



Superintendencia General de Seguros

Memoria Institucional 2024

Índice

1. Introducción	4
2. Organigrama	8
3. Miembros del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif)	9
4. Conformación de la Sugese	11
5. Plan Estratégico	12
6. Evolución del mercado asegurador	15
7. Supervisión	40
8. Normativa para el mercado de los seguros	42
9. División Jurídica	43
10. Gestión Institucional	53
10.1. Comunicación	53
10.2. Proyección Social	53
10.3. Ejecución presupuestaria	55
10.4. Capacitación de supervisados	58
10.5. Sistema de Gestión de Calidad	58
10.6. Evaluación de riesgos institucionales	59
10.7. Mejora regulatoria	60
11. Proyectos y acciones estratégicas	40
11.1. Proyectos institucionales	61
11.2. Acciones estratégicas	64
12. Gestión transversal	67
12.1. Normativa	67
12.2. Comunicación	68
12.3. Proyectos transversales	69

13. Retos	70
Anexos	72
1. Plan Estratégico 2019-2023	72
1.1. Portafolio Institucional de Proyectos (diciembre de 2023)	72
1.2. Acciones Estratégicas (diciembre de 2024)	74
1.3. Cumplimiento de Objetivos Estratégicos del Plan Estratégico 2024-2028 (diciembre de 2024)	75
1.4. Definición de indicadores y nivel regulatorio	76
1.5. Evacuación de consultas División de Asesoría Jurídica	77

1. Introducción

En cumplimiento de lo estipulado en el Decreto 34418-MP-PLAN, Requisitos sobre la forma y contenido de las Memorias Anuales Institucionales, que incluye a la Superintendencia General de Seguros (Sugese) como ente de desconcentración máxima del Banco Central de Costa Rica (BCCR), se presenta la memoria anual de labores institucionales. El documento incluye también referencias de interés de los proyectos estratégicos en marcha, la gestión institucional y una síntesis de la evolución del mercado asegurador durante el 2024.

En dicho año, inició un quinquenio de la planificación estratégica de la Sugese, un año más en el que la superintendencia está al servicio de los consumidores y la industria de seguros. En este nuevo año, el mercado continuó expandiendo su penetración (primas en relación con el Producto Interno Bruto) y pasó de 1,8% previo a la apertura a 2,76% en el 2024.

En medio de este continuo y satisfactorio crecimiento, las prácticas regulatorias han demostrado las bondades del enfoque de supervisión basado en riesgos según los más altos estándares internacionales, y han coadyuvado a la industria en aras de garantizar la estabilidad y la solvencia necesarias para contribuir al sistema financiero nacional.

Asimismo, el modelo de trabajo que combina las sinergias profesionales y la presencialidad con las ventajas de las labores virtuales se mantuvo. Por su parte, la Sugese implantó la modalidad de tres días de trabajo en la oficina y dos en teletrabajo a lo largo del 2024, con miras a sostener un modelo híbrido en el 2025.

Cabe señalar que el mercado asegurador costarricense experimentó un crecimiento de 107,2 miles de millones (9,9%) de 2023 a 2024 y alcanzó los ingresos por primas totales de 1.180,6 miles de millones al cerrar ese último año. Superó así por tercer año consecutivo el billón de colones y mantuvo la tendencia sostenida de crecimiento observada en los últimos años, superior a los

principales indicadores económicos del país.

La dinámica fue generalizada en los segmentos del mercado, pero destacó el comportamiento de los seguros voluntarios generales, con un crecimiento que superó los 73 miles de millones (17%), bajo el impulso –principalmente– de una modificación en las condiciones contractuales relativas a la vigencia en el seguro voluntario de automóviles por parte del Instituto Nacional de Seguros (INS). El ramo de Vida experimentó la mayor baja en primas (4,3 mil millones menos, una reducción equivalente a 2,1%). No obstante, fue el segundo ramo más importante de seguros voluntarios en el 2024.

Las prácticas regulatorias han demostrado las bondades del enfoque de supervisión basado en riesgos según los más altos estándares internacionales

Desde la apertura del mercado de seguros en el 2008 hasta el 2024, los ingresos por primas totales aumentaron 251% y los de seguro voluntario 305%. El crecimiento promedio anual de las primas, desde la apertura del mercado de seguros al 2024, se situó en 9,9% de manera global y 10,4% para los seguros voluntarios.

La prima per cápita (densidad del seguro), en colones, pasó de 204 a 222 mil (crecimiento de 9%) del 2023 al 2024, mientras que la penetración de seguros (razón de ingresos por primas con respecto al Producto Interno Bruto) pasó de 2,62% a 2,76%.

La estructura de primas por aseguradora, totales y de seguros voluntarios, se mantuvo estable del 2023 al 2024. Además, el INS se mantuvo como participante predominante del mercado, con 65% de las primas totales y 54% de las primas de seguros voluntarios. Sin embargo, el Índice de Herfindahl-Hirschman (HH) muestra un decrecimiento sostenido del grado de concentración del mercado total de seguros del país, al 2024, de 56% a nivel total y de 68% para

seguros voluntarios, en relación con el nivel máximo del índice, que representa una situación de monopolio, lo cual constata el crecimiento sostenido en participación de las aseguradoras privadas.

En cuanto a participantes y productos, en el 2024 las tendencias se mantuvieron. Destacó la apertura en la práctica del monopolio en riesgos de trabajo, con el ingreso de la empresa MNK Seguros Compañía Aseguradora como oferente en este segmento de los seguros obligatorios.

Asimismo, durante el 2024, en materia de desarrollo normativo asociado con reglamentos específicos para el mercado de seguros, los esfuerzos se concentraron en la generación de una nueva versión del proyecto de conducta de negocios, la cual se encontraba al finalizar el año en análisis por parte del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif).

Adicionalmente, se emitió una reforma a los lineamientos correspondientes a los servicios en la plataforma *Sugese* en Línea para normar canales de

comunicación y envío de información y solicitudes por parte de los supervisados, ante suspensión por periodos significativos de dichos servicios por causas atribuibles al supervisor. También se normó un nuevo servicio, el sistema de Trámites del Consumidor Financiero, solución de las cuatro superintendencias para el trámite de denuncias, quejas y consultas del consumidor financiero.

En cuanto a desarrollos normativos aplicables a todo el Sistema Financiero, durante el 2024 fue emitido el Decreto Ejecutivo 44705-H, con que se reformó integralmente la normativa del esquema de financiamiento a los órganos supervisores del Sistema Financiero y quedó aprobado el Acuerdo Conassif 5-24 Reglamento General de Gobierno y Gestión de la Tecnología. Además, se trabajó en conjunto con las otras superintendencias en las reformas para cerrar las brechas normativas en relación con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y definir supervisados con impacto sistémico en seguros, valores y pensiones, y ciberseguridad.

“En 2024 inició la ejecución del Plan Estratégico para el periodo que guiará a la superintendencia en el periodo 2024-2028 y le permitirá cumplir su misión de *“promover el desarrollo de un mercado de seguros eficiente, estable y justo en beneficio del consumidor”*. El Plan Estratégico vigente está estructurado en tres perspectivas: Aprendizaje y Crecimiento, Procesos Internos y Grupos de Interés, a su vez se identificaron los ejes estratégicos que estructuran la perspectiva de procesos internos de la siguiente manera: Regulación y supervisión, Innovación y transformación digital y Sostenibilidad y cambio climático. Durante 2024, continuó el desarrollo de los proyectos que trascendieron el plan estratégico anterior, a saber: Adopción de la Norma Internacional de contrato de seguros (NIIF 17), el Modelo de Supervisión de Conducta de Negocio y Supervisión consolidada (transversal a las cuatro superintendencias) e iniciaron los proyectos: Programa de Evaluación de Miembros (MAP, por sus siglas en inglés), la Hoja de ruta para la gestión de los riesgos relacionados con cambio climático (RRCC) y la Taxonomía de finanzas sostenibles”.

En el ámbito de la supervisión se continuó con la aplicación del modelo bajo el enfoque de Supervisión Basado en Riesgos (SBR). Asimismo, se ha mantenido el seguimiento a los planes de acción

presentados por las entidades en atención a los requerimientos planteados por la superintendencia derivados tanto de las visitas realizadas como del monitoreo permanente de la información

financiera-contable. Igualmente, se continuó la supervisión de los temas de gestión, gobierno corporativo, suficiencia patrimonial, conducta de mercado y cumplimiento, de acuerdo con el nivel de riesgo, materialidad del impacto y proporcionalidad necesaria.

Asimismo, se participa –en conjunto con las otras superintendencias– en el seguimiento a los grupos y conglomerados financieros, y los proyectos transversales relacionados. Por otra parte, se continuó con las evaluaciones en las entidades, así como el seguimiento de los planes de acción establecidos para la atención de requerimientos relacionados con el cumplimiento de la Ley N° 7786 Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

Con la entrada en vigor de la Norma de Información Financiera sobre Contrato de Seguros (NIIF 17) en enero de 2026, se ha realizado la revisión de los modelos paralelos de información financiera bajo NIIF 17 que las entidades aseguradoras deben remitir como parte del proceso, lo cual se traduce en la generación de las observaciones y requerimientos a las entidades, así como el debido seguimiento de estas.

En el caso de los intermediarios de seguros, las actividades de supervisión se concentraron en estudios de cumplimiento de los requerimientos normativos, aplicados a los procesos de revisión de la información financiera-contable que ingresa mediante el Sistema de Supervisión de Seguros (SSS), entre ellos estados financieros auditados, actualización de los registros de roles en los puestos de oficiales de cumplimiento, auditores internos y directores. Aunado a esto, se dio seguimiento a la vigencia de las garantías que por ley deben mantener las sociedades corredoras de seguros y el cumplimiento del artículo 201 del Código de Comercio con respecto al porcentaje de pérdidas a capital social, lo cual se complementó con visitas *in situ* a distintos intermediarios.

Durante todo el 2024 se participó activamente en las mesas técnicas de preparación para el proceso de Evaluación de Costa Rica en el sistema LA/CFT del

Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) a realizarse en el 2026.

En lo referente a la atención de denuncias dentro de las actividades de supervisión de conducta de mercado que conoce la asesoría jurídica, durante el 2024 se mantuvo la atención al público presencial y mediante los diferentes canales digitales habilitados por la superintendencia, lo que garantiza la operación del servicio y el cumplimiento de los distintos plazos de atención al usuario y supervisados.

En el caso de los intermediarios de seguros, las actividades de supervisión se concentraron en estudios de cumplimiento de los requerimientos normativos

Como una mejora en el proceso de atención, en este periodo se desarrolló y completó la liberación de los flujos de consultas complejas, quejas-reclamaciones y denuncias relacionadas con el mercado de seguros dentro de la solución tecnológica TCF (Trámites del Consumidor Financiero), la cual brinda una mejor experiencia y servicio en la atención de consultas del consumidor. Cabe señalar que en el 2024 se atendieron 79 denuncias a través del expediente electrónico denominado Servicio de Conducta de Mercado (CMS). También, se trasladaron de manera automática 76 casos a las Defensorías del Consumidor de Seguros a través del Servicio CMS.

Por otro lado, los ramos de Accidentes, Automóviles y Vida presentaron una mayor incidencia entre las denuncias planteadas ante la Sugese. De igual forma, como parte del proceso de atención de denuncias, tanto de los casos tramitados por las Defensorías del Asegurado como por la superintendencia, las aseguradoras revisaron reclamos y reconsideraron a favor de sus clientes o beneficiarios pagos por un monto de ₡350.146.266,13 y \$90.032.24, respectivamente, con relación con reclamaciones y casos que por distintas razones habían sido declinados en un inicio.

En el ámbito de la comunicación institucional, se continuó con el desarrollo de campañas informativas en canales masivos, tanto de divulgación tradicional como digital, enfocadas en comprender la importancia de incorporar los seguros dentro del presupuesto personal o empresarial no como un gasto, sino como una inversión en la seguridad y tranquilidad de las personas.

Asimismo, se desarrollaron acciones y eventos para apoyar la educación financiera del país, entre ellos la campaña anual de educación financiera *Global Money Week* (GMW), dirigida a la niñez y la juventud, que lidera la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). A lo largo del año, se realizaron diferentes charlas y *webinars* con diversos temas del sector asegurador, con el fin de difundir información relevante tanto para los consumidores de seguros como para los supervisados.

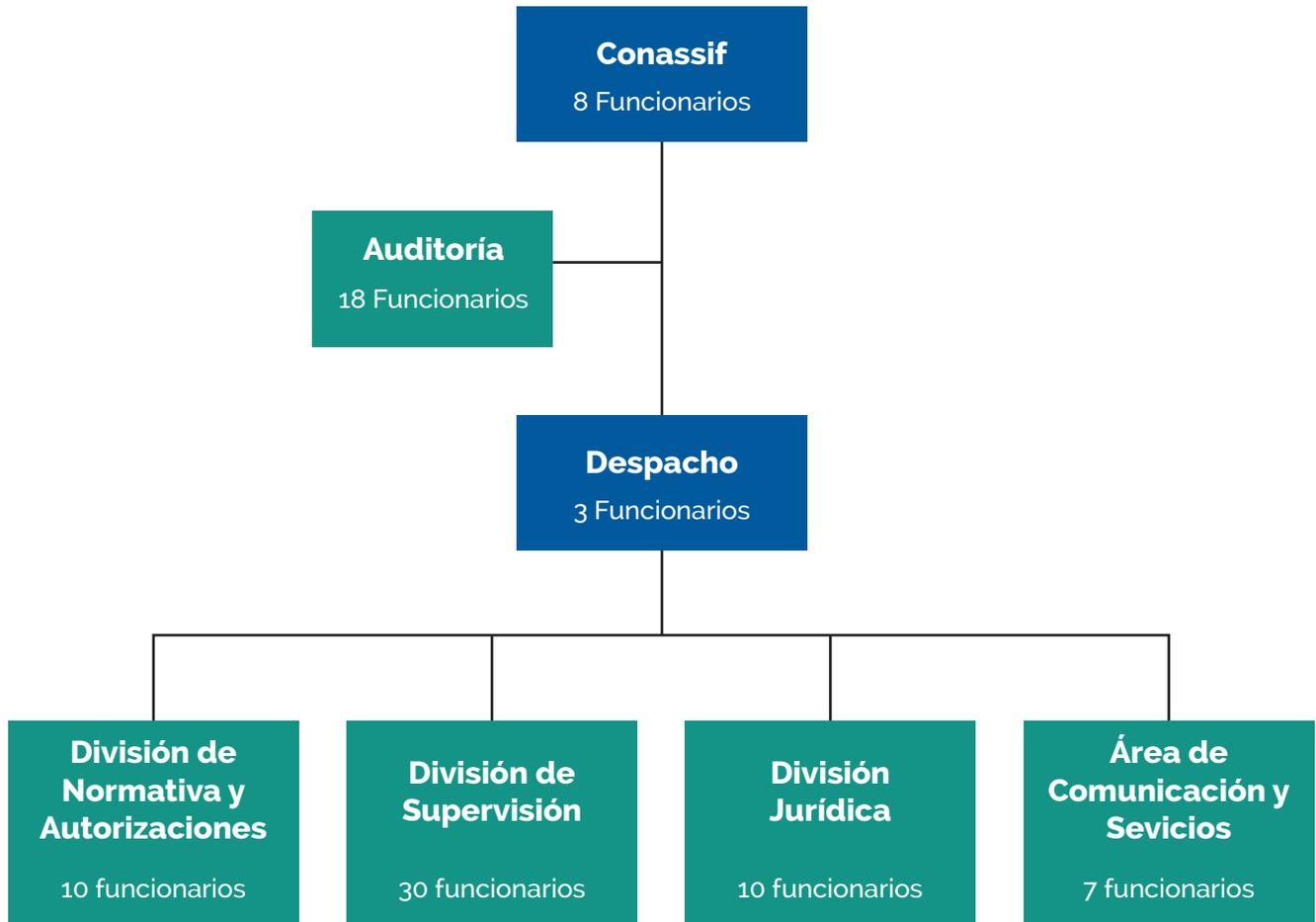
En cuanto al cumplimiento de los indicadores de gestión, este año se logró 95,87% en el cumplimiento de los indicadores de gestión

institucional y una ejecución real del presupuesto asignado de 87,08%, para un gasto total real de ¢3.763,90 millones, en términos absolutos. Asimismo, en concordancia con los últimos periodos, la ejecución del presupuesto de egresos se realiza en apego al cumplimiento de las políticas de austeridad dictadas por las autoridades superiores, con el objetivo de procurar que esto no menoscabe la consecución de las metas y el adecuado desempeño de la Sugese.

En relación con el Sistema de Gestión de la Calidad y en apego al Reglamento de Certificaciones de este, en julio de 2024 se llevó a cabo la auditoría externa para la renovación del certificado por parte de la empresa INTECO.

Al igual que en periodos anteriores y de acuerdo con lo dispuesto por la Ley General de Control Interno N° 8292, así como la normativa particular emitida por el Conassif, se realizó la valoración de riesgo institucional 2023 y revisión con corte al 30 de setiembre de 2024. Para esta última se encontraron tres nuevos eventos de riesgo y se mantienen dos eventos de riesgo fuera del apetito definido.

2. Organigrama



Fuente: Sugese

3. Miembros del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif)

Banco Central de Costa Rica	<p>PRESIDENTE DEL BANCO: Róger Madrigal López</p> <p>GERENTE: Hazel Valverde Richmond</p>
Ministerio de Hacienda	<p>MINISTRO: Nogui Acosta Guillén</p>
Ministerio de Trabajo (Supen)	<p>MINISTRO: Andrés Romero Rodríguez</p> <p>REPRESENTANTE DEL MTSS: Juan Manuel Cordero González</p>
Directores	<p>PRESIDENTE: Laura Suárez Zamora (hasta el 24 de diciembre). Humberto Grant Alpizar (a partir del 24 de diciembre).</p> <p>DIRECTORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alejandro Matamoros Bolaños (hasta el 18-03-2024) • Víctor Garita González (hasta 03-07-2024) • Sylvia Saborio Alvarado (hasta el 24-07-2024) • Javier Sancho Guevara (a partir del 16-02-2024) • Humberto Grant Alpizar (a partir del 19-03-2024) • Yin Leng Hong Monteverde (a partir del 04-07-2024) • Humberto Jiménez Sandoval (a partir del 25-07-2024) • Representante de la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC), para lo relativo al análisis de temas de la Supen: Juan Antonio Vargas Guillén (a partir del 20-09-2024).
Auditor interno	Rodolfo Piña Contreras

NOTA ACLARATORIA: Según la Ley Reguladora del Mercado de Valores, no existen integrantes titulares o suplentes para la representación del Banco Central de Costa Rica (BCCR), donde se establece que será el presidente o el gerente del BCCR, mientras que para el Ministerio de Hacienda será el ministro o un viceministro de esa cartera. En el caso del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), la Ley de Protección al Trabajador indica que el integrante será el ministro o su representante.

Memoria institucional aprobada por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif), mediante el artículo 9 del acta de la sesión 1934-2025, celebrada el 5 de mayo de 2025.

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) es el máximo órgano directivo de la Superintendencia General de Entidades Financieras, la Superintendencia General de Valores, la Superintendencia General de Seguros y la Superintendencia de Pensiones. Su misión es velar por la estabilidad, la solidez y el eficiente funcionamiento del sistema financiero.

El Conassif está integrado por cinco miembros independientes del sistema financiero, el ministro de Hacienda o –en su ausencia– un viceministro de esa cartera y el presidente del Banco Central de Costa Rica o el gerente. Para conocer asuntos relacionados con el sector de pensiones, el ministro o viceministro de Hacienda es sustituido por el ministro de Trabajo o su representante. Además, se adiciona un representante de la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, nombrado por la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica. Los miembros independientes son designados por la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, por cargos de 5 años y pueden ser reelegidos por una sola vez. De entre ellos y por períodos de 2 años, el Conassif elige a su presidente que puede ser reelegido. Los superintendentes asisten a las sesiones del Conassif con voz, pero sin voto.

De acuerdo con el artículo 171 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores (N° 7732), al Conassif le

corresponde atender diversas funciones, como: i) nombrar y remover a superintendentes, intendentes y al auditor interno, ii) aprobar las normas atinentes a la autorización, regulación, supervisión, fiscalización y vigilancia que –conforme con la ley– deben ejecutar las superintendencias, iii) ordenar la suspensión de las operaciones y la intervención de los sujetos regulados por las superintendencias, así como decretar la intervención y solicitar la liquidación ante las autoridades competentes, iv) conocer y resolver en apelación los recursos interpuestos contra las resoluciones dictadas por las superintendencias, v) aprobar las normas generales de organización de las superintendencias y la auditoría interna, y vi) aprobar el plan anual operativo, los presupuestos, sus modificaciones y la liquidación presupuestaria de las superintendencias.

Finalmente, en el ejercicio de sus funciones el Conassif se basa en los siguientes objetivos institucionales: i) establecer la regulación y supervisión que coadyuve a la estabilidad y solvencia del sistema financiero, ii) velar por los intereses de los consumidores de servicios y productos financieros, iii) velar por el eficiente, transparente e íntegro funcionamiento de los mercados financieros, y iv) promover la mejora continua mediante la integración y homogenización de procesos basados en altos estándares tecnológicos.

4. Conformación de la Sugese

Al finalizar el 2024, la superintendencia contaba con 60 plazas; de las cuales, cuatro de ellas se encuentran vacantes.

1. Despacho: Planifica, dirige y coordina todas las actividades relacionadas con la organización, funcionamiento y coordinación de las dependencias de la institución, con base en las leyes, reglamentos y resoluciones del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) y demás fuentes del ordenamiento jurídico que resulten aplicables. Está conformada por:

- Superintendente
- Intendente (vacante)
- 1 profesional de gestión bancaria 3

2. División de Normativa y Autorizaciones: Planifica, dirige, coordina, ejecuta y controla las actividades relacionadas con la modernización permanente del Modelo de Supervisión del Mercado de Seguros. Asimismo, propone las normas y disposiciones que regulan la organización, funcionamiento y operación del mercado, al tiempo que tramita la autorización para el registro de los participantes y productos del mercado de seguros, así como para su operación y funcionamiento. Está conformada por:

- 1 director de división
- 1 ejecutivo de área
- 2 profesionales de gestión bancaria 4 (1 plaza vacante en proceso de contratación)
- 6 profesionales de gestión bancaria 3 (1 plaza vacante en proceso de contratación)

3. División de Supervisión: Ejecuta los diversos mecanismos de supervisión sobre aseguradoras, reaseguradoras, intermediarios y otros sujetos obligados por ley a la regulación y supervisión de la Sugese. Está conformada por:

- 1 director de división
- 1 líder de supervisión
- 4 supervisores principales
- 1 profesional de gestión bancaria 3

- 21 supervisores 2 (1 plaza vacante)
- 2 supervisores TI

4. División Jurídica: Asesora a la institución en materia jurídica de forma oportuna, con el fin de coadyuvar en el proceso de toma de decisiones y garantizar que ejecuta sus funciones con estricto apego al ordenamiento jurídico y la normativa vigente. La división cuenta con dos coordinaciones, una de asesoría jurídica y otra de conducta de mercado.

- 1 director de división
- 2 profesionales de gestión bancaria 4
- 6 profesionales de gestión bancaria 3
- 1 profesional de gestión bancaria 2

5. Área de Comunicación y Servicios: Facilita y apoya el desarrollo de la organización en su conjunto, para lo cual provee en cantidad, calidad y oportunidad necesaria los servicios de apoyo, basado en un proceso de modernización permanente y mejoramiento continuo que facilite la adecuación a los cambios del entorno y cumplimiento de las metas de manera eficaz y responsable.

Asimismo, planifica, dirige, coordina y evalúa las estrategias de comunicación encaminadas a crear una cultura previsional y la proyección y entendimiento de las funciones de la Sugese. Tiene a su cargo la formulación de planes y presupuestos institucionales, así como su ejecución, seguimiento y evaluación. Está conformada por:

- 1 profesional de gestión bancaria 4
- 2 profesionales de gestión bancaria 3
- 1 profesional de gestión bancaria 1
- 3 asistentes de servicios institucionales 2

5. Plan estratégico

La Superintendencia General de Seguros (Sugese) realiza ejercicios de planificación estratégica cada 5 años, con el propósito de establecer una estrategia acorde con los requerimientos de sus partes interesadas y contemplar los retos de un entorno cambiante.

En el 2024, inició la ejecución del Plan Estratégico para el periodo que guiará a la superintendencia en el periodo 2024-2028 y le permitirá cumplir su misión y visión.

Misión: "Promover el desarrollo de un mercado de seguros eficiente, estable y justo en beneficio del consumidor".

Visión: "Ser una organización proactiva ante los retos del mercado de seguros que contribuye al desarrollo sostenible y la estabilidad financiera, con un equipo de trabajo altamente profesional y herramientas eficientes".

