hay poblaciones muy desprotegidas y que necesitan el seguro para ser incluidas en el sistema financiero. Señala que no se puede ir a los extremos.

Anota que vendrán temas éticos sobre el uso de la información, por ejemplo: se asumirá que el algoritmo indicará cómo es el comportamiento y qué pasa si se equivocó o algo se programó mal.

Opina que es un panorama muy rico. Les compartirá dos documentos bastante recientes. En ellos se hace una discusión filosófica (los reguladores están preocupados).

El jefe de la División de Riesgo Operativo Sr. Navarro Barahona comenta sobre la 5-24, que él ve que una de las responsabilidades que da la 5-24 a la Junta Directiva es lograr el alineamiento con la estrategia de la organización. Entonces, la cartera de proyectos o de activos tecnológicos que están llevando deben estar alineados a esta visión estratégica.

Dentro del proceso de estabilización estratégica los temas son: el seguimiento a los proyectos y asegurar los recursos para los proyectos que están alineados a la visión estratégica. Estas dos acciones son parte de la responsabilidad de la Junta Directiva.

En el Banco Popular, el Comité Corporativo de Tecnología de Información es quién asegura el alineamiento con la estrategia de la organización y está en contacto con la Junta Directiva para que se asegure su existencia.

La funcionaria de la Universidad Fundepós Sra. Canales Coto señala que en el Conglomerado Financiero y en todo grupo financiero el riesgo es que se ve muy bancario el análisis de riesgo, pero debe llevarse a la perspectiva del seguro. Esto se debe tratar de defenderse.

El Comité de Tecnología de Información debe dar el servicio de análisis que se necesita, es fundamental que se entienda el riesgo tecnológico en el seguro. Esto lo debe de entender el Comité, no debe verlo como un banco sino como la Correduría de Seguros de un conglomerado financiero.

La presidenta Sra. González Cordero agrega que se dirigen hacia ese crecimiento natural de tener especialización tanto en TI como en Riesgo dentro del Conglomerado Financiero en la parte de seguros.

Le agradece a la señora Silvia Canales Coto la capacitación, fue muy oportuna. Espera que haya sido de provecho para todas las personas que la escucharon.

Comunica la propuesta de acuerdo: *Dar por recibida la presentación del Taller de Riesgos Estratégicos en el Negocio de Seguros, a cargo de la Sra. Silvia Canales C. Lo anterior, en atención del acuerdo JDPS-459-Acd-467-2024-Art-8.*

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibida la presentación del Taller de Riesgos Estratégicos en el Negocio de Seguros, a cargo de la Sra. Silvia Canales C. Lo anterior, en atención del acuerdo JDPS-459-Acd-467-2024-Art-8”.
(Ref.: oficio PSGG-463-2024)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 10

10.1. La Junta Directiva Nacional informa que aprobó la actualización 2024 del Manual de Cumplimiento Corporativo de Políticas y Procedimientos para la Prevención y Gestión de Riesgos de Legitimación de Capitales, del Financiamiento al Terrorismo y a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM). (Ref.: acuerdo JDN-6166-Acd-1295-2024-Art-9)

La presidenta Sra. González Cordero comenta que el acuerdo 1295 de la sesión de Junta Directiva Nacional n.º 6166 informa que aprobó la actualización 2024 del Manual de Cumplimiento Corporativo de Políticas y Procedimientos para la Prevención y Gestión de Riesgos de Legitimación de Capitales, del Financiamiento al Terrorismo y a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Plantea dar por recibido este acuerdo.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido que la Junta Directiva Nacional aprobó la actualización al 2024 del Manual de Cumplimiento Corporativo de Políticas y Procedimientos para la Prevención y Gestión de Riesgos de Legitimación de Capitales, del Financiamiento al Terrorismo y a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM)”.
(Ref.: acuerdo JDN-6166-Acd-1295-2024-Art-9)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 11

*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 **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.

La presidenta Sra. González Cordero les expresa su gratitud a todas las personas por esta sesión.

Al ser las **DIECINUEVE HORAS CON TREINTA Y SEIS MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sra. Iliana González Cordero
Presidenta

Sr. José Adolfo Barquero Arguedas
Secretario