El Plan Estratégico vigente está estructurado en tres perspectivas: Aprendizaje y Crecimiento, Procesos Internos y Grupos de Interés. A su vez, se identificaron los ejes estratégicos que estructuran la perspectiva de procesos internos de la siguiente manera:

1. Regulación y Supervisión: Este eje busca complementar el modelo de supervisión vigente con un enfoque de capital basado en riesgos y la supervisión de conducta de negocio para cumplir estándares de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS, por sus siglas en inglés).

Objetivo estratégico asociado:

- "Consolidar el modelo de supervisión de las entidades reguladas".

2. Innovación y Transformación Digital: Implica la incorporación de Suptech y otras herramientas informáticas para los procesos sustantivos de la superintendencia. Mediante este eje se quiere dirigir a la organización al desarrollo de acciones que involucren cada vez más tecnologías de información de acuerdo con las tendencias identificadas y las recomendaciones de organismos internacionales. También, se busca la automatización de los procesos con miras a volverlos más eficientes.

Objetivo estratégico asociado:

- "Incorporar eficientemente las tecnologías de información en las funciones sustantivas de la Superintendencia".

3. Sostenibilidad y Cambio Climático: En este eje se quiere promover el rol del sistema financiero en la transición hacia una economía más sostenible y fomentar una adecuada gestión de los riesgos financieros asociados con sostenibilidad y cambio climático, así como la conducta empresarial responsable en las entidades supervisadas.

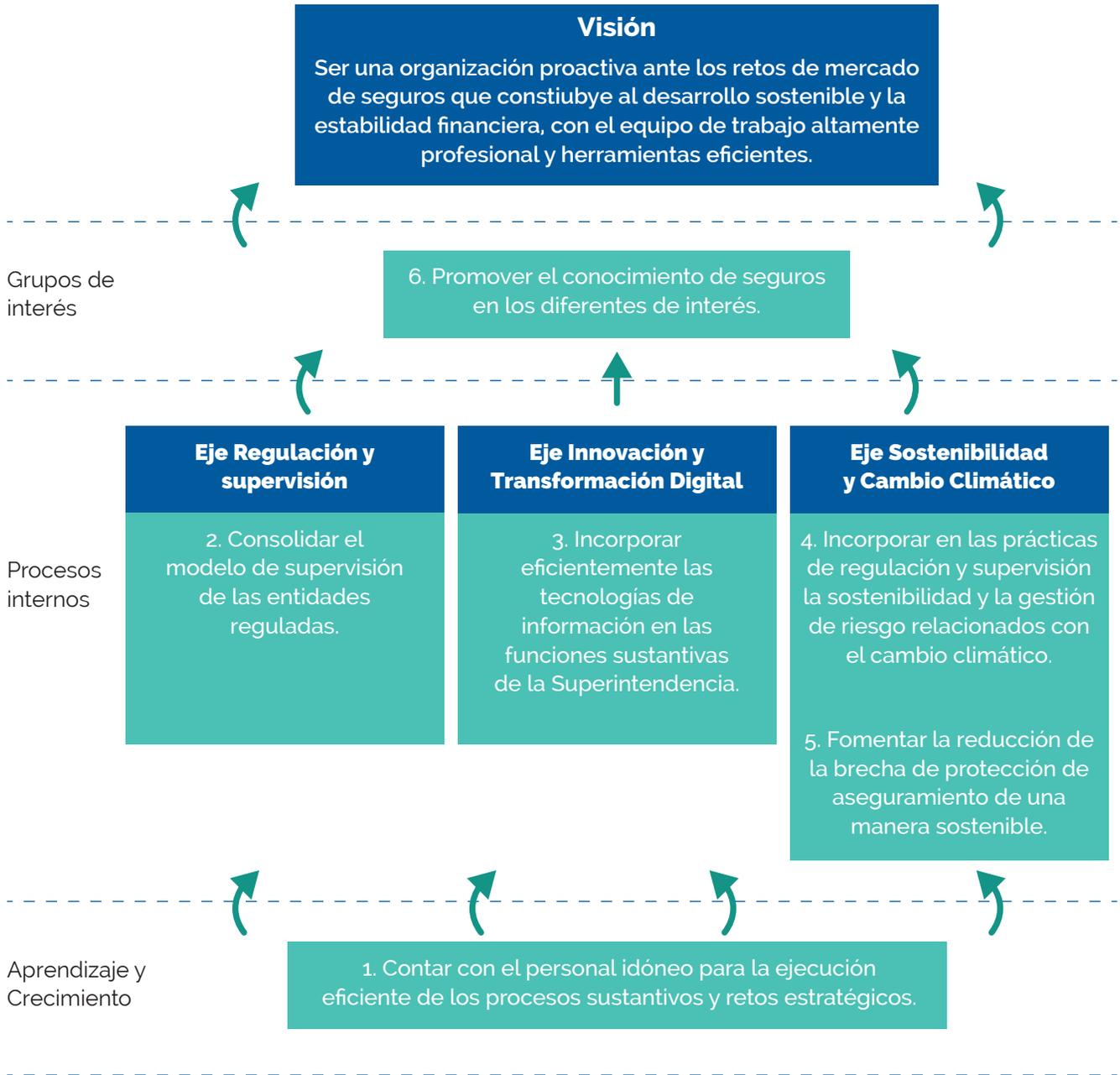
Objetivos estratégicos relacionados:

- "Incorporar en las prácticas de regulación y supervisión la sostenibilidad y la gestión de riesgos relacionados con el cambio climático".
- "Fomentar la reducción de la brecha de protección de aseguramiento de manera sostenible".

En la siguiente figura se plantea el Mapa Estratégico¹ en la que se plasma la estrategia de la Superintendencia para el quinquenio 2024-2028.

¹ Actualizado con revisión anual del Plan Estratégico correspondiente al 2024.

Ilustración 1
Mapa estratégico para el quinquenio 2024-2028



Para el logro de los objetivos estratégicos en el plan se plantean iniciativas que se ejecutarán a lo largo del quinquenio, las cuales pueden ser planteadas como una acción o un proyecto estratégico.

Igualmente, en el proceso de la evaluación del alineamiento estratégico y el ajuste táctico correspondiente al 2024, se revisaron los proyectos

y acciones estratégicas formuladas el año previo y se ajustaron actividades, hitos y recursos para la ejecución de lo planificado. En esta oportunidad no hubo cambios en los elementos que dan fundamento a la gestión estratégica, tales como misión, misión, propuesta de valor, eje y objetivos estratégicos.

En la revisión, se avisó acerca de la próxima evaluación que realizará el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) del riesgo país en materia de Lavado de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, Financiamiento a la Producción de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM), lo cual no fue considerado en la formulación estratégica original.

Al respecto, se debe tener presente como amenaza la exposición del país a dicho riesgo, que conlleva la necesidad de que la Sugese realice Supervisión Basada en Riesgos LC/FT/FPADM y considere

estándares y mejores prácticas internacionales, en un marco normativo formalmente establecido, con el fin de contribuir en la prevención de este riesgo y apoyar en las acciones a implementar en cuanto al Informe de Evaluación Mutua de la República de Costa Rica elaborado por GAFILAT y la Evaluación Nacional de Riesgo LC/FT/FPADM. Lo señalado implicó destinar recursos para esta actividad y la consideración de que esto puede impactar en el cumplimiento de los proyectos establecidos en el Plan Estratégico y la macroplanificación del proceso de supervisión.

6. Evolución del mercado asegurador

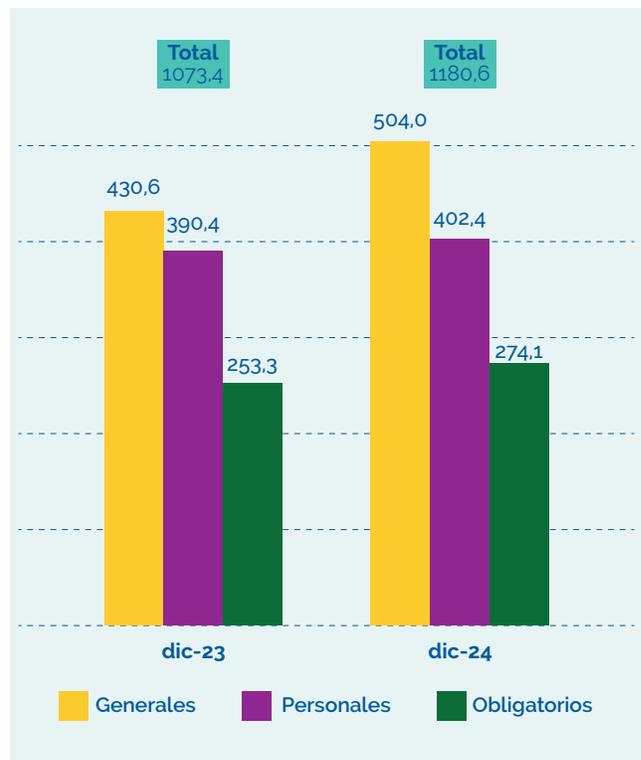
1. Evolución de primas

Al cierre del periodo 2024, el mercado de seguros nacional mostró una tasa de crecimiento interanual de 9,9%, variación superior a la inflación anual que para este año fue de 0,84%², así mismo, si se le compara con la tasa de variación del PIB que para el 2024 es de 4,1%, según proyecciones del Banco Central de Costa Rica (BCCR)³. El monto de primas sobrepasó por tercer año consecutivo el billón de colones, con una dinámica superior en términos relativos al crecimiento económico del 2024, que significó una aceleración de las primas en ese año de 4,5% con respecto al crecimiento del 2023.

La dinámica de los seguros obligatorios respondió al incremento de 11,1% (¢7,2 mil millones) en los ingresos por primas del Seguro Obligatorio de Vehículos Automotores (SOA) y de 10,2% (¢14,6 mil millones) en las primas del Seguro de Riesgos del Trabajo (RT), cuyo monopolio se rompió en este año, con la incorporación de un nuevo oferente: MNK Seguros compañía Aseguradora.

En el caso de los seguros voluntarios, se observó un aumento de 10,4% en el 2024, producto de un crecimiento en la categoría de seguros generales de 17% y en los seguros personales de 3%.

Gráfico 1
Monto de primas totales según categoría de seguros, 2023-2024
(miles de millones de colones corrientes)



Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

² <https://gee.bccr.fi.cr/indicadoreseconomicos/Cuadros/fmVerCatCuadro.aspx?idioma=1&CodCuadro=%202732>

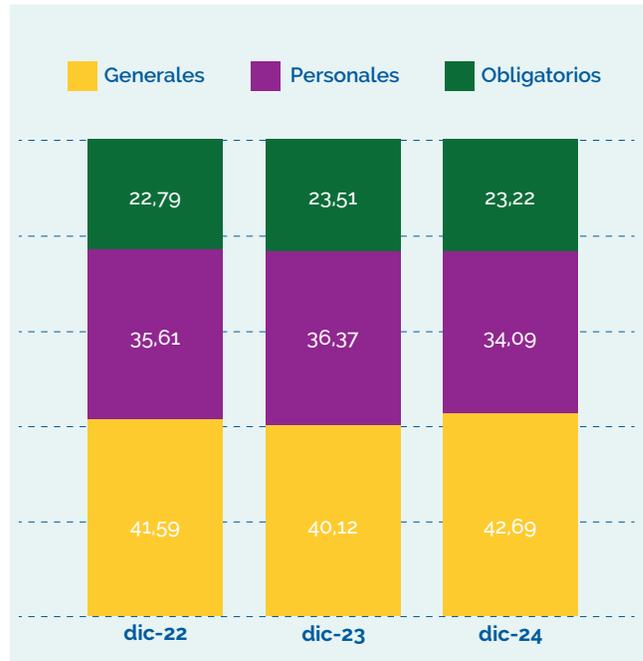
³ <https://gee.bccr.fi.cr/indicadoreseconomicos/Cuadros/fmVerCatCuadro.aspx?idioma=1&CodCuadro=%205784>

Cuadro 1
Variación de las primas según categoría, IPC, IMAE y tipo de cambio, 2023-2024
 (Porcentajes y millones de colones corrientes)

Variación interanual	Variación porcentual (%)	Variación Absoluta (Millones ₡)
Total	9,9	107.241,4
Obligatorios	8,6	21.811,9
Voluntarios	10,4	85.429,5
Generales	17,0	73.381,7
Personales	3,0	12.047,7
Inflación acumulada	0,8	
Variación media IMAE	4,4	
Variación Tipo Cambio	-2,6	

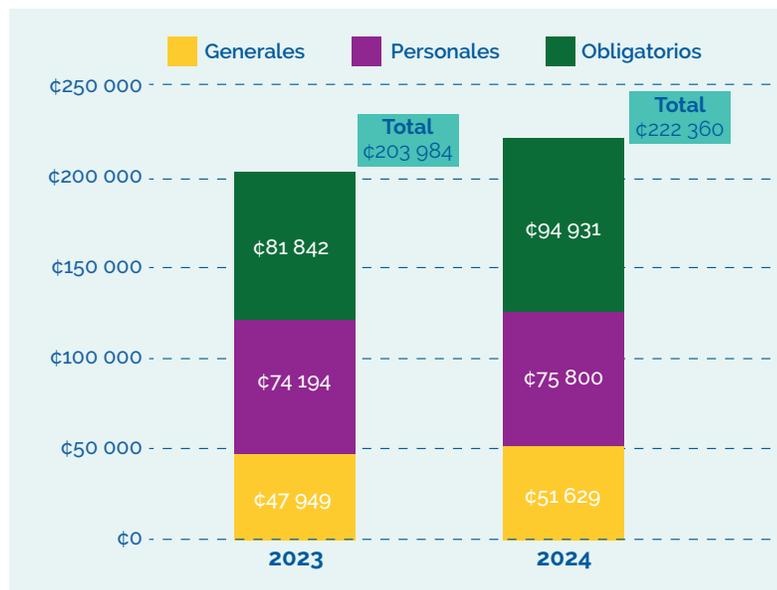
Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese), Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), y Banco Central de Costa Rica (BCCR)

Gráfico 2
Composición de los ingresos por primas totales, según categoría de seguros, 2022-2024
 (Porcentajes)



Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

Gráfico 3
Prima directa en colones per cápita*



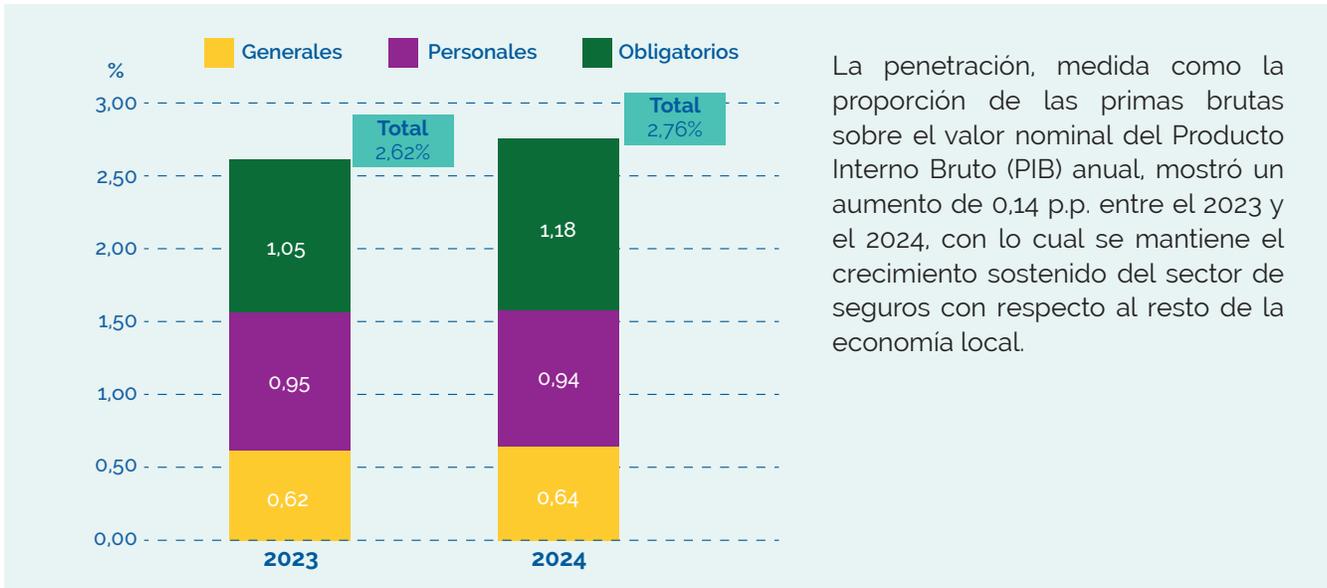
La densidad del mercado de seguros, aproximada con la prima per cápita, pasó de ₡203.984 en el 2023 a ₡222.360 para el periodo 2024, equivalente a un aumento aproximado de 9%.

El aumento de la prima per cápita se observó tanto en los seguros voluntarios como en los obligatorios y sobresale la variación en el segmento de los voluntarios generales con un aumento interanual aproximado de 16%.

*Población tomada de publicaciones del INEC y CCP

Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

Gráfico 3.1
Prima directa como porcentaje (%) del PIB*

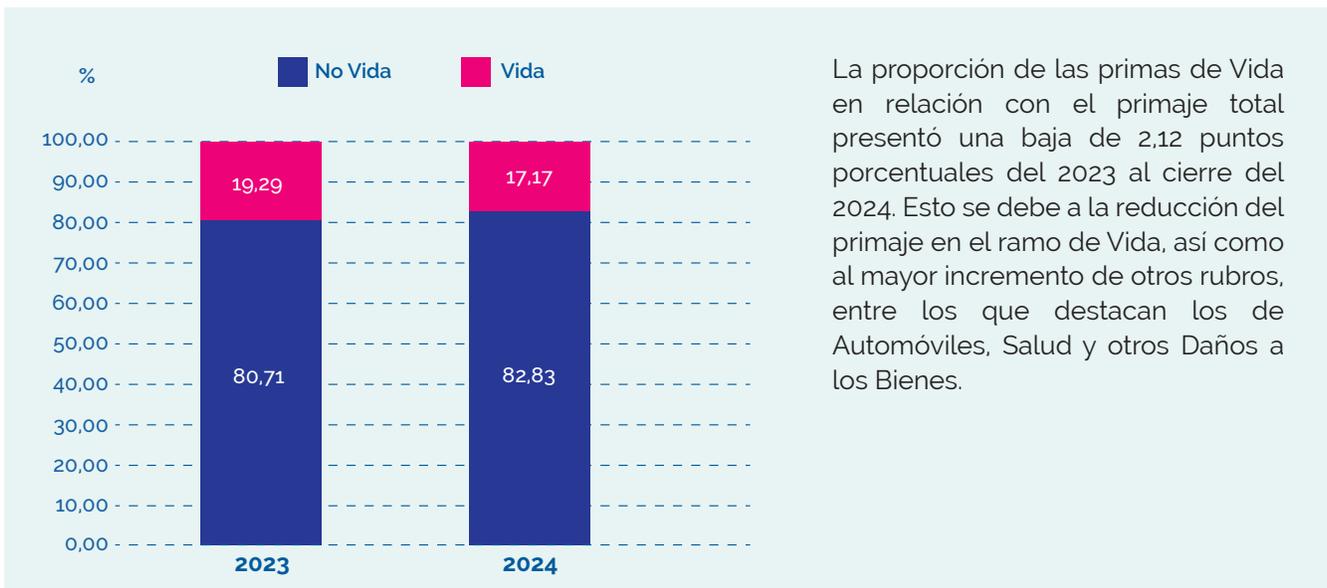


La penetración, medida como la proporción de las primas brutas sobre el valor nominal del Producto Interno Bruto (PIB) anual, mostró un aumento de 0,14 p.p. entre el 2023 y el 2024, con lo cual se mantiene el crecimiento sostenido del sector de seguros con respecto al resto de la economía local.

*PIB del 2023 ajustado y proyectado por BCCR para el 2024

Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

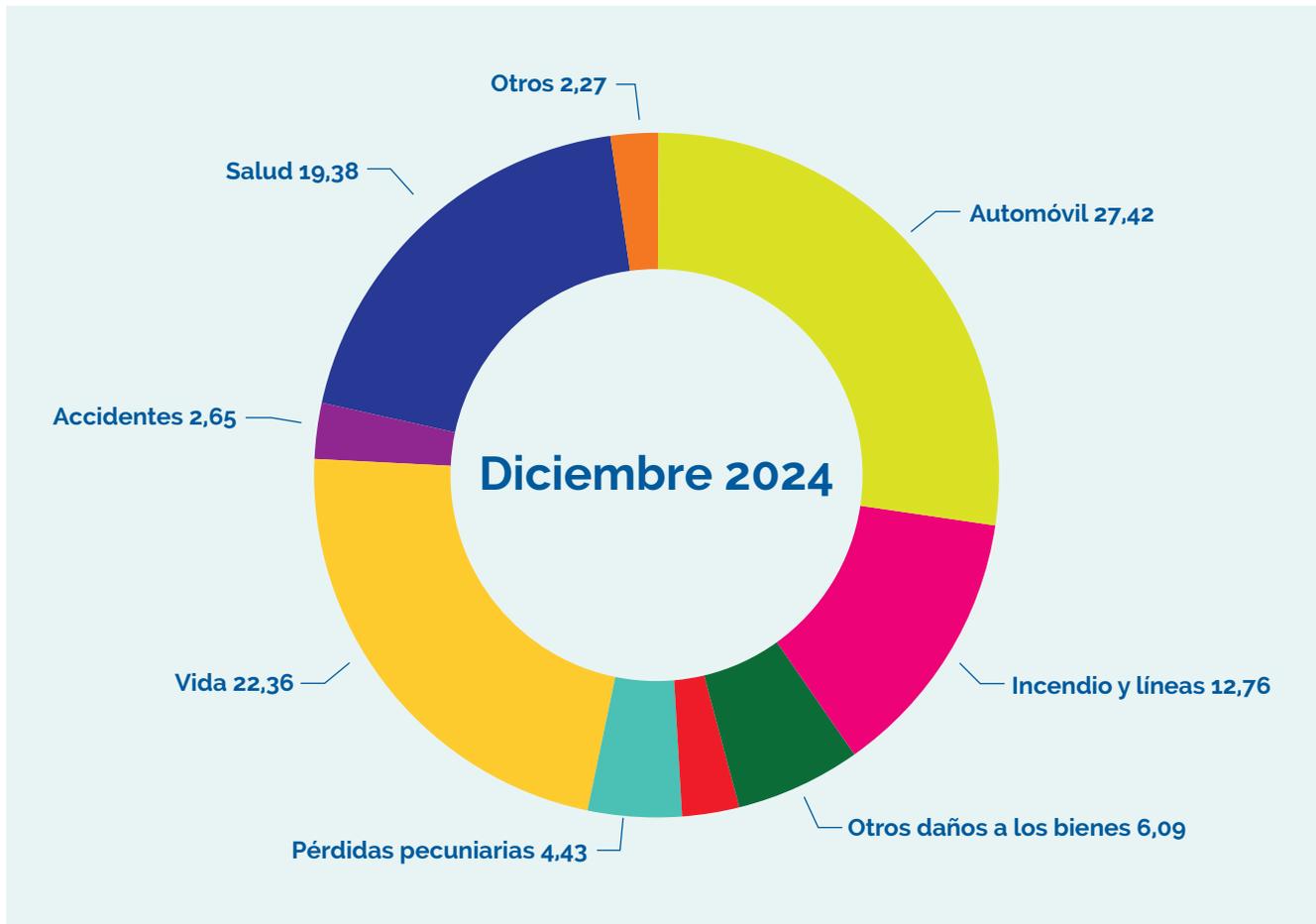
Gráfico 3.2
Prima Vida y no vida como porcentaje (%) del total



La proporción de las primas de Vida en relación con el primaje total presentó una baja de 2,12 puntos porcentuales del 2023 al cierre del 2024. Esto se debe a la reducción del primaje en el ramo de Vida, así como al mayor incremento de otros rubros, entre los que destacan los de Automóviles, Salud y otros Daños a los Bienes.

Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

Gráfico 4
Distribución relativa de los ingresos por primas en los seguros voluntarios por ramo, 2024
 (porcentajes)



Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

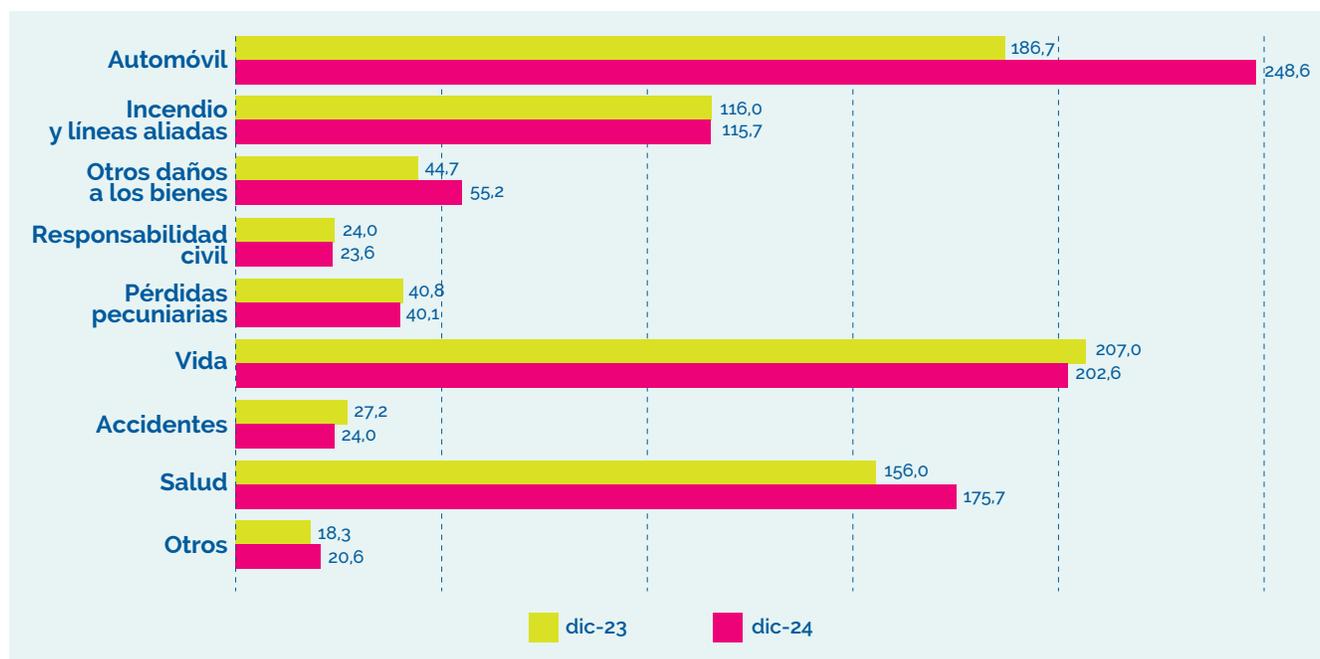
Para el periodo 2024, los ramos de seguros voluntarios con mayor primaje fueron Automóviles, Vida, Salud, Incendio y Líneas Aliadas, en ese orden. En conjunto, estos cuatro ramos representaron 81,9% del total de las primas del mercado voluntario.

El ramo con el mayor crecimiento absoluto en primaje para el 2024 fue el de Automóviles con un incremento de 33,1%, equivalente a más de ₡61,8 miles millones. El 84% de este incremento se explica por cambios en las condiciones contractuales

relacionados con la vigencia de los contratos de este rubro del INS, por lo que no se espera que el efecto de este cambio en las tasas de crecimiento sea permanente (ver gráfico 5).

Por otra parte, Vida fue la categoría de los seguros voluntarios que mostró la mayor baja en primas, con ₡4,3 mil millones menos, una reducción equivalente a 2,1%. A pesar de esa variación, este ramo continuó como uno de los principales para el mercado costarricense en el 2024.

Gráfico 5
Primas de seguros voluntarios según ramo, 2023-2024
 (miles de millones de colones corrientes)



Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

Cuadro 2
Variación de las primas de seguros voluntarios según ramo, 2023-2024
 (porcentajes y miles de millones de colones corrientes)

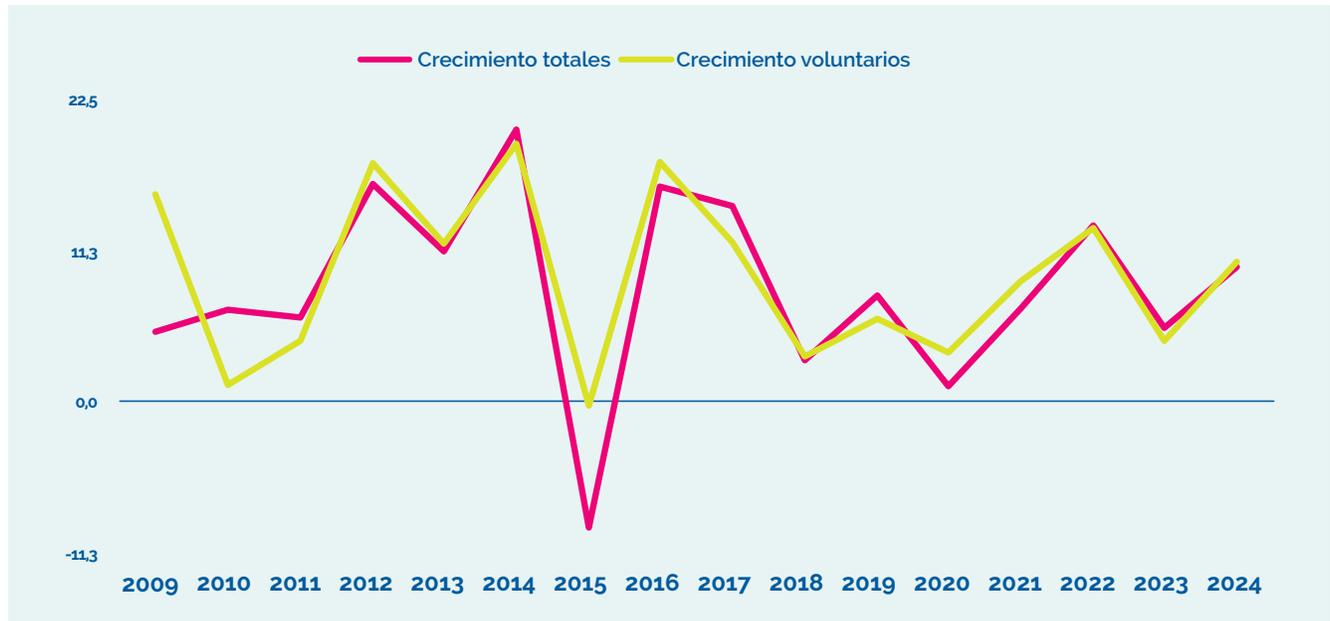
Variación interanual	Variación porcentual (%)	Variación absoluta (miles de millones ₡)
Total	10,4	85,4
Automóvil	33,1	61,8
Salud	12,5	19,6
Otros daños a los bienes	23,4	10,5
Mercancías transportadas	8,6	0,9
Vehículos marítimos	35,9	0,4
Aviación	32,7	0,4
Caución	11,5	0,4
Crédito	10,1	0,0
Agrícolas y pecuarios	-22,8	0,0
Seguros de asistencia de ramos personales	203,8	0,0
Incendio y líneas aliadas	-0,2	-0,2
Responsabilidad civil	-1,6	-0,3
Pérdidas pecuniarias	-1,6	-0,6
Accidentes	-11,8	-3,2
Vida	-2,0	-4,3

Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

Desde la apertura del mercado de seguros en el 2008 hasta el 2024, los ingresos por primas totales aumentaron en 251%, mientras que el crecimiento

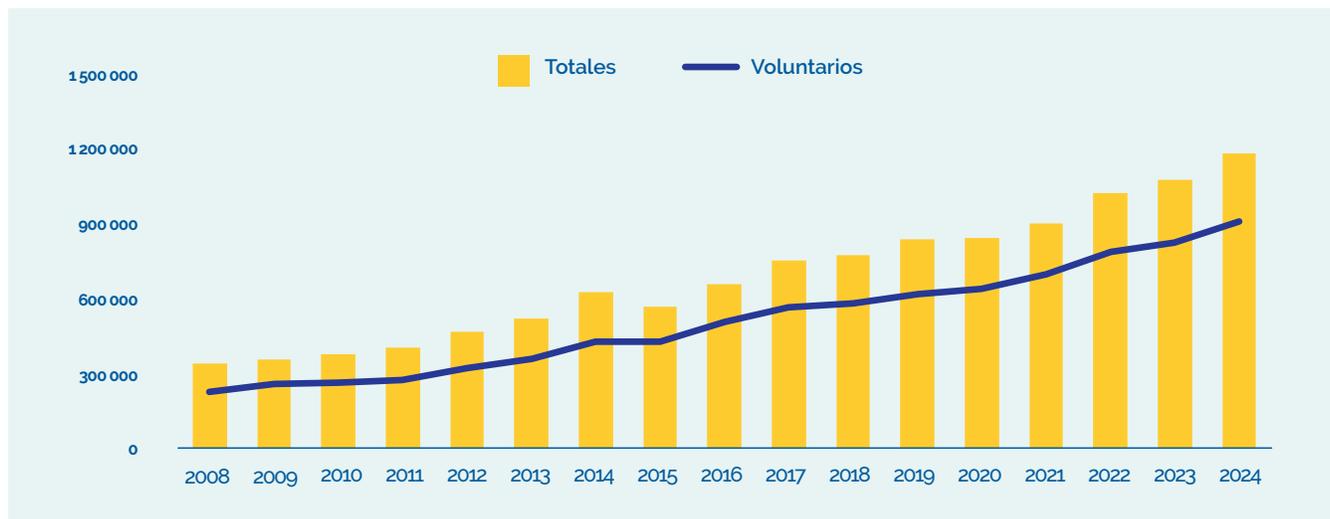
del primaje de los seguros voluntarios fue de 305%. Es decir, en 15 años las primas de los seguros voluntarios crecieron poco más de tres veces.

Gráfico 6
Tasas interanuales de variación de primas totales y de seguros voluntarios, 2009-2024
 (porcentajes)



Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

Gráfico 7
Costa Rica: Ingresos por primas totales y de seguros voluntarios, 2008-2024
 (millones de colones corrientes)



Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

El ritmo de crecimiento promedio anual⁴ de las primas, desde la apertura del mercado de seguros al 2024, se situó en 9,9% de manera global y 10,4% para los seguros voluntarios. A partir del 2018 se ha observado una desaceleración, que en el 2020 se vio exacerbada por el impacto de la pandemia de COVID-19, mientras que en el 2021 y el 2022 se presentó una clara recuperación en el ritmo de crecimiento, para el cierre del 2024, con una aceleración en el ritmo de crecimiento de 4,5% a nivel general y de 5,9% en los seguros voluntarios.

2. Estructura del mercado

Para el 2024 la estructura del mercado total de seguros se mantuvo relativamente estable en relación con periodos previos, sin cambios mayores a un punto porcentual para cada entidad aseguradora en comparación con el periodo anterior.

Cuadro 3

Distribución relativa de las primas totales y de seguros voluntarios, según aseguradora⁵, 2022-2024 (porcentajes)

Aseguradora	Totales			Voluntarios		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
INS	64,6	65,0	64,8	54,1	54,2	54,1
Seguros del Magisterio	2,5	2,2	1,2	3,3	2,8	1,6
MAPFRE Seguros Costa Rica	4,4	4,9	4,1	5,7	6,4	5,3
ASSA Compañía de Seguros	8,2	7,9	7,9	10,6	10,3	10,3
Pan American Life Insurance	7,5	7,5	7,9	9,7	9,8	10,3
Aseguradora del Istmo (ADISA)	3,4	3,6	3,7	4,4	4,8	4,8
Davivienda Seguros (C.R.)	0,6	0,7	0,7	0,8	0,9	1,0
Quálitas Compañía de Seguros (C.R.)	2,1	2,4	2,5	2,8	3,2	3,3
Best Meridian Insurance Company	1,8	1,6	2,2	2,3	2,1	2,9
Triple-S Blue Inc.	0,3	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0
Aseguradora Sagicor Costa Rica	1,7	1,6	2,2	2,3	2,1	2,9
MNK Seguros Compañía Aseguradora	1,7	1,6	1,3	2,2	2,1	1,7
Seguros Lafise Costa Rica	1,1	1,0	1,6	1,4	1,3	2,1
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

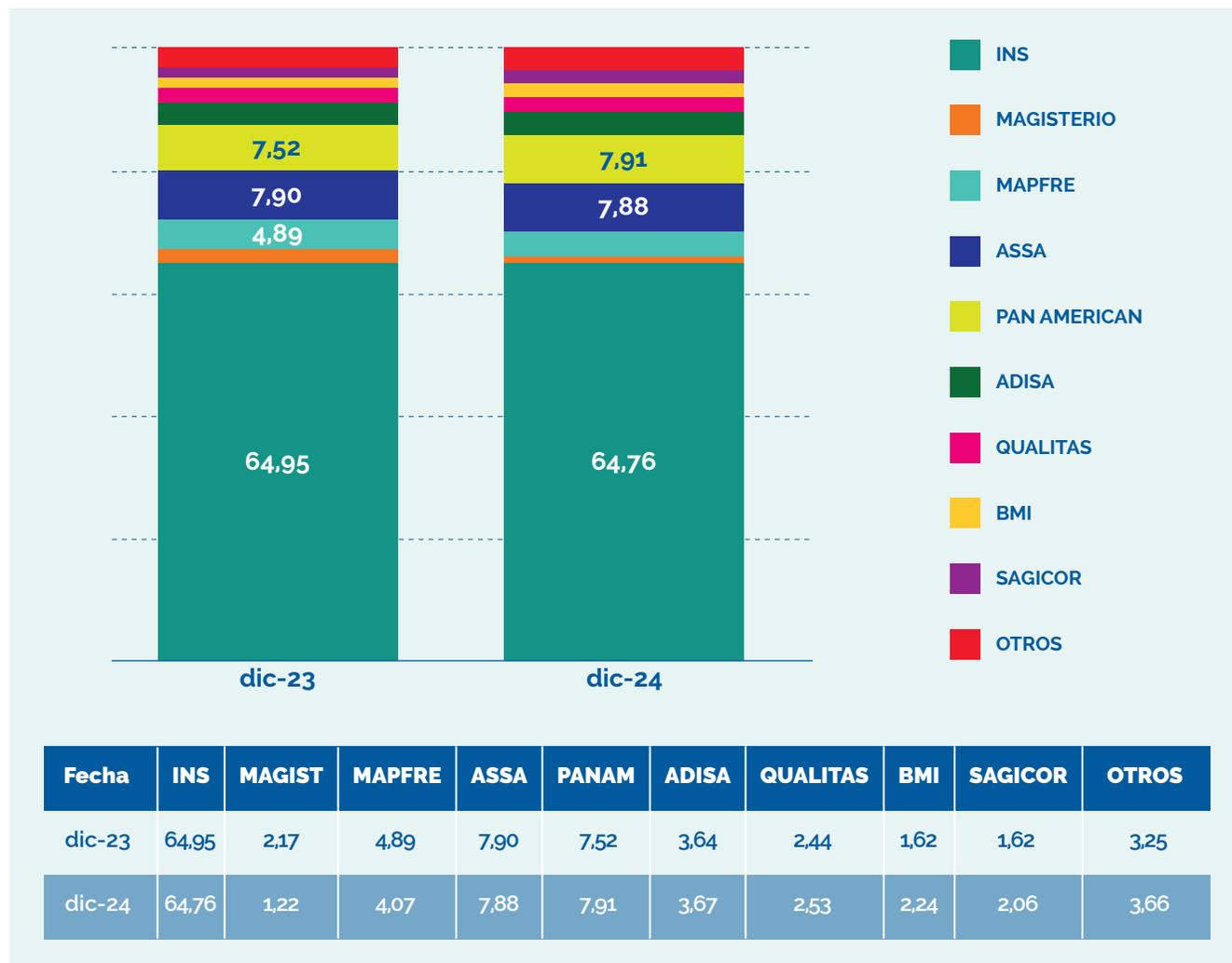
Por su parte, en el segmento de los seguros voluntarios cinco aseguradoras ganaron participación porcentual. Estas fueron BMI, Lafise, Sagicor y Panamerican Life. Los aumentos más importantes fueron los de BMI, con una ganancia de

0,8 p.p. y Lafise, también con 0,8 p.p. Por su parte, las mayores bajas en participación se observaron en Seguros del Magisterio con 1,2 p.p. y Mapfre con 1,1 p.p. menos que en el 2023.

⁴ El único año de este intervalo en el que hubo un decrecimiento fue el 2015, lo cual obedeció a ajustes contables en las estadísticas del Instituto Nacional de Seguros (INS).

⁵ La aseguradora Océánica de Seguros cambió su nombre a MNK en noviembre de 2024.

Gráfico 8
Composición de las primas totales según aseguradoras, 2023-2024
(porcentajes)

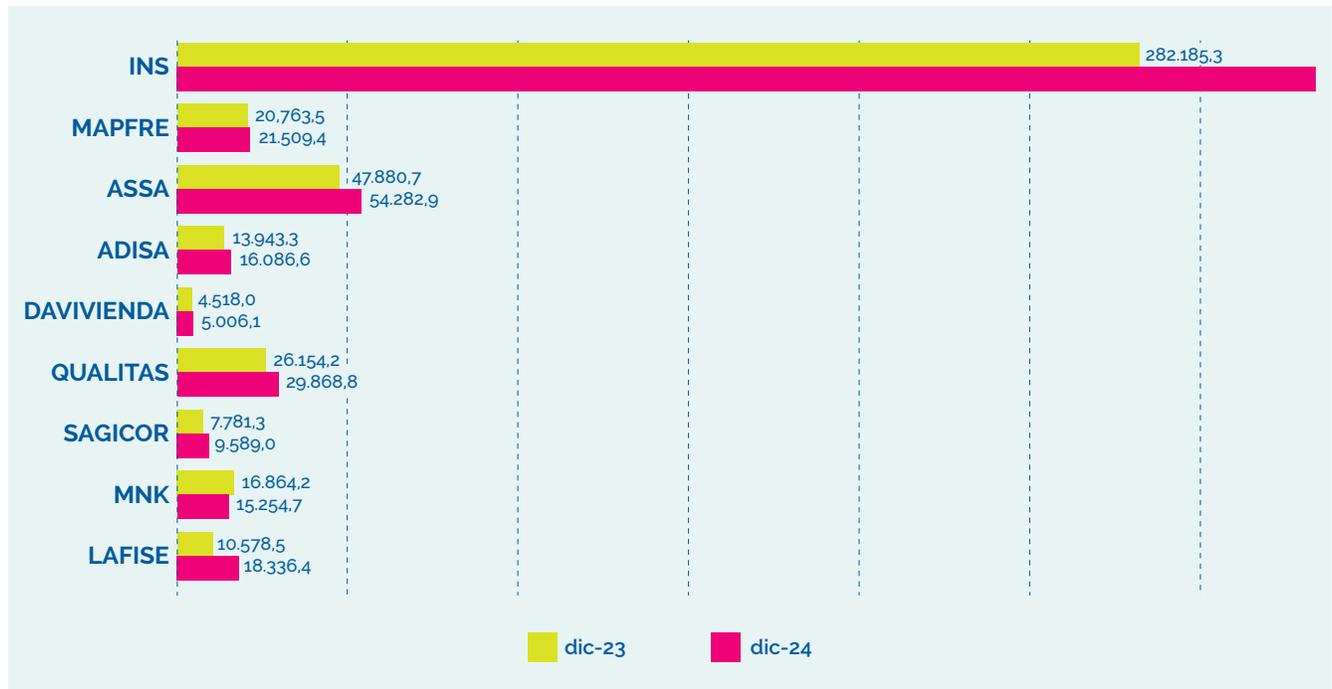


Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

Gráfico 9

Ingresos por primas de seguros generales por aseguradora, 2022-2024

(millones de colones corrientes)



Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

Las primas acumuladas de seguros generales voluntarios crecieron 17% en el 2024, superior al ritmo de crecimiento de los últimos dos años. Esto representó un aumento de ₡73.3 mil millones en comparación con el 2023.

El 66,3% del valor de las primas de los seguros generales del 2024 correspondieron al INS. En segundo lugar, se ubicó ASSA con 10,8%, mientras que la aseguradora Quálitas ocupó el tercer lugar con 5,9%. De manera interanual, tres entidades ganaron cuota de participación: Lafise 1,2 p.p., INS 0,8 p.p. y Sagicor 0,1 p.p. Por otra parte, Adisa mantuvo su cuota y el resto de las entidades perdieron participación en su cuota de mercado para este segmento.

En cuanto al crecimiento absoluto de las primas, solo la aseguradora MNK registró menos primas con respecto al año anterior. Los principales incrementos fueron en el INS con ₡51 mil millones, Lafise con ₡7,7 mil millones, ASSA con ₡6,4 mil

millones y Quálitas con ₡3,7 mil millones más en relación con las primas registradas en el 2023.

El ramo de los generales con mayor primaje para el 2024 fue el de Automóviles con ₡248 mil millones, seguido por Incendios y Líneas Aliadas con ₡115 mil millones y Otros Daños a los Bienes con ₡55 mil millones, iguales posiciones para estos ramos que el año anterior.

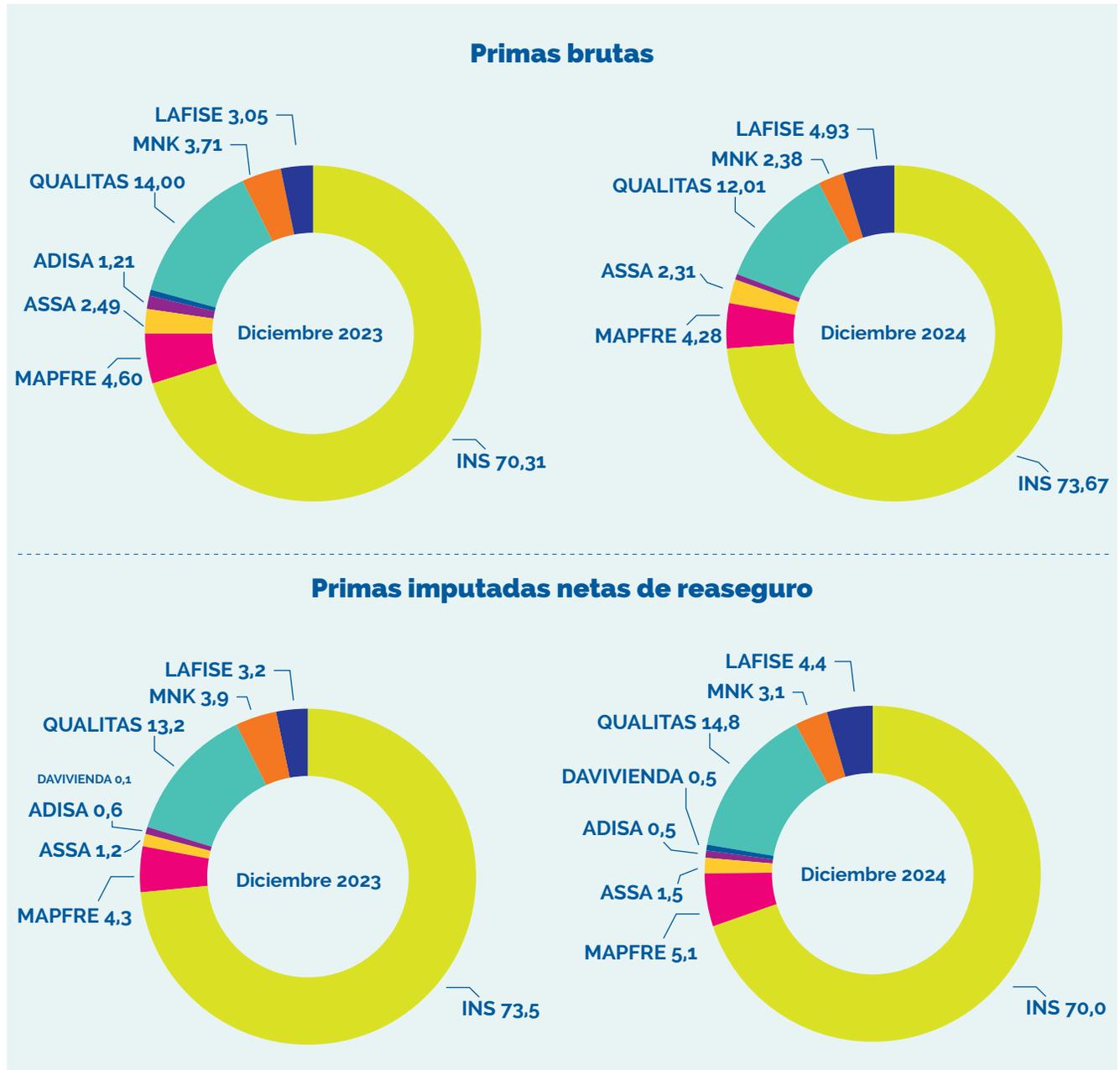
El rubro con el mayor crecimiento absoluto en primaje para el 2024 fue el de Automóviles, con un incremento de 33,1%, equivalente a más de ₡61,8 miles millones. El 84% de este incremento se explica por cambios en las condiciones contractuales relacionados con la vigencia de los contratos de esta categoría del INS, por lo que no se espera que el efecto de este cambio en las tasas de crecimiento sea permanente.

En el ramo más importante de los seguros generales, que es el de Automóviles, tres

aseguradoras registraron bajas en sus primas con respecto al año pasado. Estas son Adisa, MNK y Davivienda. Mientras, el resto mostró aumentos,

además del incremento ya señalado por el INS. Otras aseguradoras que presentaron los principales incrementos fueron Lafise, Quálitas y Mapfre.

Gráfico 10
Composición de las primas y primas netas del ramo de Automóviles por aseguradoras, diciembre 2023 - diciembre 2024
 (porcentajes)



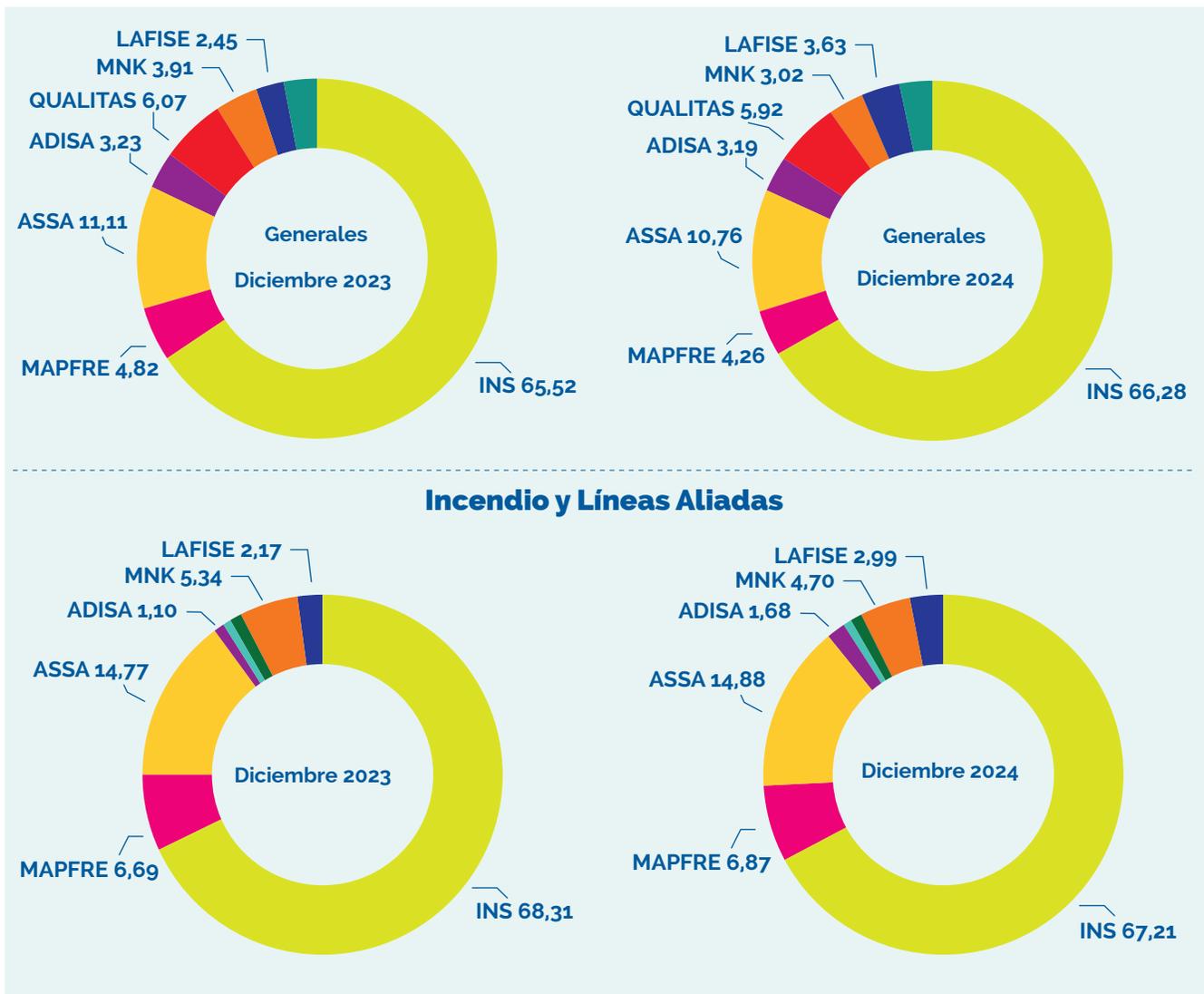
Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

En relación con lo indicado sobre el incremento en el monto de las primas del ramo de Automóviles, para aislar el efecto del cambio en la forma de suscripción de los contratos de automóviles, se realizó una comparación de la distribución porcentual de las primas entre las aseguradoras de este segmento con la composición de las primas imputadas netas de reaseguro. Eso se debe a que este último concepto es una línea de las cuentas técnicas que ajusta las primas brutas por temas de reaseguro y de provisiones, que incluyen la

provisión de primas no devengadas, por lo que no considera el tema de la forma de suscripción.

De dicho análisis se aprecia cómo la participación del INS en este ramo pasa de 73,6% a 70% aproximadamente, considerando que las primas netas no contemplan las primas no devengadas que se irán contabilizando conforme pase el periodo de vigencia de los contratos. Así, se mantiene la tendencia observada de una caída en la participación del INS en dicho ramo.

Gráfico 11
Composición de las primas según aseguradora para seguros generales y principales ramos 2023-2024
 (porcentajes)



Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

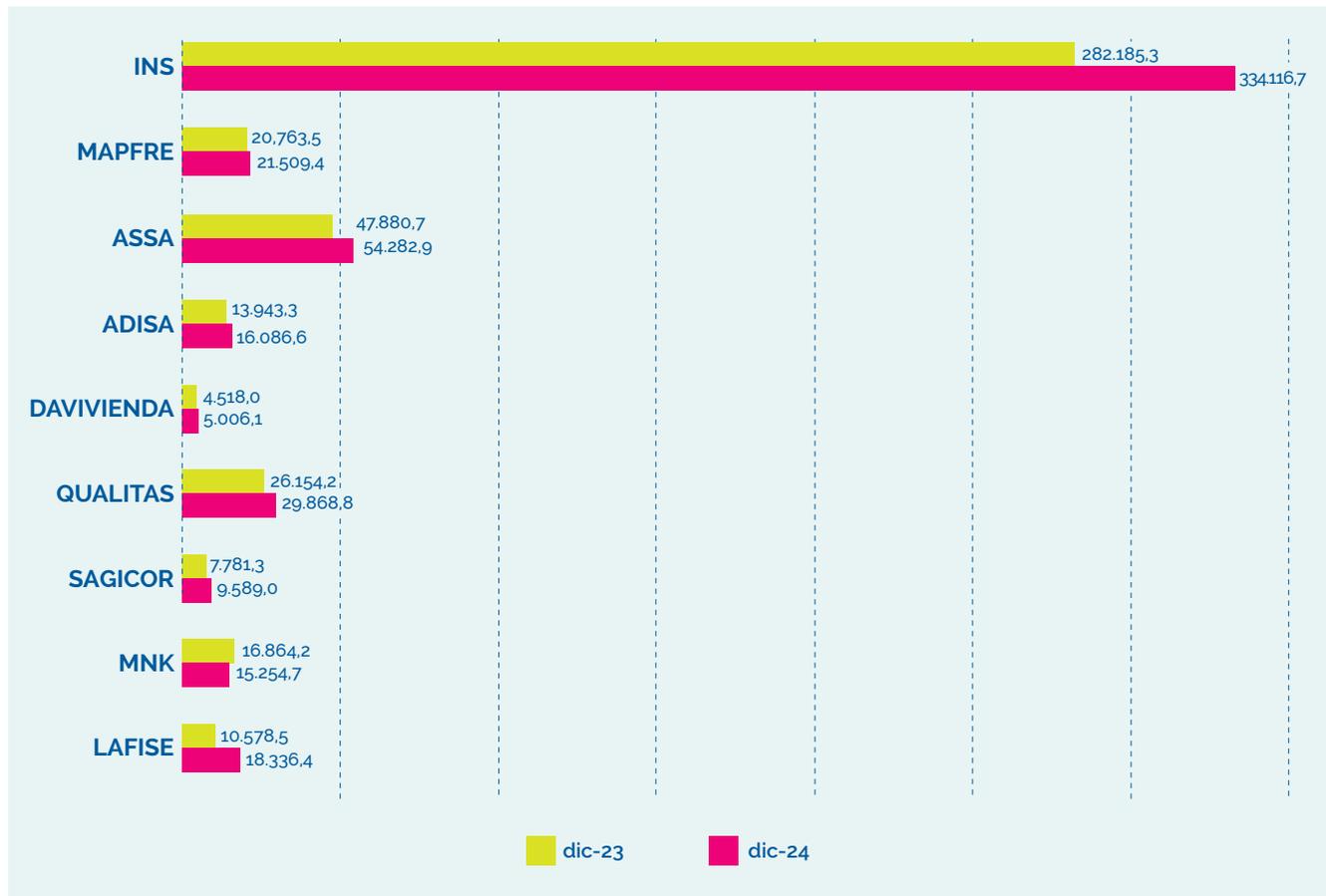
En el ramo de Otros Daños a los Bienes, ASSA fue el principal proveedor, con 46% de las primas colocadas en el 2024, seguido por el INS y Adisa. Los principales aumentos en este rubro los registraron ASSA con un aumento de ¢5,1 mil millones equivalente a 26% y Adisa, con incremento de ¢3,2 mil millones correspondiente a 87%. Solo Mapfre registró una baja en este ramo en comparación con el 2023.

Por su parte, el ramo de Incendios y Líneas Aliadas perdió 3,97 p.p. en su cuota de mercado de los seguros generales y mostró una disminución interanual de ¢260 millones. No obstante, sigue siendo de los rubros más importantes en el global. De las ocho aseguradoras que comercializan productos en ese ramo, solo dos disminuyeron el monto de las

primas registradas en comparación con el 2023: INS y MNK. Mientras, los principales aumentos los presentaron Lafise, con ¢944 millones más equivalente, a 37% de crecimiento y Adisa, con ¢661 millones más, correspondiente a una variación de 51%.

Los seguros de Mercancías Transportadas crecieron ¢984 millones en el 2024. Sin embargo, perdieron 0,2 p.p. en la participación en el total de los seguros generales. INS y ASSA colocaron 86% del monto de primas de este ramo. A pesar de que ASSA es la segunda aseguradora en importancia en esta categoría mostró bajas en sus primas con respecto al año anterior. Por otra parte, Mapfre fue la otra aseguradora que también reportó menos primas al cierre del 2024 en relación con el periodo previo.

Gráfico 12
Ingresos por primas de seguros personales por aseguradora, 2022-2024
 (millones de colones corrientes)



Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

Las primas de la categoría de seguros personales aumentaron en forma interanual 3%, equivalentes en absolutos a ¢12,0 mil millones. En otras palabras, se mantiene la tendencia de crecimiento, pero con una desaceleración con respecto a los ritmos observados en los últimos dos años.

Para el 2024, el INS, Pan American y Adisa colocaron en conjunto 72% de las primas personales del mercado. La aseguradora con mayor incremento en la categoría de personales fue Pan American, que colocó ¢12,6 mil millones más que en el 2023, seguido por BMI, que aumentó sus primas en ¢9 millones más que el año anterior. Mientras, Seguros del Magisterio, el INS y Mapfre fueron las entidades con las mayores bajas interanuales en este segmento.

De los tres ramos que conforman esta categoría, solo Salud presentó variaciones positivas, con ¢19,6 mil millones más, es decir, un crecimiento de 13%. Por otro lado, el ramo de Vida presentó una reducción de ¢4,3 mil millones, equivalente a una baja de 2% y el de Accidentes disminuyó su primaje en ¢3,2 mil millones, correspondiente a una caída de 12% de manera interanual.

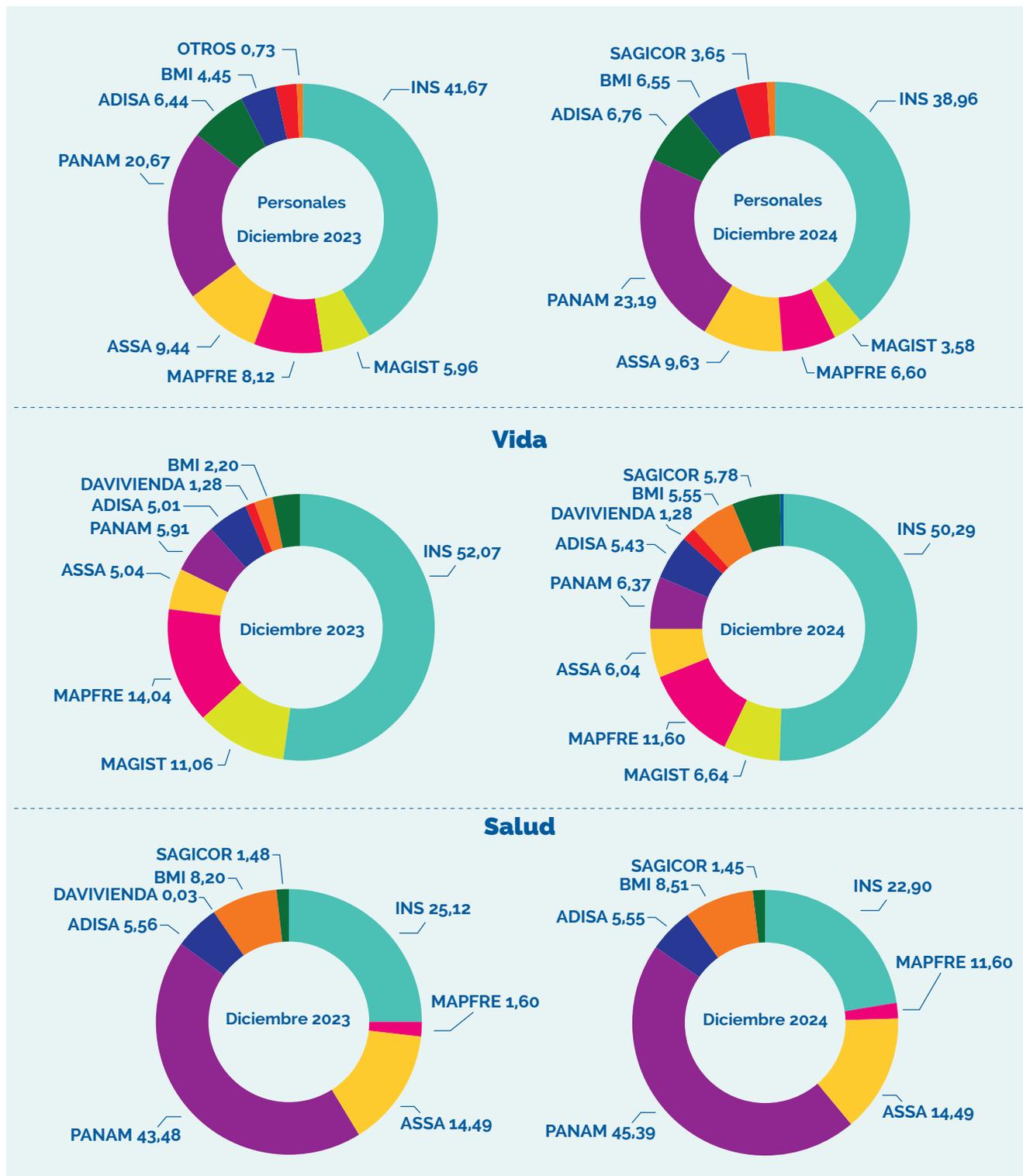
Vida fue el ramo de los voluntarios con mayores ingresos por primas para este periodo, con más de

¢202,7 mil millones, a pesar de presentar una caída en relación con el año anterior. En el periodo, las aseguradoras con mayor incremento de primaje en el ramo de Vida fueron BMI (¢6,6 mil millones) y Sagicor (¢4,8 mil millones). Mientras, las principales bajas las mostraron Seguros del Magisterio, INS y Mapfre.

El ramo con mayor crecimiento fue el de Salud. De las ocho aseguradoras que comercializan este rubro, solo Davivienda presentó disminuciones. Pan American Life fue la que tiene la mayor cuota de mercado, con 45%, seguida por el INS con 23% y ASSA con 14%. Los mayores incrementos para el 2024 los registraron Pan American (¢11,8 mil millones más), ASSA (¢2,8 mil millones más) y BMI (¢2,1 mil millones más).

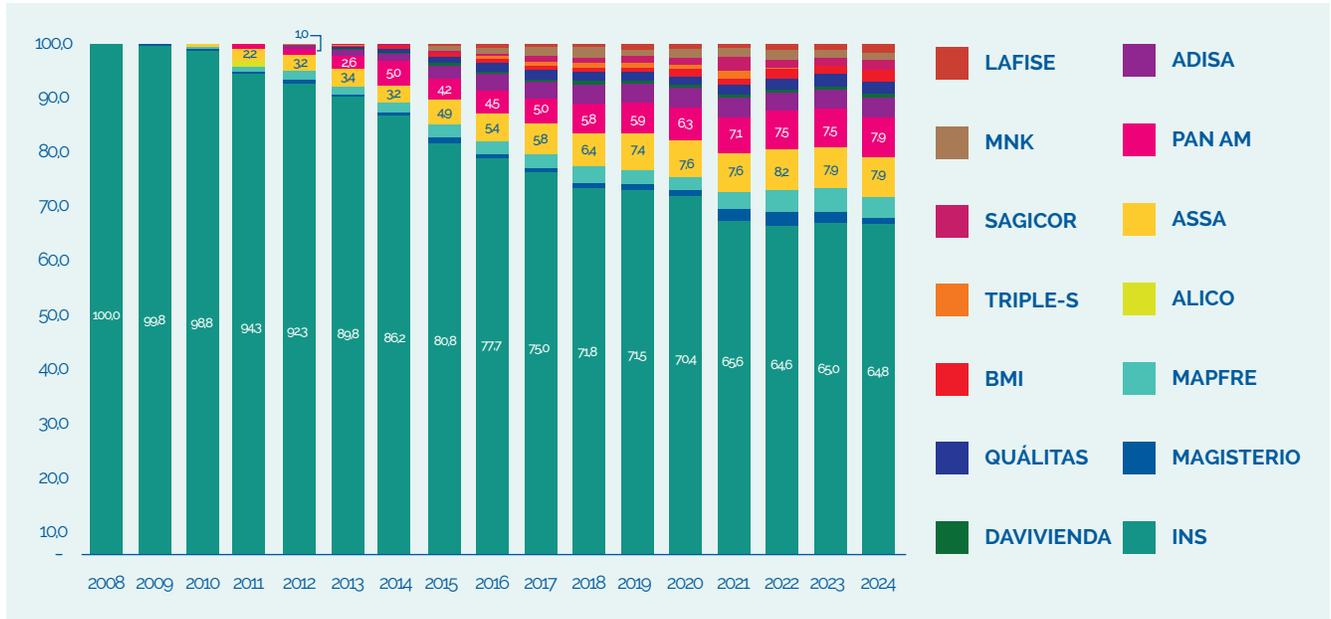
En el caso de Accidentes, los principales oferentes en el 2024 fueron el INS con 61% y Adisa con 27%. El principal crecimiento lo mostró Adisa con ¢347 millones más que en el 2023. De las nueve aseguradoras de este ramo, cuatro presentaron reducciones. Las restantes cinco mostraron leves incrementos que no fueron suficientes en conjunto para compensar las caídas, con lo que el resultado en el 2024 fue un monto total inferior al registrado en el 2023.

Gráfico 13
Composición de primas por aseguradora, para
seguros personales y principales ramos, 2023-2024
 (porcentajes)



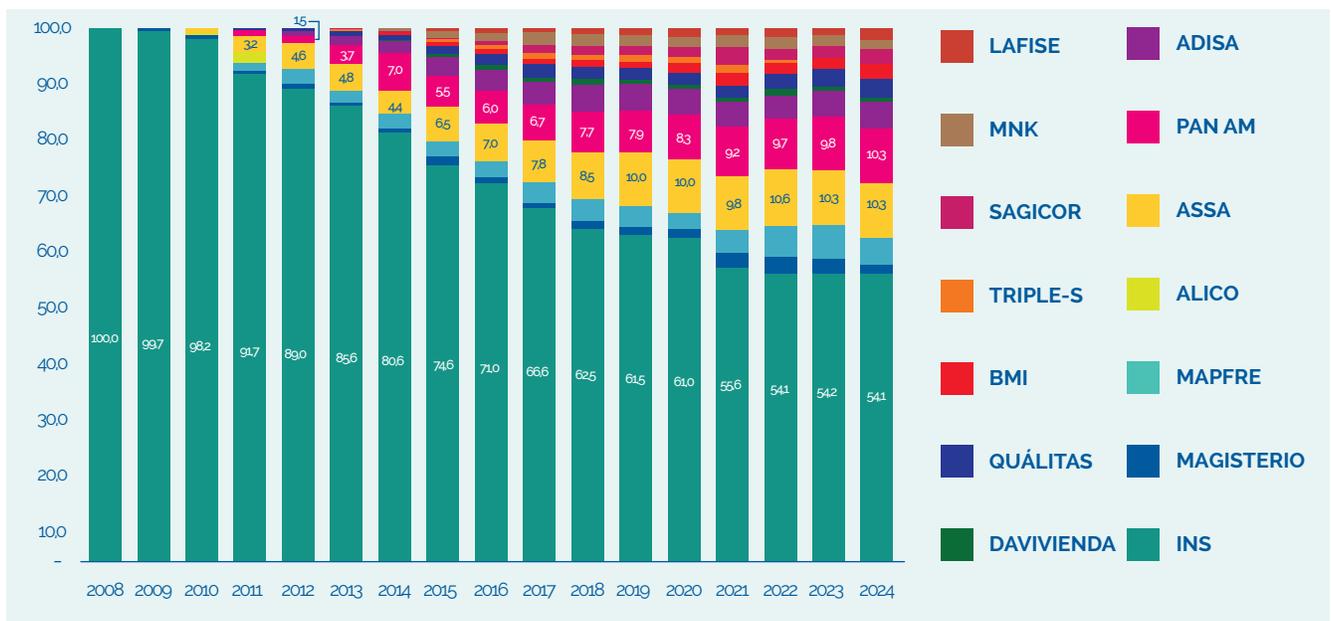
Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

Gráfico 14
Estructura del mercado de seguros 2008-2024
(porcentajes)



Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

Gráfico 15
Estructura del mercado seguros voluntarios 2008-2024
(porcentajes)



Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

Las cuatro empresas privadas con mayor participación de mercado, desde el 2012 al 2024, fueron ASSA, Panamerican Life, Mapfre y ADISA. En conjunto, estas entidades ganaron participación en forma sostenida en ese lapso, al pasar de 6,8% del mercado en el 2012 a representar 23,5% del mercado total en el 2024. Si no se consideran los seguros obligatorios, estas cuatro aseguradoras representaron 30,6% del segmento de los seguros voluntarios al cierre de este periodo.

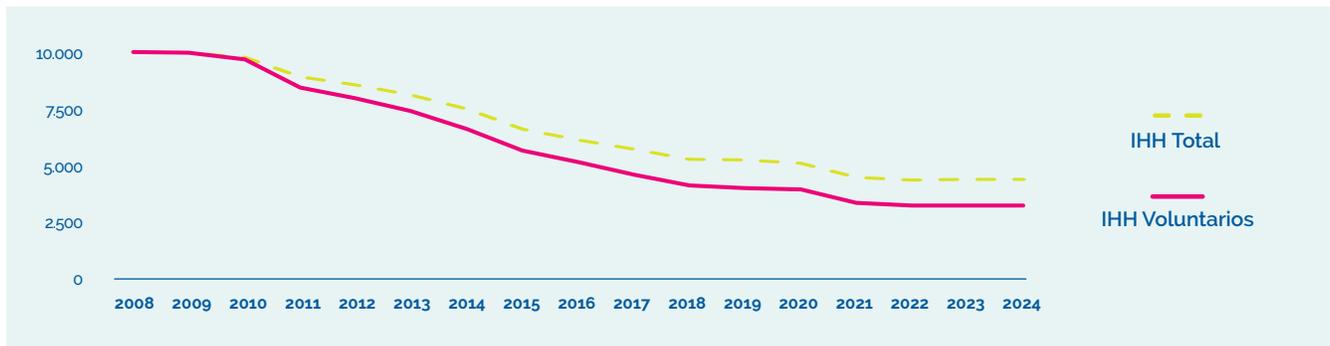
Lo descrito en cuanto a la estructura de mercado ha resultado –de acuerdo con el Índice de Herfindahl-Hirschman (HH)– en un decrecimiento sostenido del grado de concentración de mercado al 2024 de 56% en los seguros totales y de 68% en los seguros voluntarios, con respecto al nivel

máximo del índice (10.000), tope que representa una situación de monopolio.

Según el Índice HH, al cierre del 2024, la concentración del mercado de seguros decreció en 24 puntos con respecto al año previo, es decir, 0,5% menos, con lo cual se mantiene la tendencia de alejarse del estado de monopolio, aunque con una menor velocidad que años previos a la pandemia.

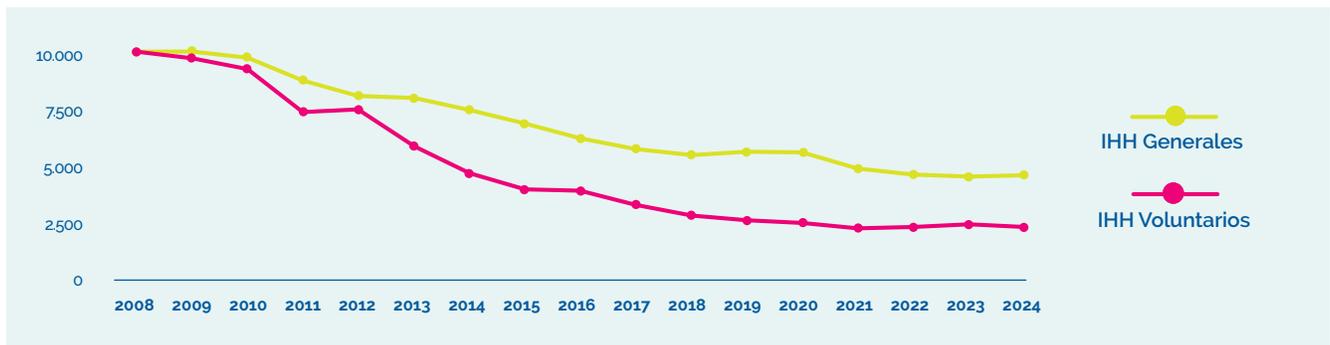
La distribución de los seguros voluntarios personales es la más cercana a un nivel de concentración moderado, según los parámetros del Departamento de Justicia de los Estados Unidos, que corresponde a un índice igual o menor a 1800. En el 2024 el índice HH del segmento de los seguros personales voluntarios fue de 2308, con lo cual se dio un avance hacia un mercado competitivo.

Gráfico 16
Índice Herfindahl-Hirschman (IHH) para el mercado de seguros total y voluntario 2008-2024



Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

Gráfico 17
Índice Herfindahl-Hirschman (IHH) para el mercado de seguros voluntario según categoría 2008-2024



Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

3. Principales indicadores del mercado

El crecimiento del ingreso por primas del mercado asegurador en el 2024 fue de 10%, tasa superior a la observada en el año previo (5,5%). En términos reales, el ingreso por primas creció 9,1% y supera el crecimiento económico del país (4,3%).

Los ramos que más contribuyeron al crecimiento de la actividad aseguradora fueron Automóviles, Salud, Riesgos del Trabajo y Otros Daños a los Bienes. En conjunto, estos explican más del 99% del dinamismo del sector.

El Ratio Combinado del mercado al cierre del 2024 fue de 98,5%, con lo cual las primas fueron suficientes para cubrir el costo del seguro por

concepto de siniestralidad y gastos de explotación. Este resultado significó un deterioro en relación con el del año precedente (95,5%).

En cuanto al requerimiento de capital y solvencia, todas las entidades cumplieron con las disposiciones normativas definidas para tal efecto. Asimismo, la Rentabilidad del Patrimonio (ROE) del mercado fue de 3,3%, superior al 2,8% del 2023. Las entidades con mayor rentabilidad fueron Sagicor, Palig, Mapfre, Quálitas, Lafise y Davivienda. Únicamente Oceánica y BMI registraron un ROE negativo durante este lapso.

Por otra parte, el indicador de Rentabilidad de las Inversiones fue de 6,4% en el 2024, superior al 5,7% registrado en el año precedente. El aumento en el rendimiento de las inversiones estuvo explicado en mayor medida por el ingreso financiero y un menor aporte de las Ganancias y Pérdidas no Realizadas.

Cuadro 4
Principales indicadores⁶ 2024

Entidad	Ingreso por Primas	Índice de Capital Mínimo	Índice de Suficiencia de Capital	ROE	Rentabilidad
Instituto Nacional de Seguros	65,8%	54,53	3,20	2,3%	6,7%
Seguros del Magisterio S.A.	1,2%	1,84	2,04	9,2%	7,4%
MAPFRE Seguros Costa Rica S.A.	4,1%	1,54	2,15	16,5%	5,3%
ASSA Compañía de Seguros S.A.	7,9%	1,53	1,85	-0,2%	4,1%
Pan American Life Insurance de Costa Rica S.A.	7,9%	6,21	2,19	20,8%	4,5%
Aseguradora del Istmo (ADISA) S.A.	3,7%	1,14	5,52	10,7%	5,8%
Davivienda Seguros (Costa Rica)	0,7%	0,7	0,8	0,9	1,0
Quálitas Compañía de Seguros (Costa Rica) S.A.	2,5%	3,44	2,19	12,7%	6,9%
Best Meridian Insurance Company	2,2	4,88	1,69	-10,4%	-4,3%
Aseguradora Sagicor Costa Rica	2,1%	1,66	2,08	21,3%	4,6%
Oceánica de Seguros S.A.	1,3%	3,89	2,64	-19,0%	-6,9%
Seguros Lafise Costa Rica S.A.	1,6%	2,38	1,83	11,5%	3,5%
	100%		2,97	3,3%	6,4%

Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

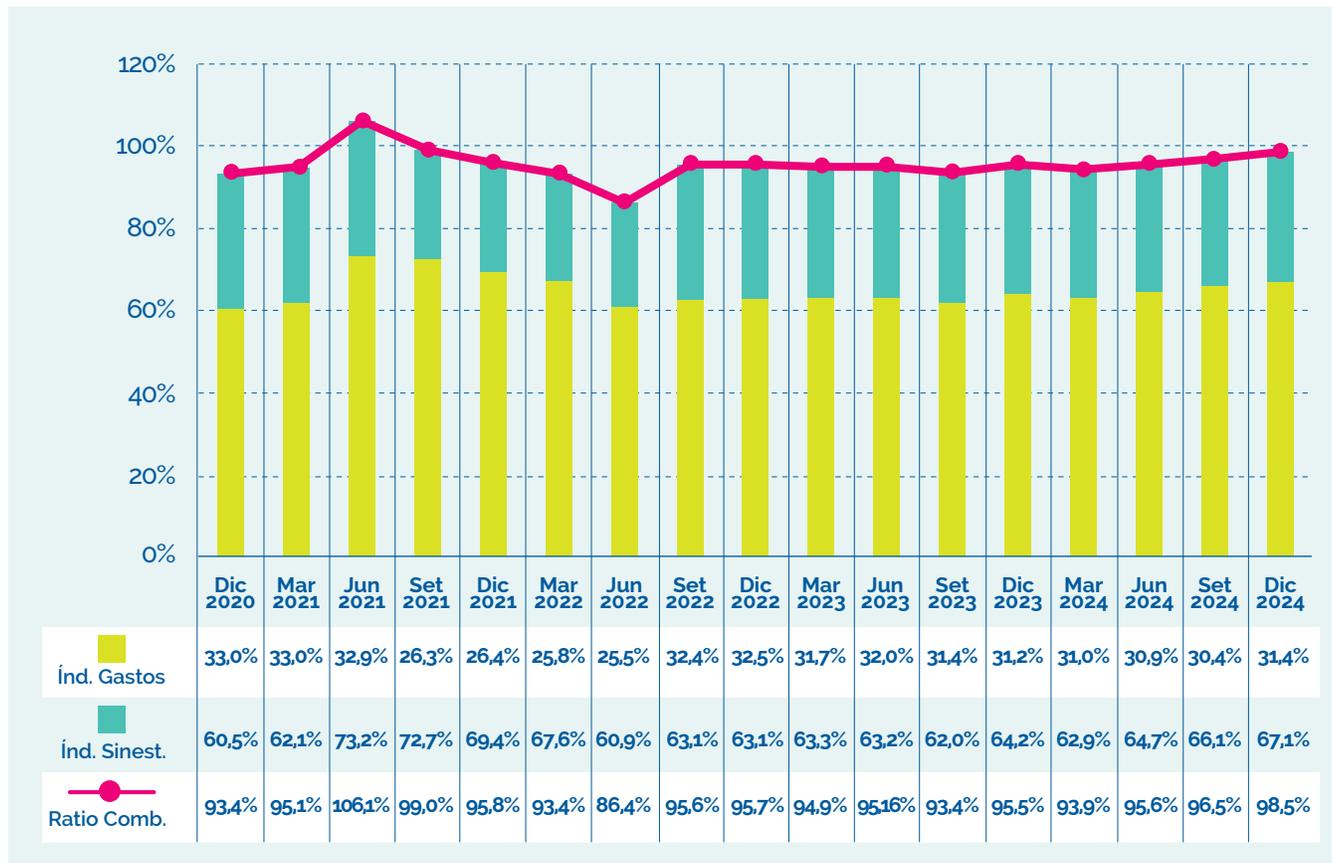
⁶ Ver anexo: Definición de indicadores y nivel regulatorio.

4. Principales indicadores del mercado

El Ratio Combinado del Mercado se ubicó en 98,5% a diciembre de 2024, lo que evidencia que las primas fueron suficientes para cubrir el costo del

seguro por siniestralidad y gastos de explotación. No obstante, este resultado significó un deterioro de 3 p.p. en comparación con el observado en diciembre de 2023. Por componente, el deterioro en el indicador obedeció principalmente a una mayor siniestralidad.

Gráfico 18
Ratio Combinado por Componente, 2024



Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

A nivel de principales ramos, Incendio, RT y Salud registraron un Ratio Combinado superior al 100%, lo cual indica que las primas fueron insuficientes para cubrir el costo del seguro por concepto de

siniestralidad y de gastos. Otros ramos como Vida, Automóviles y SOA mostraron un mejor desempeño, con un indicador por debajo de 100%.

Cuadro 5
Ratio Combinado por Componente y principales ramos 2023 y 2024

Ramo	Primas	Diciembre 2023			Diciembre 2024		
		Siniestralidad	Gastos	Ratio Combinado	Siniestralidad	Gastos	Ratio Combinado
Vida	17,2%	43,2%	35,2%	78,3%	49,6%	39,3%	88,9%
RT	17,1%	90,3%	16,6%	106,9%	97,8%	18,6%	116,4%
Automóvil	21,1%	59,0%	33,7%	92,7%	60,0%	30,4%	90,3%
Salud	14,9%	76,2%	30,4%	106,6%	76,2%	28,1%	104,3%
Incendio	9,8%	24,7%	81,9%	106,6%	18,1%	105,9%	124,0%
SOA	6,1%	95,5%	10,0%	105,5%	84,1%	13,7%	97,6%
Mercado	6,1%	64,2%	31,2%	95,5%	67,1%	31,4%	98,5%

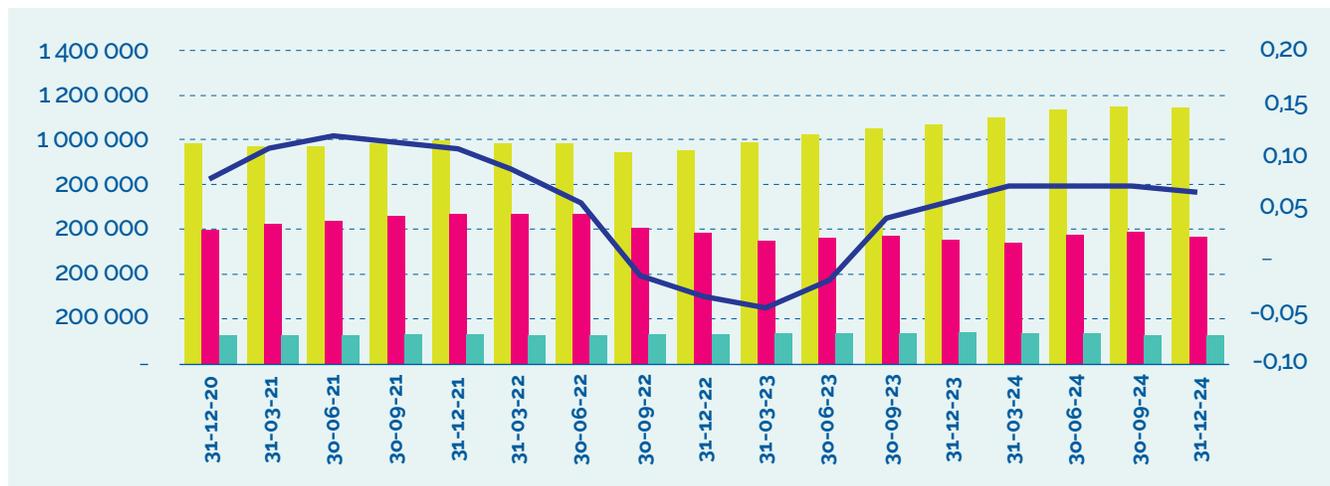
Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

5. Desempeño financiero

El saldo de las inversiones a diciembre de 2024 aumentó 4,9% con respecto al año previo, mientras que la rentabilidad del portafolio se ubicó en 6,4% (5,7% en diciembre de 2023). Asimismo, la composición de portafolio por moneda ubicó las

inversiones en moneda nacional en 62,1%, en dólares 39,7% y en UDES y euros 7,2% y 0,01%, respectivamente. En relación con lo observado a diciembre de 2023, las preferencias por inversiones en moneda nacional aumentaron, mientras que en moneda extranjera y UDES disminuyeron.

Gráfico 19
Rentabilidad de las inversiones 2024

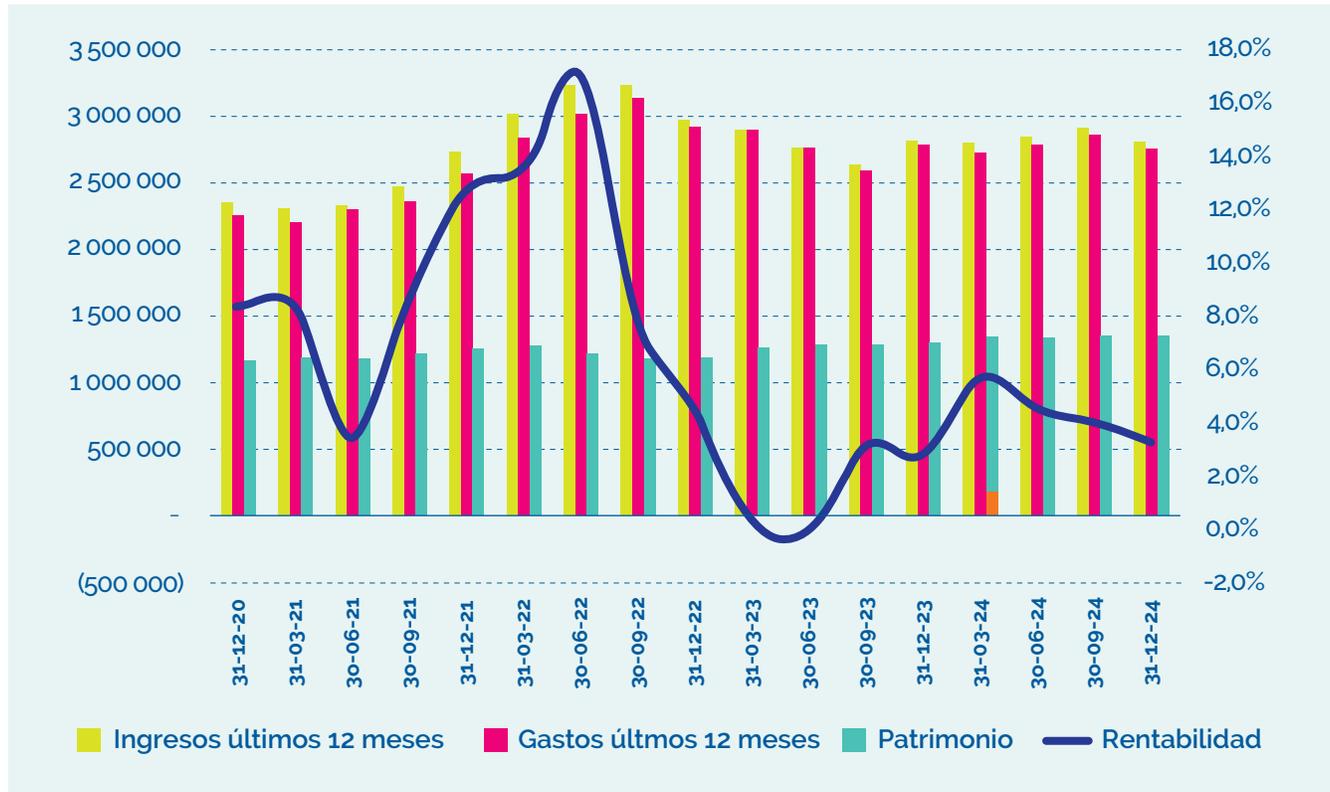


Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

La rentabilidad del patrimonio a diciembre de 2024 fue de 3,2%, superior al resultado del año previo de 2,8%. Este comportamiento estuvo explicado por la

reducción en los gastos de las aseguradoras, que más que compensaron la reducción de los ingresos durante este lapso.

Gráfico 20
Rentabilidad del patrimonio



Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

6. Registro y Autorizaciones

En relación con el número de participantes y productos ofrecidos, el mercado de seguros en 2024 mostró una evolución similar a la de años anteriores. El número participantes activos - personas jurídicas (aseguradoras, intermediarios de seguros y operadores de seguros autoexpedibles) se mantuvo en el 2024 con respecto al cierre previo. Sobre la cantidad de intermediarios - personas físicas, se

mantiene la tendencia de crecimiento observada en periodos previos. El número de intermediarios inscritos aumentó en 7% con respecto al periodo 2023.

El balance final de participantes en el mercado de seguros al término del 2024, comparado con el 2023, se presenta en el siguiente cuadro.

Cuadro 6
Participantes del mercado de seguros, 2023-2024

Tipo de participante	Total	Inscritos	Activos	Inactivos	Autorizados condicionalmente ¹
Dic-2023					
Aseguradoras	12	12	12	-	-
Sociedades corredoras	38	38	38	-	-
Corredores de seguros	1 071	1 071	711	360	N.A.
Sociedades agencia	48	48	21	27	-
Agentes de seguros	2 972	2 972	1 072	1 900	N.A.
Operadores de seguros autoexpedibles	141	141	83	58	N.A.
Dic-2024					
Aseguradoras	12	12	12	-	-
Sociedades corredoras	39	38	38	-	1
Corredores de seguros	1 185	1 185	772	413	N.A.
Sociedades agencia	48	48	21	27	-
Agentes de seguros	3 135	3 135	1 153	1 982	N.A.
Operadores de seguros autoexpedibles	144	144	83	61	N.A.

¹ **Autorizados Condicionalmente:** Participantes que han sido autorizados, pero cuya entrada en operación está sujeta al cumplimiento de los requisitos dispuestos en los artículos 22 (requisitos previos) y 24 (inscripción) del Acuerdo SUGESE 01-21 Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento de Entidades Supervisadas por la Superintendencia General de Seguros. Una vez cumplido lo anterior, la entidad se inscribe en el registro correspondiente y puede operar en el mercado.

Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

Los hechos más destacados en el 2024 fueron los siguientes:

- En agosto de 2024, se autorizó de forma condicionada la constitución de Secure Corredora de Seguros Sociedad Anónima y al término del año, estaba en la etapa de cumplimiento de los requisitos de inscripción correspondientes para entrar en funcionamiento.
- El número de agentes y corredores de seguros inscritos aumentó en 163 y 114, respectivamente y

los activos aumentaron en 81 y 61, en ese orden.

- La cantidad de operadores de seguros autoexpedibles inscritos aumentaron en tres, mientras que la cantidad de operadores activos se mantuvo, por la desinscripción de algunos.

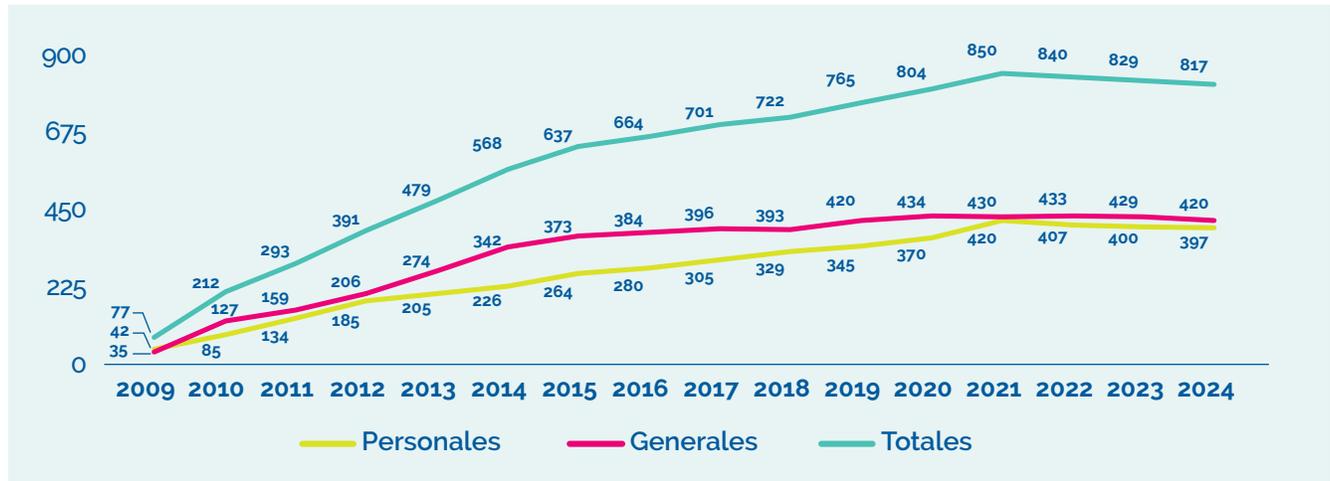
Asimismo, la oferta de productos de seguros finalizó el 2024 con 12 pólizas menos que las registradas en el 2023. Este saldo fue el resultado del registro de 23 pólizas nuevas y la desinscripción de 35 pólizas durante el 2024. De los 23 nuevos productos de

seguros, se registraron 11 en la categoría de personales y 12 de generales.

De los 817 productos vigentes al cierre del 2024, 420 correspondieron a la categoría de seguros

generales y 397 a la de seguros personales. Cabe señalar que, de los productos registrados durante el 2024, 74% pertenece a entidades de seguros privadas, que han pasado de representar 9% del total de productos registrados en el 2009, a 81% en el 2024.

Gráfico 21
Cantidad pólizas de seguros por categoría, 2009 -2024

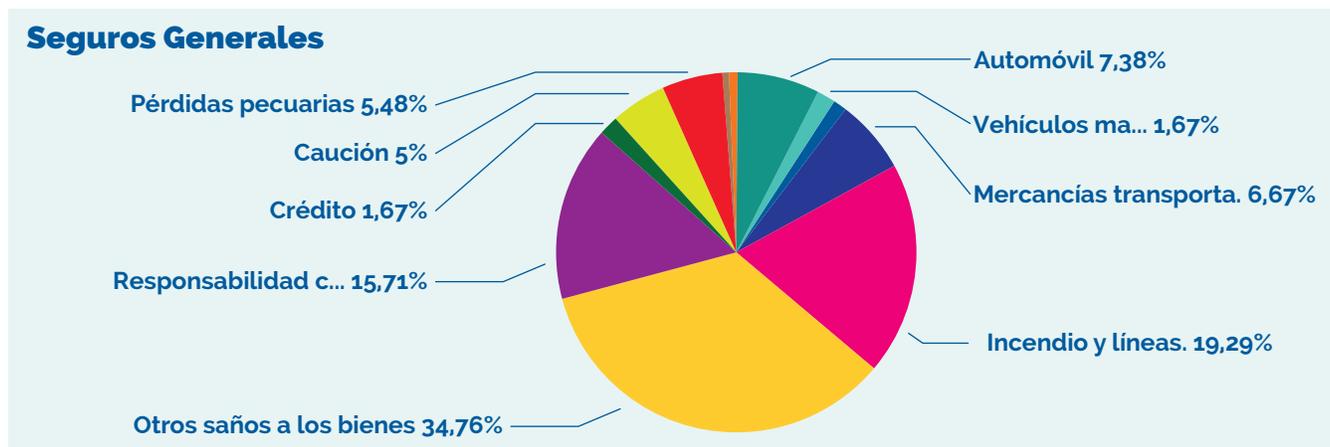


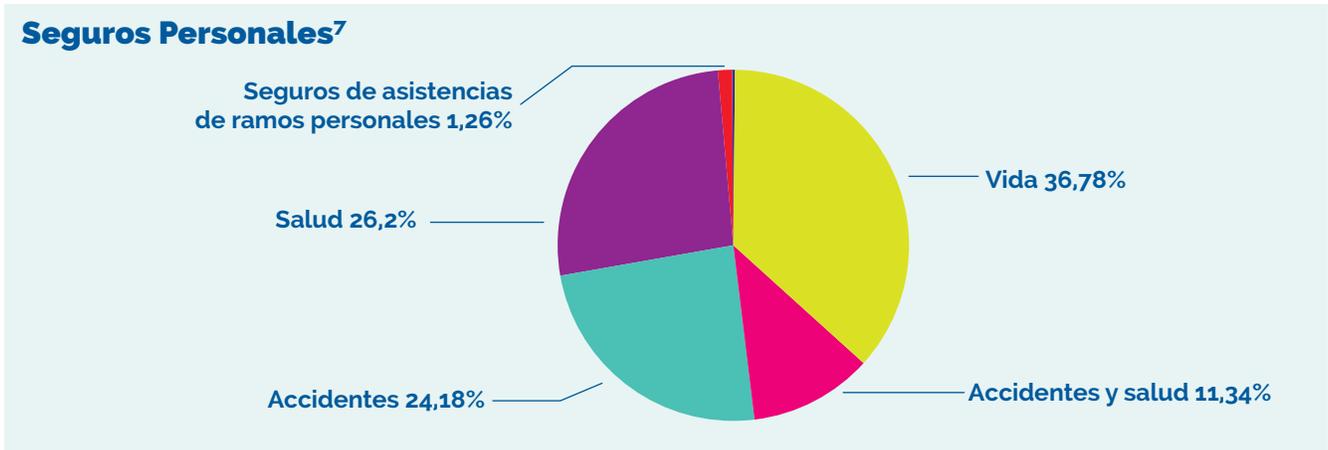
Fuente: Servicio Registro de Productos (RPS), Sugese

Al cierre del periodo 2024, los seguros personales ofrecidos representaron 48% del total de productos registrados, proporción similar a la observada en los últimos 3 años. El resto corresponde a la categoría

de seguros generales, dentro de los cuales destacaron, en cuanto a mayor cantidad, los ramos de Otros Daños a los Bienes, Incendio y Líneas Aliadas y Responsabilidad Civil (gráfico 21).

Gráfico 22
Distribución relativa de los productos registrados por categoría y ramo 2024 (porcentajes)

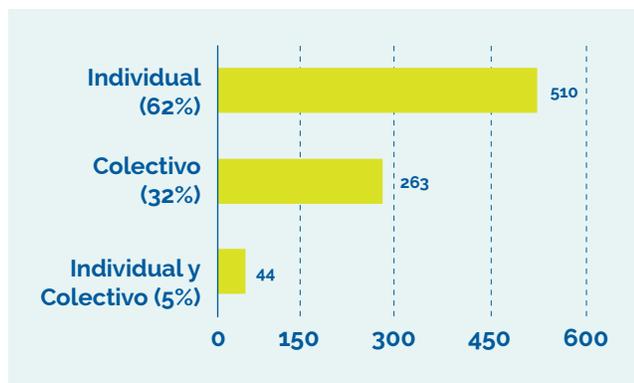




Fuente: Servicio Registro de Productos (RPS), Sugese

Los productos de seguros se pueden comercializar según la modalidad de contratación, individual y colectiva. De los productos que se encontraban registrados al término del 2024, 62,4% se comercializaba bajo la modalidad individual, 32,2% bajo la colectiva, un punto porcentual más que el año anterior, mientras que 5,4% se ofrecía en ambas modalidades para un mismo producto (el detalle se muestra en el gráfico 22).

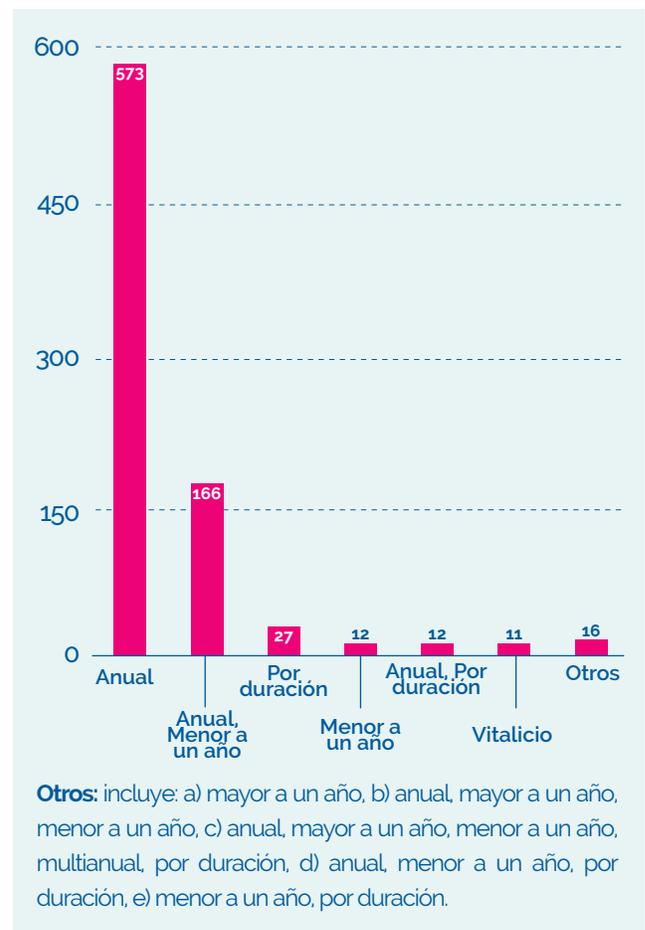
Gráfico 23
Cantidad de Productos Registrados por Modalidad de Contratación, 2024



Fuente: Servicio Registro de Productos (RPS), Sugese

En cuanto a la vigencia de los contratos, la mayoría de los productos son a corto plazo. El 70% del total de productos registrados se comercializan con una vigencia anual y 20% anual o menor a un año

Gráfico 24
Cantidad de productos registrados por vigencia de contratación, 2024



Fuente: Servicio Registro de Productos (RPS), Sugese

⁷ Los ramos de Accidentes y Salud son independientes a partir del 26 de noviembre de 2014. Antes de esta fecha, conformaban un único ramo.

En el cuadro 7 se resumen otras características destacables de los productos registrados al 31 de diciembre de 2024.

Cuadro 7
Algunas características especiales de los productos vigentes, 2024

Característica	Descripción	Cantidad	%
Renovable	Permiten una renovación automática de la póliza.	615	75%
Coberturas adicionales	Coberturas que ofrecen de forma adicional a las coberturas básicas, otras coberturas opcionales.	499	61%
Proveedor de Servicios Auxiliares	Pólizas que limitan la libre elección de los proveedores de servicios auxiliares relacionados con el producto que brindan un servicio directo al asegurado o beneficiario.	286	35%
Coberturas de Servicio	Productos que ofrecen, además de las coberturas básicas, alguna cobertura de servicio, por ejemplo: asistencia en carretera, asistencia telefónica, asesoría legal y servicio de grúa, entre otras.	283	24%
Autoexpedible	Pólizas de fácil suscripción que no requieren exámenes previos a su emisión.	134	16%
Tarifa de Reasegurador	Productos cuyos precios los fija el reasegurador al cual se le cede parte del riesgo.	212	26%
Participación de Beneficios	La aseguradora se compromete a compartir algún porcentaje de las ganancias obtenidas por la póliza con los asegurados, bajo ciertas condiciones definidas en las condiciones generales.	110	13%
Productos Paquete	Productos que agregan o incluyen en un solo contrato de seguro, coberturas de riesgos que corresponden a uno o más productos previamente registrados.	5	0,6%

Fuente: Servicio Registro de Productos (RPS), Sugese

Desde diciembre de 2014, la superintendencia cuenta con el Servicio de Registro de Productos (RPS), disponible en la plataforma de Sugese en Línea. En este servicio las aseguradoras registran y actualizan los productos de una forma eficiente y segura. Desde entonces, se han realizado 5.641 trámites. Para el 2024, se gestionaron 723 trámites en el servicio RPS; de los cuales, 94% correspondieron a actualizaciones de productos.

Aproximadamente, 268 trámites de actualización se dieron en atención a la entrada en vigor de la reforma del Acuerdo 05-13 Reglamento de Seguros Colectivos. La cantidad de trámites para el registro de nuevos productos fue de 38 de los cuales solo 23 finalizaron con el efectivo registro de la póliza. La cantidad de trámites con respecto al 2023 creció en 34 y en promedio, en el 2024 se gestionaron 60,2 trámites por mes (cuadro 8).

Cuadro 8
Trámites Servicio Registro de Productos (RPS) 2024

Tipo de Trámite	Total de trámites	Registrados	Archivados por Sugese	Cerrados por la entidad
Registro	38	23	13	2
Actualización	678	506	136	36
Solicitud de ajuste	7	5	2	0
Total	723	534	151	38

Nota: No se incluyen los trámites pendientes o cancelados

Fuente: Servicio RPS, Sugese

7. Supervisión

Durante el 2024, la Sugese mantuvo la supervisión de los temas de gestión, gobierno corporativo, suficiencia patrimonial, análisis de provisiones técnicas, perfiles de riesgo en tecnología de información y prevención de legitimación de capitales, así como la valoración del nivel de riesgo compuesto de las entidades aseguradoras, de acuerdo con la prioridad definida en la intensidad de supervisión establecida para cada entidad, derivada del nivel de riesgo establecido a partir de su análisis.

Asimismo, se dio seguimiento a los planes de acción presentados por las entidades en atención a los requerimientos planteados por la superintendencia, derivados tanto de visitas realizadas como del monitoreo permanente de la información financiera-contable que se remite a la Sugese.

Por otra parte, se finalizó un estudio para la asignación del nivel de riesgo bajo la metodología de valoración del cumplimiento de la Ley N° 7786 sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo bajo el enfoque basado en riesgos. Además, se hizo un monitoreo de los planes de acción de las entidades con respecto a este tema.

Además, se realizó un total de 104 estudios a todas las aseguradoras, relacionados con diversos temas, entre los que se encuentran valoración de riesgos, solicitudes de incremento de capital, revisión de modelos de información y estados financieros, seguimiento de requerimientos, revisión de la suficiencia de capital, análisis de provisiones técnicas y gestión de riesgos, entre otros. Por otra parte, se identificaron alertas tempranas en las entidades a través del Sistema Integrado de Alertas Tempranas (SIAT) y se tomaron las acciones correctivas pertinentes.

En cuanto al cumplimiento normativo, se dio un estrecho seguimiento a indicadores clave, como el Índice de Suficiencia de Capital (ISC) de las aseguradoras, así como el cumplimiento del capital mínimo requerido.

En el área de Tecnologías de Información, se llevó a cabo la revisión del perfil tecnológico y el marco de gestión de TI en cinco aseguradoras, según la programación anual. También, se dio seguimiento a los diferentes planes de acción de las aseguradoras con respecto a este tema.

En el caso de los intermediarios de seguros, las actividades de supervisión se concentraron en 46 estudios de cumplimiento de los requerimientos normativos, aplicados a los procesos de revisión de la información financiera-contable, que ingresa mediante el Sistema de Supervisión de Seguros (SSS), estados financieros auditados, actualización de los registros de roles en los puestos de oficiales de cumplimiento, auditores internos y directores. Aunado a esto, se monitoreó la vigencia de las garantías que por ley deben mantener las sociedades corredoras de seguros y el cumplimiento del artículo 201 del Código de Comercio.

104

Estudios se realizaron a todas las aseguradoras, relacionados con diversos temas

Adicionalmente, se realizó una visita de supervisión a una sociedad corredora con el propósito de realizar una revisión general y operativa de la entidad, y sus funciones de control, para lo cual se emitieron los requerimientos que correspondían, a cuya atención se está dando seguimiento.

Por otra parte, con el fin de fortalecer la supervisión consolidada que los órganos supervisores del sistema financiero llevan a cabo sobre los grupos y conglomerados financieros autorizados en Costa Rica, de manera trimestral se participa en las sesiones de actualización de la información y seguimiento de los integrantes en los grupos

financieros para efectos de una calificación global del grupo. También, como supervisor responsable del Grupo INS, se realiza la supervisión continua de este grupo, para lo cual se cuenta con la participación de integrantes de otras superintendencias.

Como parte de la comisión compuesta por miembros de las cuatro superintendencias y el Conassif, se participó activamente en las mesas técnicas de preparación para el proceso de Evaluación de Costa Rica en el sistema LA/CFT del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) que se realizará en el 2026.

8. Normativa para el mercado de seguros

En cuanto a reglamentos del mercado de seguros, en el 2024, las labores de desarrollo de normas se concentraron en desarrollar una nueva versión del proyecto de emisión y modificación del marco normativo relevante en materia de conducta de negocios, que atendiera lo observado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) sobre la primera propuesta presentada en marzo de 2023.

Después de varias reuniones, se recibieron observaciones de los directores sobre una segunda versión de la reforma y, en el último trimestre del 2024, se envió la nueva versión para análisis del consejo. Al finalizar el año, esta estaba pendiente de ser agendada en el Conassif, para aprobar la consulta a la industria de la norma.

En cuanto a la emisión de acuerdos del superintendente, en el marco de las competencias que le otorga la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, en el 2024 finalizó el proceso relacionado con los siguientes acuerdos de superintendente:

- A. El Acuerdo de Superintendente SGS-A-0100-2024, emitido el 17 de mayo de 2024, a efectos de modificar los lineamientos de cada uno de los servicios de la superintendencia disponibles en la plataforma Sugese en Línea, para incluir el procedimiento a seguir en cuanto a canales de comunicación y en particular, para el envío de información y solicitudes por parte de los supervisados a la superintendencia ante contingencias que resulten en la suspensión por periodos significativos de dichos servicios, por causas atribuibles al supervisor.
- B. El Acuerdo de Superintendente SGS-A-0101-2024, emitido el 28 de noviembre de 2024, enfocado en los lineamientos para el uso del nuevo sistema de Trámites del Consumidor Financiero, desarrollo informático de las cuatro superintendencias para el trámite de denuncias, quejas y consultas del consumidor financiero. Este sistema entró en vigor el 2 de enero de 2025 y, para el caso de Sugese, sustituye el servicio que había operado hasta la fecha para el trámite de denuncias del asegurado y el uso del servicio vigente de consultas, en el caso de las consultas del consumidor de seguros.

9. División Jurídica

Una función esencial de la Sugese es velar por el respeto de los derechos e intereses legítimos de los consumidores de seguros y fomentar el acceso a la información en materia de consumo de los servicios financieros de seguros. La Ley Reguladora del Mercado de Seguros (LRMS) señala el mandato de proveer la más amplia información al mercado y promover que el consumidor cuente con información suficiente y oportuna que le permita tomar una decisión informada.

En el ejercicio de las competencias legales establecidas en la LRMS, la División de Asesoría Jurídica genera medidas correctivas y preventivas que mitigan y corrijan los riesgos de conducta detectados en los participantes del mercado y fomenten el trato justo al consumidor. También, se atiende distintas consultas y denuncias planteadas por los consumidores en materia de seguros, cuyos principales resultados y estadísticas se plantean a continuación.

1. Temas relevantes de conducta de mercado

Entre las actividades de supervisión relacionadas con la conducta de mercado de los supervisados e iniciativas, durante el 2024, se destacan los siguientes temas dirigidos a incentivar un funcionamiento más eficiente del mercado y garantizar un trato justo y transparente al consumidor.

- Con el objetivo de brindar un mejor servicio al consumidor financiero, durante el 2024 se desarrolló y completó la liberación de los flujos de consultas complejas, quejas-reclamaciones y denuncias relacionadas con el mercado de seguros dentro de la solución tecnológica TCF (Trámites del Consumidor Financiero), esfuerzo que forma parte del proyecto transversal de Transformación Digital de Consultas, Quejas y Denuncias (CQD) ejecutado por un equipo multidisciplinario de las cuatro superintendencias del sector financiero, coordinado

a través del Comité Estratégico de Tecnología de Información para la Supervisión (CETIS).

- Como parte de los aspectos normativos y de implementación de la nueva solución tecnológica TCF (Trámites del Consumidor Financiero), en noviembre de 2024 se tramitó y aprobó el Acuerdo de Superintendente SGS-A-0101-2024, con los Lineamientos Generales para el Uso del Sistema de Trámites del Consumidor Financiero, el cual tiene por objetivo regular la interacción de los consumidores y supervisados con dicha solución tecnológica.

2. Acceso a la información y atención de denuncias del consumidor

La atención de denuncias y análisis de conductas de mercado irregulares, identificadas a través del área de disciplina de mercado de la División de Asesoría Jurídica, representa un área de supervisión relevante para la Sugese.

Además, se responde consultas de los usuarios mediante el portal TCF (Trámites del Consumidor Financiero), teléfono, correo electrónico y redes sociales. De dichas consultas se recibieron un total de 1.132 relacionadas en su mayoría con la normativa emitida por la Sugese, inquietudes sobre la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, Registro Único de Beneficiarios (RUB), instancias de atención al consumidor de seguros (defensorías del asegurado) y trámites en general.

Durante el 2024, se tramitaron 155 denuncias a través del servicio para la atención de denuncias de los consumidores "Servicio de Conducta de Mercado (CMS)", disponible en la plataforma Sugese en Línea para aseguradoras, instancias de atención al consumidor de seguros, sociedades corredoras, sociedades agencia y el público en general.

De la totalidad de denuncias recibidas, la Sugese remitió a las distintas instancias de atención al asegurado un total de 76 casos.

Cuadro 9 Número de denuncias remitidas a la Defensoría del Consumidor de Seguros, 2024

Mes	Quejas y Reclamaciones
Enero	4
Febrero	7
Marzo	6
Abril	8
Mayo	4
Junio	4
Julio	8
Agosto	5
Setiembre	8
Octubre	9
Noviembre	8
Diciembre	5
TOTAL	76

Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

El total de los casos se trasladaron de manera automática a través del sistema CMS.

La creación de las defensorías del consumidor de seguros en el 2014 ha permitido a los asegurados tener acceso a una revisión de sus casos de inconformidad de manera reglada y gratuita. Si bien no siempre se resuelve a favor de las pretensiones

del consumidor, el servicio permite contar con resoluciones debidamente fundamentadas y atendidas de forma expedita, lo cual le facilita comprender la posición de la entidad aseguradora frente a los reclamos.

Los servicios a cargo de las aseguradoras tramitaron 352 quejas y 472 reclamaciones. El 34% de las quejas y el 18% de las reclamaciones fueron declaradas con lugar.

Cuadro 10 Reporte de quejas y reclamaciones 2024 (Instancias de Atención del Consumidor de Seguros)

Categoría Seguro	Quejas		Reclamaciones	
	Con Lugar	Sin Lugar	Con Lugar	Sin Lugar
Personales	24	60	35	205
Generales	98	170	51	181
TOTAL	122	230	86	386

Fuente: Superintendencia de Seguros (Sugese)

3. Estadísticas de atención al usuario

Una vez agotadas las vías a lo interno de los distintos supervisados, la Sugese atiende al consumidor de seguros con respecto a las denuncias y quejas que tengan en cuanto a cualquier participante del mercado. Al inicio del periodo, existían cinco casos pendientes, provenientes del 2023. En el 2024 se recibieron 79 denuncias durante todo el año; de las cuales, fueron atendidas 76 y quedaron ocho casos pendientes para el siguiente periodo.

Para este periodo se dio un aumento de 33% en el número de casos recibidos y tramitados por Sugese con respecto al periodo 2023 y un incremento de 80% de las gestiones ingresadas y reenviadas a través del Sistema CMS a las defensorías del asegurado durante el 2024.

Cuadro 11
Evolución del trámite de denuncias ante la Sugese, 2015-2024

Año	Denuncias recibidas	Denuncias resueltas
2015	173	183
2016	116	134
2017	77	62
2018	63	66
2019	85	65
2020	72	105
2021	46	43
2022	55	61
2023	59	54
2024	79	76

Fuente: Superintendencia de Seguros (Sugese)

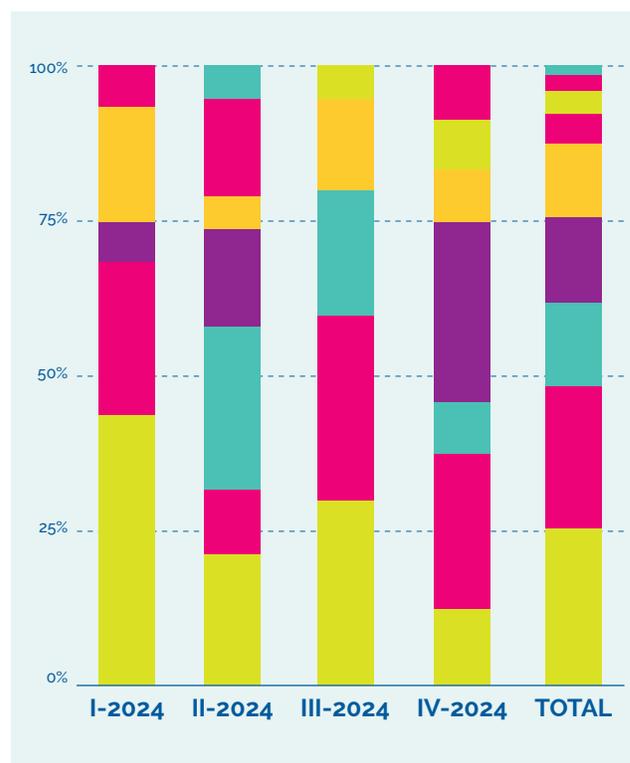
Cuadro 12
Denuncias ante la Sugese, 2024

Trimestre	Denuncias pendientes	Denuncias recibidas 2024	Denuncias resueltas 2024	Saldo
I-2024	5	16	14	7
II-2024	7	19	20	6
III-2024	6	20	14	12
IV-2024	12	24	28	8
TOTAL		79	76	

Fuente: Superintendencia de Seguros (Sugese)

Las denuncias proceden de los consumidores, de agentes económicos y supervisados. Cabe destacar que las relacionadas con el ramo de Accidentes y Automóviles son las que se presentan con mayor regularidad, seguidas por las relacionadas con Vida y Pérdidas Pecuniarias, tal y como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 25
Evolución del número de denuncias por tipo de seguro, 2024



Fuente: Superintendencia de Seguros (Sugese)

Las cifras anteriores se refieren únicamente a datos de denuncias asociadas con un ramo de seguros en particular. Excluyen, por lo tanto, aquellas relativas a actividad irregular, quejas por mala gestión administrativa o afectaciones a los derechos de los asegurados que no se relacionen con una póliza en concreto.

4. Reconsideraciones indemnizatorias

Parte fundamental de las labores de disciplina del mercado es generar cambios en las conductas y procesos de los sujetos supervisados, con los cuales se mejoren las condiciones del servicio que reciben los consumidores de seguros.

Si bien muchos de los cambios en el comportamiento y actividades de los supervisados no son fácilmente percibidos por el colectivo de asegurados, lo cierto es que algunos de los resultados más visibles son los casos específicos en que se consigue, mediante la aplicación justa de los términos del contrato, un resarcimiento indemnizatorio de los asegurados y beneficiarios.

Es así como en el 2024, tanto por las Defensorías del Asegurado como por la Sugese, las aseguradoras cancelaron a sus clientes o beneficiarios pagos por montos acumulados de ₡350.146.266,13 y \$90.032,24, respectivamente, en relación con reclamaciones y casos que por distintas razones habían sido declinados en un inicio.

Cuadro 13
Reconsideraciones indemnizatorias tramitadas por las Defensorías del Asegurado, 2024

Cuántia Reconocida Denuncias Defensorías del Asegurado	Colones	Dólares
I Trimestre	₡70.827.349,20	\$25,978,56
II Trimestre	₡19.800.000,00	\$1,102,80
III Trimestre	₡36.183.244,62	\$8,919,28
IV Trimestre	₡38.283.667,10	\$17,956,60
TOTAL	₡165.094.260,92	\$53,957,24

Fuente: Superintendencia de Seguros (Sugese)

Cuadro 14
Reconsideraciones indemnizatorias tramitadas por la Sugese, 2024

Cuántia Reconocida Denuncias Sugese	Colones	Dólares
I Trimestre	₡3.384.402,00	\$630,54
II Trimestre	₡64.383.540,67	\$34.343,64
III Trimestre	₡63.407.312,60	\$0,00
IV Trimestre	₡53.876.749,94	\$1,100,82
TOTAL	₡185.052.005,21	\$36,075,00

Fuente: Superintendencia de Seguros (Sugese)

Cuadro 15
Resumen Reconsideraciones indemnizatorias 2024

Cuántia Reconocida	Colones	Dólares
Denuncias IACS – Defensorías*	₡165.094.260,92	\$53,389,59
Denuncias Sugese**	₡185.052.005,21	\$36,075,00
TOTAL	₡350.146.266,13	\$90,032,24

Fuente: Superintendencia de Seguros (Sugese)

5. Criterios de relevancia en la atención de denuncia

Se destacan los siguientes temas puestos en conocimiento de la Sugese:

A) Sobre el cumplimiento A) del requisito de licencia de conducir de un extranjero a efectos de cobertura en un siniestro de póliza de automóvil:
"Si bien, no le corresponde a la Superintendencia resolver el fondo de la controversia planteada, a efectos de ofrecer información que ayude a analizar

el caso, se exponen las siguientes acotaciones o comentarios.

La licencia representa un permiso para conducir, el cual debe ser expedido por la autoridad competente una vez que esta ha verificado el cumplimiento de una serie de requisitos establecidos previamente y que condicionan su validez y eficacia.

El numeral 82 de la Ley de Tránsito al respecto indica, **ARTÍCULO 82.- Obtención de las licencias y los permisos de aprendizaje.**

La obtención del permiso temporal de aprendizaje y de la licencia de conducir **está sujeta al cumplimiento de los requisitos o las condiciones establecidos por esta ley** y las disposiciones que se establezcan reglamentariamente.

El derecho a obtener la licencia de conducir se encuentra sujeto al cumplimiento, por parte del administrado, de una serie de requisitos de idoneidad técnica y física, previstos legalmente (artículo 84 de la Ley de Tránsito).

Por su parte, el numeral 91 relacionado con la homologación de licencias expedidas en el extranjero, que se vuelve a transcribir para efectos de mayor comprensión de este apartado, indica:

ARTÍCULO 91.- Homologación de las licencias expedidas en el extranjero

La homologación de licencias de conducir extranjeras se regirá por las siguientes disposiciones:

a) Los conductores acreditados con licencia de conducir en el extranjero, que se encuentren en el país en condición de turistas o en tránsito, **quedan autorizados para conducir** el mismo tipo de vehículo que le autoriza dicha licencia, por **un plazo de tres meses.**

(...)

A estos conductores les serán aplicables la misma normativa que a los conductores acreditados con licencia de conducir nacional.

b) Los conductores acreditados con licencia de

conducir en el extranjero, con permanencia ininterrumpida en el país superior a tres meses, **podrán conducir siempre que obtengan la licencia de conducir costarricense,** previo cumplimiento de los siguientes requisitos:

(...)

De acuerdo con lo anteriormente establecido, a primera vista pareciera que lleva razón [...] al señalar, que, la licencia de conducir que portaba el señor [...] al momento de producirse la colisión no contaba con los supuestos indispensables que estipulan la ley y las condiciones generales del contrato de seguro, que le otorgan validez y eficacia para ser considerado un documento válido para conducir en territorio costarricense.

Sin embargo, en caso de no encontrarse de acuerdo con lo señalado, tal y como se le hizo ver líneas arriba, le asiste el derecho de acudir ante estrados judiciales, para que sea un juez el que señale de forma definitiva, cual es la interpretación correcta de los hechos a la luz de lo que establece en este caso la ley de tránsito.

A pesar de lo anterior, el asegurador le da la posibilidad al asegurado de homologar la licencia para poder optar por la indemnización". **Respuesta del 6 de febrero de 2024. CMS2023-00812.**

B) Sobre el deber de pagar la prima: "Tomando en cuenta este dato se debe considerar que en cuanto al pago de la prima la Ley Reguladora del Contrato de Seguros dispone:

ARTÍCULO 34.- La prima

Independientemente de su denominación y forma de pago, la prima **es el precio que debe satisfacer el tomador al asegurador, como contraprestación por la cobertura de riesgo que el asegurador asume.**

(...)

ARTÍCULO 35.- Pago de la prima

La prima es debida **por adelantado desde el perfeccionamiento del contrato** y, en el caso de primas de pago fraccionado, en las fechas acordadas. Si las partes no pactan un pago fraccionado se entenderá que la prima cubre el plazo del contrato en su totalidad...

ARTÍCULO 36.- Fraccionamiento de la prima
Por acuerdo de las partes, la prima podrá ser de pago fraccionado. En tal caso, cada pago fraccionado deberá realizarse dentro de los primeros diez días hábiles siguientes a la fecha convenida. Las obligaciones del asegurador se mantendrán vigentes y efectivas durante ese periodo de gracia.

En este sentido, hay que tomar en cuenta que, aunque la prima se fraccione, esto no limita el derecho de la aseguradora a cobrar la totalidad del monto al que tiene derecho desde la formalización del contrato. A la luz de lo anterior, es común que en las pólizas de seguros se establezca que, en caso de acaecer el siniestro, la aseguradora pueda rebajar de la indemnización, las porciones de prima que no le hayan sido canceladas aún producto del fraccionamiento. **Respuesta del 13 de mayo de 2024. CMS2024-00859.**

C) Recibo de pago de la prima como prueba válida para demostrar la existencia de la póliza: "La prima es un elemento esencial del contrato de seguro, ya que representa la contraprestación por la cual el asegurador asume el riesgo cubierto. Según el artículo 34 de la Ley N.º 8956, "Independientemente de su denominación y forma de pago, la prima es el precio que debe satisfacer el tomador al asegurador, como contraprestación por la cobertura de riesgo que el asegurador asume...". Este pago activa la obligación del asegurador de indemnizar al asegurado en caso de siniestro.

En el presente caso, aunque los pagos de la prima fueron inicialmente asignados a otro vehículo, la aseguradora corrigió este error y garantizó que la cobertura se mantuviera vigente para el vehículo afectado por el siniestro. El pago de la prima por parte de la asegurada fue lo que permitió que, una vez subsanado el error administrativo, la aseguradora procediera con la indemnización de los daños, cumpliendo con su obligación legal.

Valga tomar en consideración que el artículo 18 de la LRCS, dispone:

"... Si el asegurador no entrega la póliza a la persona asegurada será prueba suficiente, para demostrar la existencia del contrato, el recibo de pago de la prima o el documento provisional de cobertura. De igual

manera, se tendrán como condiciones generales acordadas las contenidas en los modelos de póliza registrados por el asegurador en la Superintendencia para el mismo ramo, cobertura y modalidad del contrato, según la prima que se haya pagado".

En este sentido, la cobertura de seguro para la asegurada, a la luz de esta presunción legal, siempre existió y además se hizo efectiva luego de corregido el error material evidenciado". **Respuesta del 17 de octubre de 2024. CMS2024-00898.**

D) Naturaleza y legislación especial aplicable al Seguro de Riesgos del Trabajo: "El seguro de riesgos del trabajo (SRT) es un seguro obligatorio que protege a los trabajadores en caso de sufrir algún accidente o enfermedad relacionada con su trabajo. También cubre los accidentes que ocurran en el traslado al lugar de trabajo o de regreso a casa.

El seguro de riesgos del trabajo ofrece compensación económica a los trabajadores y patronos para cubrir las prestaciones médicas y económicas que se deriven de un accidente o enfermedad laboral.

El SRT no es un seguro comercial puro, sino que es un producto que atañe a la protección de la seguridad social de los trabajadores. Su acceso constituye un derecho constitucional fundamental de conformidad con el artículo 73 de la Constitución Política.

Obsérvese que no se trata de un seguro comercial privado en sentido estricto, definido como un contrato mercantil, sino que estamos en presencia de un seguro cuya regulación se encuentra en nuestra Norma Fundamental, dada su trascendencia dentro de la concepción de la justicia social y el reconocimiento del derecho a una salud preventiva y curativa.

Así las cosas, este tipo de seguro se rige por su ley especial, sea el Código de Trabajo, no por la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, ni por la Ley Reguladora del Contrato de Seguros (en adelante LRCS)". **Respuesta del 23 de diciembre de 2024. CMS2024-00957.**

6. Consultas y gestiones jurídicas

Sumado a la atención de denuncias y análisis del área de disciplina de mercado, se atendieron diversas consultas jurídicas tramitadas mediante el servicio de consultas de *Sugese en Línea* (SCS), las cuales provienen de los supervisados o bien, consultas surgidas a lo interno de la institución, así como la atención de consultas de consumidores de seguros tramitadas mediante la Solución Tecnológica TCF (Trámites del Consumidor Financiero)⁸.

Cuadro 16
Evolución del trámite de consultas jurídicas ante la Sugese, 2015-2024

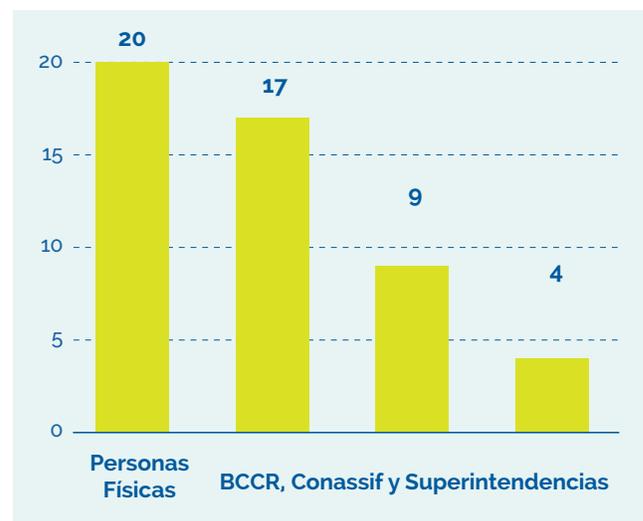
Año	Denuncias recibidas	Denuncias resueltas
2015	250	235
2016	154	174
2017	138	132
2018	116	128
2019	91	98
2020	91	90
2021	77	76
2022	69	73
2023	45	45
2024	50	51

Fuente: Superintendencia de Seguros (Sugese)

Durante el periodo 2024, se recibieron 50 consultas jurídicas y se resolvieron 51 consultas correspondientes a las gestiones pendientes del periodo 2023 y a casos ingresados en el mismo periodo 2024.

Del total de dichas consultas, se recibieron 20 provenientes de personas físicas, 17 de entidades de gobierno, nueve del BCCR, el Conassif y otras superintendencias del sector financiero y cuatro de personas jurídicas, según se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 26
Atención de consultas jurídicas según consultante, 2024



Fuente: Superintendencia de Seguros (Sugese)

En cuanto a los números totales del año, además de las 50 consultas jurídicas que ingresaron, debe sumarse una consulta adicional que corresponde a la que no se habían resuelto al cierre del 2023. Por trimestre, se resolvieron un promedio de 12 consultas, para un total de 51 consultas atendidas en el periodo, según se muestra en el siguiente cuadro.

⁸ Es oportuno indicar que con la entrada en operación de la Solución Tecnológica TCF en junio de 2023, la mayoría de las consultas rápidas y simples de consumidores ahora son atendidas y registradas en la categoría de consultas generales de consumidores y no como consultas jurídicas, las cuales son atendidas por la primera y/o segunda línea de atención de la superintendencia mediante dicha solución TCF.

Cuadro 17
Evolución del trámite de consultas jurídicas ante la Sugese, 2024

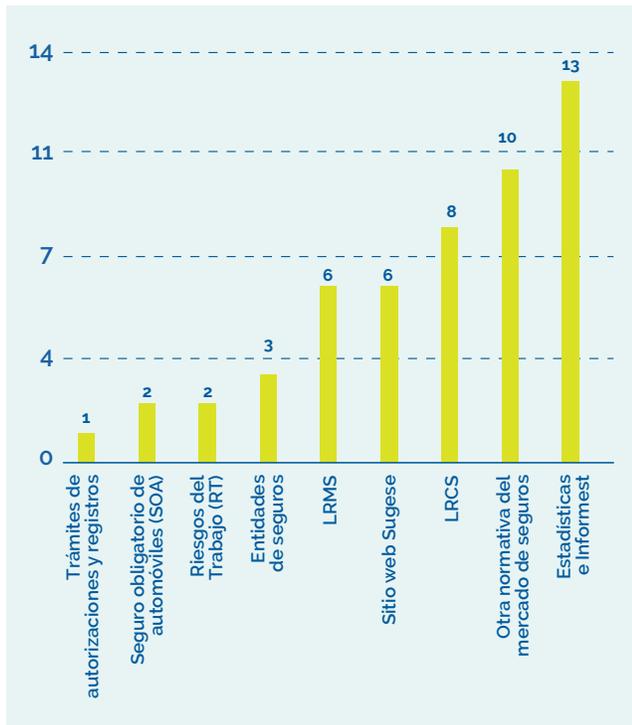
Trimestre	Denuncias pendientes	Denuncias recibidas 2024	Denuncias resueltas 2024	Saldo
I-2024	1	10	10	1
II-2024	1	15	11	5
III-2024	5	12	17	0
IV-2024	0	13	13	0
TOTAL		50	51	

Fuente: Superintendencia de Seguros (Sugese)

De la totalidad de consultas jurídicas atendidas durante el año, 49 fueron catalogadas como simples y dos casos como complejos.

Gráfico 27
Consultas jurídicas por tema en 2024

Cantidad de consultas



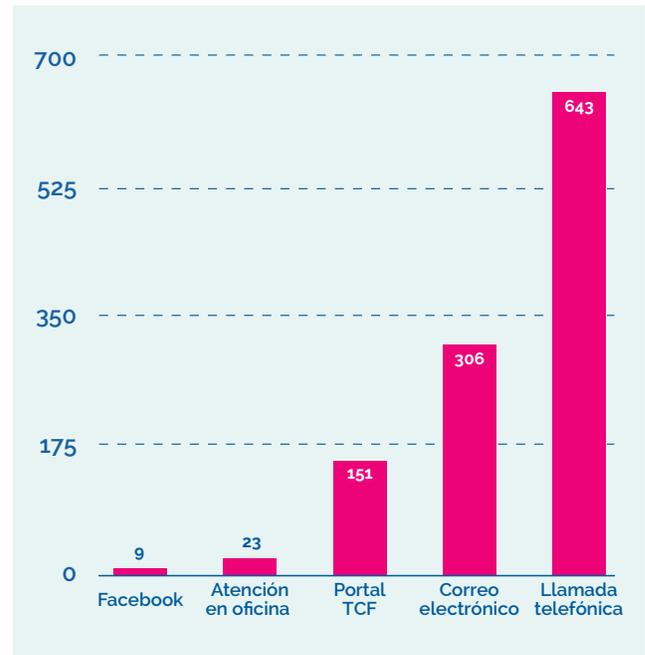
Fuente: Superintendencia de Seguros (Sugese)

Los temas más consultados fueron los relacionados con estadísticas e informes, normativa del mercado de seguros, temas relacionados con la Ley Reguladora del Contrato de Seguros (LRCS), sitio web de Sugese y temas relacionados con la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (LRMS). Dichos temas representan más del 84% del total de casos consultados durante el año.

Por otra parte, en lo que corresponde a la atención de consultas de consumidores de seguros tramitadas y registradas mediante la Solución Tecnológica TCF (Trámites del Consumidor Financiero), en el periodo 2024 se atendieron 1.132 consultas, por los distintos canales de atención según se muestra en el siguiente cuadro.

Gráfico 28
Consultas de consumidores de seguros según canal de atención en 2024

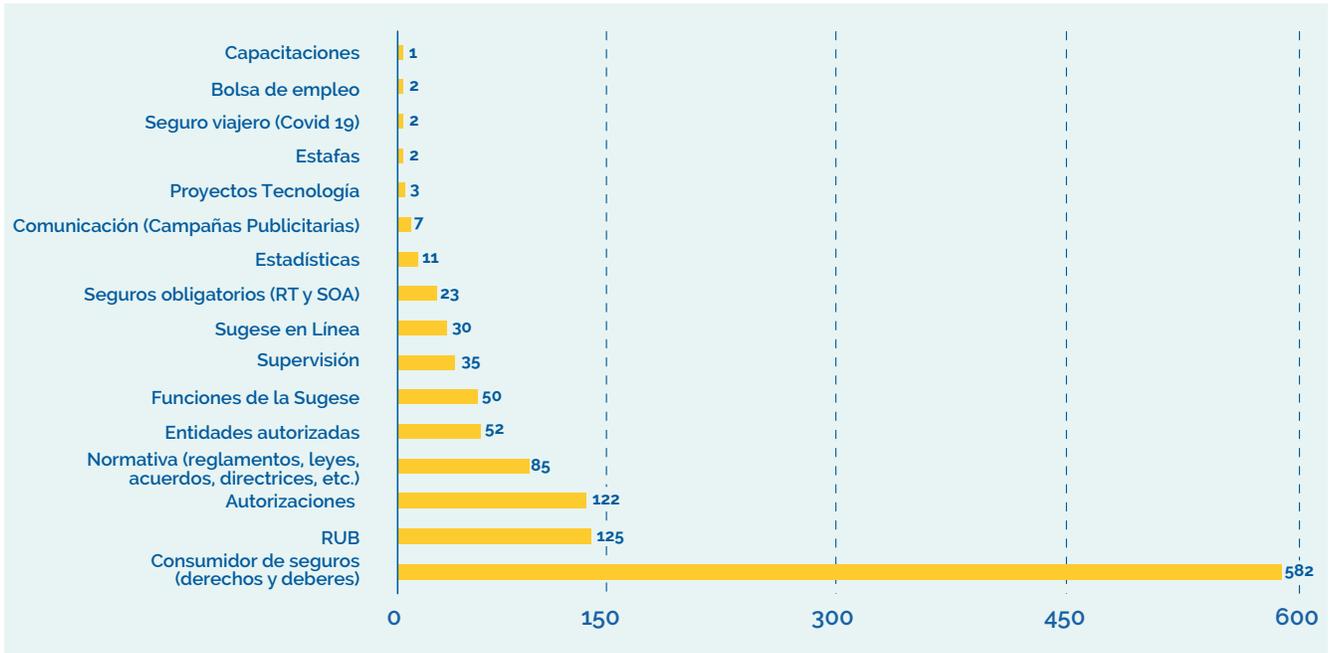
Cantidad de consultas



Fuente: Superintendencia de Seguros (Sugese)

Sobre los principales temas consultados por los consumidores de seguros en el 2024 mediante las consultas registradas en la Solución Tecnológica TCF (Trámites del Consumidor Financiero), sobresalen los siguientes:

Gráfico 29
Consultas en la solución TCF por tema en 2024



Fuente: Superintendencia de Seguros (Sugese)

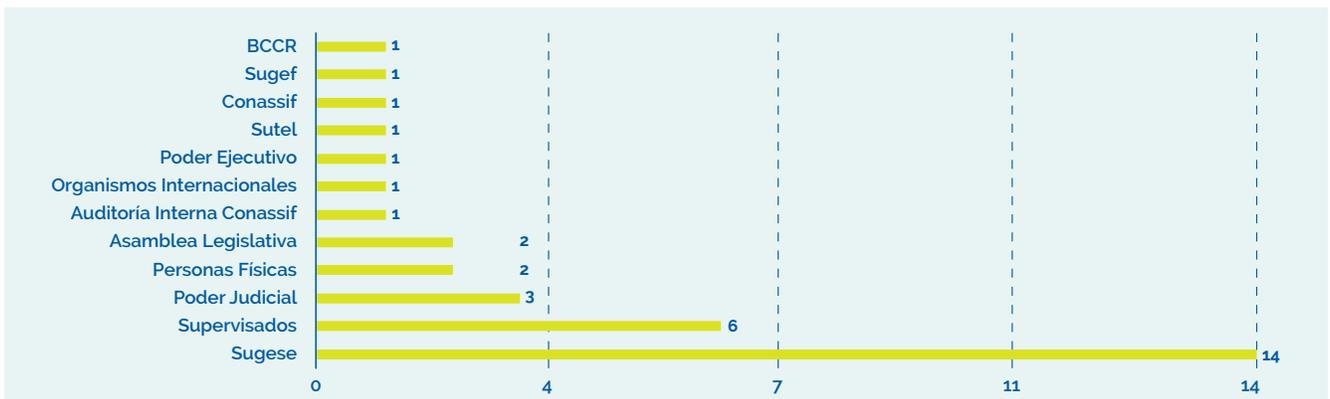
Adicionalmente, se tramitaron 34 gestiones jurídicas relacionadas con los siguientes temas: gestiones internas planteadas por el Despacho, la división de normativa y autorizaciones y la división de Supervisión, apoyo en el proceso de consultas del Registro Único de Beneficiarios (RUB) a cargo del Área de Comunicación y Servicios, atención de requerimientos de información y solicitudes de instituciones públicas, ministerios y el Gobierno

Central, gestiones y requerimientos judiciales y otras gestiones planteadas por el BCCR, Conassif, personas físicas y jurídicas, así como entidades supervisadas.

De las gestiones jurídicas atendidas, 25 fueron catalogadas como complejas y nueve como simples.

Gráfico 30
Gestiones jurídicas en 2024

Cantidad de gestiones



Fuente: Superintendencia de Seguros (Sugese)

Respecto al Registro Único de Beneficiarios (RUB), su proceso de consulta surge a partir del artículo 96 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros que dispone: *"La Superintendencia General de Seguros creará y mantendrá un registro de personas beneficiarias de pólizas de vida que permita a los ciudadanos consultar si son personas beneficiarias de una póliza suscrita a su favor por una persona fallecida. El registro conservará los datos por un plazo de cinco años. Las entidades aseguradoras proveerán la información actualizada de los contratos suscritos. (...)"*.

El servicio de consulta permite:

- Consultar las pólizas en las que el consultante funge como asegurado. Esto le facilita al ciudadano conocer cuáles de las pólizas que posee están vigentes y quiénes son sus beneficiarios.
- Consultar las pólizas en las que el consultante funge como beneficiario. Ante el fallecimiento

- de una persona cercana, el consultante podrá verificar si el fallecido le había designado como beneficiario de una póliza de vida.

El sistema del RUB realiza la consulta de manera inmediata cuando la persona accede al servicio en línea o directamente en las oficinas de la superintendencia. Sin embargo, debido a que la base de datos aún no está completa, cada consulta es remitida también a las entidades aseguradoras, a efecto de que remitan la información faltante.

Para este periodo 2024, se recibieron 200 consultas relacionadas con el RUB (adicionales a las 50 consultas jurídicas, las 1.132 consultas de consumidores y 34 gestiones jurídicas ingresadas). Sobre la operatividad del servicio de consultas RUB, el proceso de consultas es atendido directamente por el Área de Comunicación y Servicios, con la colaboración de la División de Asesoría Jurídica en aquellos casos complejos que así lo requieran.

10. Gestión institucional

La Sugese tiene por ley la obligación de informar amplia y frecuentemente a la ciudadanía en cuanto a los principales acontecimientos del mercado asegurador. Es por esa razón que, cuando se gestiona la comunicación, la entidad tiene como principal objetivo que los consumidores de seguros estén bien informados antes de tomar sus decisiones de consumo y conozcan cómo actuar en caso de alguna inconformidad con los supervisados.

10.1. Comunicación

La comunicación institucional es un pilar relevante para el buen desarrollo del mercado de seguros, ya que, entre mejor y más informados estén los consumidores de seguros, contarán con mejores herramientas de conocimiento para la toma de sus decisiones de consumo. Por ende, durante el 2024, la Sugese ejecutó un plan de comunicación institucional que cumpliera con este objetivo.

- **Campañas informativas:** Se trabajó en una campaña informativa sobre el Seguro Obligatorio de Automóviles (SOA), Doctor SOA, en donde se explicó sobre la importancia de contar con este seguro para las personas que tienen vehículos, ya que cubre a todas las personas involucradas ante un eventual accidente de tránsito. Esta campaña se difundió en redes sociales, radio y programática.

- **Redes sociales:** Se han consolidado como un canal más de comunicación interactiva entre la superintendencia y los usuarios. Mensualmente, se trabaja en una campaña informativa orgánica, con temas previamente definidos en el Plan de Comunicación y que son de interés para el público meta de la superintendencia.

- **Atención de medios:** Frecuentemente, la superintendencia atiende a los medios de comunicación, los cuales son un excelente canal para informar a la población sobre los hechos más relevantes e importantes del mercado asegurador. Esto contribuye no solo a la divulgación y actualización de la información, sino a la creación y desarrollo de una cultura financiera del mercado de valores para toda la población.

- **Webinars:** Esta herramienta tecnológica ha permitido difundir temas de interés para los supervisados, inversionistas, público en general y funcionarios de la entidad, por lo que durante este periodo se realizaron varios, con diversos temas de interés para el sector.

- **Impresiones educativas de seguros:** Se continuó con este proyecto informativo. Para este año se abordaron cuatro temas sobre seguros esenciales: seguros para automóviles, vivienda, vida y salud, Seguro Obligatorio Automotor (SOA) y la evolución del mercado asegurador. Este material se inserta de manera gratuita en el periódico La Nación, así como en la página web y las redes sociales de la Sugese.

10.2. Proyección social

La Responsabilidad Social Empresarial forma parte de la filosofía institucional, en especial en relación con la protección del medio ambiente y la disminución de la huella ecológica. Es así como la institución sigue ejecutando sus labores con el mínimo uso de papel, para lo cual se hace uso de todos los dispositivos digitales disponibles, en procura de evitar la impresión casi total de los documentos generados en el accionar diario. Para este año se mantuvo el consumo del año 2023, tal y como se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro 18
Consumo de papel bond por funcionario de la Sugese, 2012-2024

Año	Consumo anual	Hojas por funcionario	Promedio diario por funcionario	Equivalencia anual en cantidad de árboles
2012	43.290	1.110	4,6	3,46
2013	30.498	782	3,9	2,44
2014	18.886	484	2,4	1,51
2015	12.266	292	1,5	0,98
2016	11.171	266	1,3	0,89
2017	17.224	383	1,9	1,38
2018	13.422	298	1,5	1,07
2019	13.371	297	1,5	1,07
2020	1.332	30	0,1	0,11
2021	1.000	22	0,1	0,08
2022	1.000	22	0,1	0,08
2023	500	11	0,1	0,04
2024	500	11	0,1	0,04

Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

Por otra parte, se tiene que de cada árbol que se tala se producen 12.500 hojas de papel ⁹. Si se considera la cantidad de oficios que ha generado y recibido la superintendencia desde el 2010 de manera electrónica, es posible estimar un ahorro en el

consumo de papel de 3.313.989 hojas. Gracias a la implementación de la firma digital en mayo de 2012, se consume únicamente un promedio de 1,43 árboles por año.

Cuadro 19
Cantidad de oficios por año, 2010-2024

Año	Correspondencia saliente (2 páginas promedio)	Correspondencia entrante (3 páginas promedio)	Oficios de Autorización de intermediarios y productos	Total de Oficios	Cantidad total de hojas, incluyendo 3 copias por oficio
2010	1.948	5.340	1.602	7.288	285.630
2011	2.046	5.177	1.553	7.223	277.856
2012	2.457	5.169	1.551	7.626	279.912
2013	1.966	4.884	1.465	6.850	262.345
2014	2.236	5.180	1.554	7.416	279.150
2015	1.938	5.315	1.595	7.253	284.287
2016	1.899	4.953	1.486	6.852	265.482
2017	1.576	4.852	1.456	6.428	258.363

⁹ <http://www.usalatintrade.com/sp>

Año	Correspondencia saliente (2 páginas promedio)	Correspondencia entrante (3 páginas promedio)	Oficios de Autorización de intermediarios y productos	Total de Oficios	Cantidad total de hojas, incluyendo 3 copias por oficio
2018	1.389	4.753	1.426	6.142	255.703
2019	1.326	4144	1.243	5.470	220.543
2020	948	3.873	1.162	4.821	204.372
2021	1.115	3.417	1.025	4.532	181.982
2022	967	2.597	779	3.564	258.364
2023	1.190	2.275	683	3.465	123.847
2024	1.410	3.490	1.047	4.900	183.752

Fuente: Superintendencia General de Seguros (Sugese)

10.3. Ejecución presupuestaria

Durante el 2024, el Área de Comunicación y Servicios efectuó la formulación del Plan Operativo Institucional (POI) y el Presupuesto para el 2025, así como la evaluación anual del POI y del presupuesto de egresos correspondiente al 2024.

Asimismo, dicha área concentró sus labores principalmente en facilitar los servicios de apoyo necesarios para que la Sugese cuente con los recursos humanos, materiales y financieros requeridos para su buen desempeño.

• **Administración del presupuesto institucional**

El nivel de ejecución presupuestaria alcanzado, al 31 de diciembre de 2024, fue de 87,08%, lo cual es considerado como muy bueno si se toma en cuenta el ingreso y pago de una cantidad importante de servicios, suministros e inversiones, todos debidamente incluidos en el Plan Operativo Institucional 2024 y el Plan de Inversiones.

Además, la ejecución del presupuesto de egresos se realizó en apego al cumplimiento de las políticas de austeridad dictadas por los mandos superiores, en busca de que no se menoscabara la consecución de metas, así como el desempeño de las responsabilidades inherentes de la institución.

• **Modificaciones al presupuesto ordinario y extraordinario**

En el 2024, existieron cuatro modificaciones al presupuesto ordinario de la Sugese.

• **Preparación de los informes del Plan Operativo**

Institucional

Se tramitó para la CGR el informe de ejecución presupuestaria al 31 de diciembre de 2023, los informes de ejecución presupuestaria mensuales, el Plan Operativo Institucional al 30 de junio de 2024 y el Plan Operativo Institucional de 2025. Se dio la aprobación por parte del Conassif de envíos a la CGR:

1. Informe de ejecución presupuestaria al 31 de diciembre de 2023
2. Evaluación del POI-2023 II semestre
3. Reportes mensuales de la ejecución presupuestaria 2024
4. Evaluación del POI-2024 I semestre
5. Plan Operativo Institucional (POI) y su expresión financiera (Presupuesto de Ingresos y Egresos) 2025, en el inciso IV, artículo 5 del acta de la sesión 1893-2024, celebrada el 23 de setiembre de 2024

• **Plan Operativo Institucional (POI)**

El Plan Operativo Institucional es el documento en el que se incorporan todos los planes a desarrollar durante el año. Este contempla las metas operativas y estratégicas de cada departamento, según la estrategia institucional. La evaluación del POI permite vincular el nivel de utilización de recursos económicos y la consecución de las metas propuestas.

El siguiente cuadro muestra el grado de ejecución presupuestaria por área de la institución, así como el grado de cumplimiento de las metas propuestas para el año. A nivel institucional, las metas programadas se cumplieron en 95,87%, mientras que la ejecución presupuestaria fue de 87,08%.

Cuadro 20

Resultado de la ejecución presupuestaria y el cumplimiento de metas, 2024

Área de la institución	Ejecución presupuestaria	Cumplimiento de metas
Despacho	57,2%	100%
Área de Comunicación y Servicios	91,6%	91,52%
División Supervisión	89,1%	91,04%
División Normativa y Autorizaciones	85,2%	94,98%
División Asesoría Jurídica	97,7%	94,05%
Total general	87,1%	94,3%

Fuente: Superintendencia de Seguros (Sugese)

• Presupuesto y ejecución presupuestaria

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif), mediante el artículo 5 del acta de la sesión 1817-2023, celebrada el 28 de agosto de 2023, dispuso aprobar el presupuesto de la Sugese para el año 2024, por un monto de ₡4.322,57

millones, el cual fue ratificado después por la Contraloría General de la República según oficio N° 18790 Ref. DFOE-CAP-3299 del 21 de diciembre de 2023. El presupuesto ordinario, así como las modificaciones realizadas durante el 2024, se desglosan en el siguiente cuadro

Cuadro 21

Presupuesto ordinario y sus modificaciones presupuestarias, 2024

(millones de colones)

Código	Descripción	Presupuesto ordinario	Total modificaciones	Presupuesto ajustado
0 00	Remuneraciones	2.381,4	0	2.381,4
1 00	Servicios	1.835,0	-3,86	1.831,1
2 00	Materiales y suministros	6,5	-0,9,6	6,4
5 00	Bienes duraderos	6,11	7,2	13,3
6 00	Transferencias corrientes	93,4	-3,2	90,1
	TOTAL	4.322,5	0,0	4.322,5

Fuente: Superintendencia de Seguros (Sugese)

En el siguiente gráfico se muestra una comparación entre los recursos presupuestados y los ejecutados en cada cuenta en particular.

Gráfico 31
Ejecución presupuestaria por
partidas, 2024
 (millones de colones)



Fuente: Superintendencia de Seguros (Sugese)

Dentro de los aspectos más relevantes a destacar sobre los niveles de ejecución de las cuentas, se destaca un gasto de ₡3.763,90 millones, equivalentes a un porcentaje de ejecución de 87,08%.

Durante el 2024, se contó con 60 plazas regulares. La cuenta "Remuneraciones" presentó un nivel de

ejecución de 84,3%, lo que representan un gasto de ₡2.008,61 millones. En esta cuenta se incluye salarios personales y cargas sociales, así como los rubros de "Tiempo extraordinario".

En la cuenta de "Servicios" se agrupan todos los contratos que la Sugese firma para la obtención de prestaciones de variada naturaleza. Esto con el fin de atender sus actividades. Dicha partida tuvo un nivel de ejecución de 93,1%, correspondiente a ₡1.705,52 millones. En estos servicios se incluyen alquileres, telecomunicaciones, electricidad, agua y publicidad en medios de prensa, entre otros. Adicionalmente, reúne las partidas de consultorías, capacitación para el personal y mantenimiento de equipo de cómputo y los gastos administrativos pagados al BCCR por los servicios de apoyo que brinda a la superintendencia. Por este último concepto se ejecutó ₡278,3 millones del total de lo ejecutado en la cuenta de "Servicios".

La partida de "Materiales y suministros" reportó una ejecución de 63,4%, correspondiente a ₡4,11 millones. Esta incluye compra de útiles, materiales, artículos y suministros que tienen como característica principal una corta duración.

Para el programa de Inversiones se destinó durante el año un total de ₡13,3 millones, para una ejecución total de la partida de "Bienes Duraderos" de 83,9%. Durante el período se efectuaron compras de diversa maquinaria y equipo de oficina.

La partida de "Transferencias corrientes" tuvo una ejecución de 24,2%, correspondiente a ₡22,6 millones. En esta partida se incluyen las ayudas de la institución para diversos programas de estudio para sus colaboradores. También contempla el pago anual de la membresía a la Asociación de Supervisores de Seguros de América Latina (ASSAL), por \$2,000 y a la IAIS, por un monto de CHF21.300 francos suizos (subcuenta 6.07).

• **Capacitación Institucional**

Con el propósito de fortalecer las capacidades del recurso humano de la entidad, a través de la actualización de conocimientos y la formación en temas novedosos, propios de los mercados de seguros, en el 2024 se diseñó un Plan de Capacitación Institucional que contempló las

necesidades expuestas por las diferentes áreas de trabajo, en donde se realizaron 40 cursos de capacitación de diferentes temas.

En cuanto a los Indicadores Operativos que miden el desempeño de la gestión institucional, se alcanzó 95,87% de los trabajos programados para los procesos de la superintendencia, lo cual refleja un

nivel constante en la consecución de los objetivos de la organización.

La ejecución real del presupuesto asignado fue de 87,08%, lo cual representa un gasto de ₡3.763,90 millones en términos absolutos, con una desviación porcentual de 12,92%, que en términos absolutos representa ₡558,68 millones, como se indica en el siguiente cuadro.

Cuadro 22
Presupuesto ordinario y sub-ejecución presupuestaria, 2024

(millones de colones)

Código	Descripción	Presupuesto total	Gasto al 31-12-2024	Presupuesto sub-ejecutado	% Sub-ejecutado
0	Remuneraciones	2.381.416.832,88	2.008.605.235,51	372.811.597,37	66,7%
1	Servicios	1.831.143.620,48	1.705.517.627,29	125.625.993,19	22,5%
2	Materiales y suministros	6.484.570,00	4.110.513,58	2.374.056,42	0,4%
5	Bienes duraderos	13.343.120,32	11.199.130,41	2.143.989,91	0,4%
6	Transferencias corrientes	90.185.704,04	34.463.089,79	55.722.614,25	10,0%
2017	1.576	4.322.573.847,72	3.763.895.596,58	558.678.251,14	12,92%

Fuente: Superintendencia de Seguros (Sugese)

Del anterior cuadro se obtiene que 99,2% de los recursos sub-ejecutados, es decir ₡554,1 millones, corresponden a las partidas presupuestarias de remuneraciones, servicios y bienes duraderos sin asignación presupuestaria, los cuales son recursos en los que no se tiene una injerencia directa sobre su ejecución.

10.4. Capacitación de supervisados

La superintendencia ofrece un programa de capacitación a los supervisados en temas relacionados con el uso de los sistemas de Sugese en Línea. De esta forma, se tiene que para el 2024

se realizaron las siguientes capacitaciones:

- AES (dos veces al año)
- Registro roles de seguros (dos veces al año)
- Registro intermediarios físicos (dos veces al año)
- Productos

10.5. Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad (SGS) de la superintendencia está certificado bajo la norma INTE – ISO – 9001:2015, por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO). El alcance de la certificación es para "autorizar, regular y supervisar a las personas físicas o jurídicas que intervengan en la

actividad aseguradora, así como brindar atención al consumidor de seguros y desarrollar acciones de comunicación al mercado".

En julio de 2024, de acuerdo con el reglamento citado, se somete el Sistema de Gestión a la Auditoría de Recertificación, en la cual el ente certificador INTECO encontró dos no conformidades. Una de ellas se finalizó en octubre de 2024 y la otra tiene plazo de atención a marzo de 2025. Se emite un nuevo certificado con vigencia de 3 años.

La Sugese mantiene como objetivo que su Sistema de Gestión de Calidad permanezca certificado bajo la norma ISO 9001:2015, norma internacional que evalúa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y la organización. Por lo tanto, realiza permanentemente las acciones de planificación, ejecución, verificación y actuación que mantengan el Sistema de Gestión de Calidad vigente y actualizado. Para julio de 2025 se tiene programada la auditoría externa de seguimiento I.

10.6. Evaluación de riesgos institucionales

La Sugese es sujeto de fiscalización por parte de la Contraloría General de la República (CGR) y le aplica la Ley N° 8292, Ley General de Control Interno, la cual establece la administración de riesgos como una de las actividades de control que tiene que realizar toda institución pública, proceso que debe estar inmerso en la gestión de cada entidad, como una actividad regular, que ayude y fundamente su toma de decisiones y por ende, el cumplimiento de sus objetivos.

La Sugese, en cumplimiento de lo indicado en la ley supracitada, así como con la normativa dictada posteriormente por la CGR y el Conassif, incluye la administración de riesgos institucional en su Sistema de Gestión de la Calidad, y predefine que la valoración de riesgo sea parte integral de dicho sistema, en el entendido de que tanto este como –en particular– la evaluación de riesgo deben

ayudar al cumplimiento de los objetivos de la institución y las disposiciones de la Ley de Control Interno.

En el 2018, el Conassif emitió el acuerdo de los artículos 5 y 12 de las actas de las sesiones 1401-2018 y 1402-2018, celebradas el 27 de febrero de 2018, mediante el cual aprueba una nueva metodología denominada *Sistema de Gestión Integral de Riesgos Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero*.

En el 2024, la superintendencia se avocó a ejecutar y dar seguimiento a los planes de acción definidos para atender las oportunidades de mejora detectadas en la valoración de riesgos 2023. En setiembre, según lo establece la metodología, se revisó la valoración de riesgos. El seguimiento de los planes de acción vigentes definidos en ejercicios anteriores indica que se han completado ocho de las nueve plazas aprobadas, según el ajuste en la estructura organizativa de la División de Supervisión.

En el proceso de Comunicación y Servicios, se mantiene el riesgo de "Excesivas cargas de trabajo", debido a que no se incorporaron en el estudio del año 2021 las funciones de cobro a regulados (proyección de ingresos, cobro mensual y liquidación). Los nuevos efectos del cambio en la Ley de Compras Públicas han incrementado la responsabilidad en las funciones de todos los procesos de compras en la Sugese, entre otros. Del seguimiento a la gestión de riesgos en el periodo comprendido por este informe, se mantiene el evento de riesgo "Falta de oferta de profesionales en seguros y actuariado", ya que la oferta es muy limitada y estos profesionales están siendo atraídos por empresas aseguradoras con salarios más competitivos en comparación con la escala actual.

Además, se mantiene el evento de riesgo en la categoría de Tecnología, referido a "Ciberataques que afecten sistemas y servidores, impidiendo su acceso". Este riesgo se considera fuera del apetito de riesgo en esta revisión para los procesos de Asesoría Jurídica, Normativa y Autorizaciones, y Comunicación y Servicios.

Se incluyen tres eventos transversales para los

procesos de Supervisión y Normativa y Autorizaciones, debido a las fallas constantes en la plataforma del portal Sugese. La prestación de los servicios tecnológicos se ha visto degradada habitualmente al mediodía, lo que impacta directamente en la operativa de la superintendencia y los supervisados.

10.7. Mejora regulatoria

De conformidad con el compromiso de la institución de cumplir de manera eficiente los objetivos de acuerdo con la Ley de Protección del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos (N° 8220 y su Reglamento, y los lineamientos del Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC), se ha puesto a disposición de los interesados los siguientes trámites, mediante la plataforma *Sugese en Línea*¹⁰:

1. Registro de puestos directivos, ejecutivos y de control (roles)
 2. Licenciamiento y acreditación de agentes y corredores de seguros
 3. Presentación y trámite de denuncias
 4. Registro y actualización de productos de seguros
1. Gestión de certificaciones y constancias de registros
 2. Atención de consultas
 3. Registro de operadores de seguros autoexpedibles
 4. Revelación de hechos relevantes

De igual forma, se concluyó con las acciones del último Plan de Mejoras Regulatorias, presentado al MEIC y que circunscribió nueve trámites de autorización y registro para las entidades supervisadas (personas jurídicas), lo cual contempló la revisión del procedimiento y los requisitos relacionados con cada uno, para eliminar aquellos que no agregaban valor, aclarar otros, actualizarlos o simplificarlos.

Asimismo, se avanzó con los entregables y acciones del último Plan de Mejora Regulatoria presentado al MEIC, relacionado con el Proyecto de Transformación Digital de Consultas, Quejas y Denuncias (CQD), al cierre del periodo 2022. Dicho plan registraba un porcentaje de ejecución de 67%, siendo oportuno indicar que la "puesta en marcha del desarrollo tecnológico" se tiene programada para el primer semestre del periodo 2023.

¹⁰ Plataforma de negocios disponible en el sitio web de la Sugese, que le permite a las entidades supervisadas gestionar en línea los trámites que hacen ante la superintendencia, para poder interactuar de forma eficiente y segura.

11. Proyectos y acciones estratégicas

En el siguiente apartado se resume el desarrollo de los proyectos y acciones estratégicas durante el 2024 y el resultado de los indicadores de los objetivos estratégicos del plan se presenta en el Anexo 1.3.

11.1. Proyectos institucionales¹¹

En el 2024 la superintendencia trabajó en el desarrollo de los siguientes proyectos estratégicos:

i. Adopción de la Norma Internacional NIIF 17: Este proyecto tiene como objetivo la adopción de la Norma Internacional de Información Financiera sobre Contrato de Seguros (NIIF 17) en el sector asegurador costarricense, por lo que incluyó la modificación del acuerdo Conassif 06-18 Reglamento de Información Financiera, así como los acuerdos de Superintendente relacionados (SGS-A-0021-2013 y SGS-A-0029-2013), normas que quedaron aprobadas en el 2021.

Adicionalmente, el proyecto incluyó los ajustes al Sistema de Supervisión de Seguros (SSS), para la remisión, procesamiento y almacenamiento de información financiera por parte de las entidades supervisadas, de acuerdo con las nuevas normas contables, etapa finalizada también en el 2021.

Durante el 2022 y el 2023 se dio seguimiento a la preparación de las entidades aseguradoras para la implementación de la nueva normativa a partir de enero de 2024. Sin embargo, debido a las dificultades, retos y desafíos que enfrentaron las entidades supervisadas en la implementación de la norma, unido al riesgo de una menor calidad y

confiabilidad de información financiera generada bajo el nuevo enfoque contable, el 30 de octubre de 2023, el Conassif autorizó posponer la entrada en vigor de la NIIF 17 al 1° de enero de 2026, lo que llevó a la extensión del proyecto por dos años más.

En el 2024 se trabajó en la revisión y el análisis de la información financiera bajo NIIF 17 remitida por las aseguradoras por parte de los equipos de supervisión, a las que se les realimentó con las observaciones producto de la revisión. Además, se dio seguimiento a los planes de acción de las entidades sobre el tema.

ii. Modelo de supervisión de conducta de negocio: El proyecto planea el desarrollo de un modelo de supervisión de conducta de negocio bajo un enfoque de supervisión basada en riesgos y enfocado en resultados. Tiene la finalidad de procurar que el consumidor reciba un trato justo y promover el desarrollo del mercado a partir de la confianza que genere en el consumidor la relación con su aseguradora e intermediario, de conformidad con las mejores prácticas establecidas en los estándares internacionales respecto al tema.

Durante el periodo 2024 se remitió al Conassif la versión actualizada de la propuesta normativa que incorpora las observaciones planteadas por el Consejo en marzo de 2023. Al finalizar el año, estaba pendiente la aprobación por parte del consejo para el trámite de la consulta pública.

iii. Programa de Evaluación de Miembros (MAP, por sus siglas en inglés): Este proyecto tiene como objetivo realizar una evaluación, por parte de la IAIS, del cumplimiento de los Principios Básicos de Supervisión (PBS o ICP, por sus siglas en inglés) para el mercado de seguros de Costa Rica. Esta

¹¹ En el Anexo 1.1 se detalla el desempeño del Portafolio Institucional de Proyectos.

evaluación incluye un examen de la estructura jurídica y la normativa de la jurisdicción, así como de sus políticas y prácticas de supervisión, bajo un enfoque basado en evidencia. Esto permite identificar diferencias importantes entre las prácticas existentes y los estándares internacionales, así como proporcionar recomendaciones y asesoramiento para ayudar al desarrollo futuro de mejoras en las prácticas de regulación y supervisión del mercado de seguros.

El 14 de noviembre de 2024 se llevó a cabo un taller de inducción por parte de la IAIS, en el cual participaron países miembros de ese organismo que ya pasaron por el proceso y ofrecieron su retroalimentación. Además, se comunicó el inicio de la evaluación en enero de 2025, con una duración de 18 meses.

t Hoja de ruta para la gestión de los riesgos relacionados con cambio climático (RRCC): El proyecto tiene el objetivo de implementar la hoja de ruta elaborada en el 2023 para el fortalecimiento de la superintendencia en materia de gestión de RRCC¹², con el apoyo financiero del Programa Acción Clima de la cooperación del gobierno de Alemania (GIZ, por sus siglas en alemán) y técnico de los consultores del Toronto Centre.

La hoja de ruta tiene busca fortalecer el rol del supervisor en relación con los RRCC, mediante acciones destinadas a cerrar las brechas identificadas en los diagnósticos del regulador y las entidades supervisadas relacionadas con la gestión de estos riesgos RRCC¹³, a efecto de poder cumplir con las mejores prácticas internacionales en la materia. Este proyecto consta de cinco hitos, uno

por año, a saber:

Hito 1 (2024): Caracterización y cuantificación inicial de la exposición ante los RRCC por parte de la industria.

Hito 2 (2025): Ejecución de la prueba estrés *top down* con diferentes escenarios macroeconómicos.

Hito 3 (2026): RRCC integrados en el Sistema de Gestión de Riesgos de las entidades de seguro.

Hito 4 (2027): Evaluación ORSA con pruebas de estrés RRCC.

Hito 5 (2028): Productos y soluciones de la industria de seguros para mitigar los RRCC, disponibles para la comunidad (sector público y privado).

Las actividades realizadas durante el 2024, correspondientes al Hito 1, se resumen a continuación:

- **Global Risk Modelling Alliance (GRMA, por sus siglas en inglés)** ¹⁴: Es un programa de asistencia técnica no reembolsable, cuyo objetivo es apoyar a los países miembros de *The Vulnerable Twenty Group* (V20) en el desarrollo de capacidades y acciones para la gestión del riesgo climático y desastres, mediante el acceso a modelos y herramientas de gestión de riesgos.

1. El Ministerio de Hacienda de Costa Rica solicitó formalmente el apoyo del GRMA y la Sugese fue nombrada punto focal para la implementación del programa. A la superintendencia le corresponde coordinar las acciones para la planificación y ejecución de los proyectos del GRMA en el país.

¹² Al respecto, se debe recordar que, en agosto de 2018, el sector asegurador costarricense, incluida la Sugese, se comprometió con los Principios de Sostenibilidad en Seguros (PSI, por sus siglas en inglés) de la Iniciativa Financiera del Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas (UNEP-FI), que promueve los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la industria aseguradora. Adicionalmente, en relación con este proyecto, la Sugese trabaja en el logro de las metas definidas en el Plan Estratégico Nacional (PEN) 2030-2050 (el 100% de las entidades del sector gestionen y revelen los riesgos relacionados con el clima al 2050, incluye aseguradoras y sociedades corredoras) y el Plan Nacional de Adaptación (PNA) 2022-2026 (el 40% de las aseguradoras gestionen y revelen los riesgos climáticos para el 2026), con el fin de promover la gestión y divulgación de los riesgos relacionados con el clima en el sector asegurador.

¹³ Diagnósticos realizados en el 2023 en el marco de la consultoría ejecutada por el Toronto Centre con el apoyo del Programa Acción Clima de la cooperación del gobierno de Alemania (GIZ).

¹⁴ El apoyo de GRMA sería financiado en su totalidad por el gobierno alemán a través de KfW y su socio implementador Frankfurt School of Finance & Management, promocionado por el InsuResilience Solutions Fund (ISF).

2. Durante el 2024 se definieron los proyectos a ejecutar, el monto del financiamiento requerido para ello y se contrató el consorcio de consultores encargado de la implementación de los proyectos, a saber: Ingeniar Risk y el Centro Internacional de Métodos Numéricos en la Ingeniería (CIMNE). A partir de enero de 2025 y durante los siguientes 15 meses se desarrollarán los cuatro proyectos definidos en el marco de la iniciativa, dirigidos a la gestión de riesgos de cambio climático y desastres en agricultura, turismo, infraestructura municipal e infraestructura vial.

- **Estudio de exposición de las aseguradoras a los RRCC:** Se realizó un requerimiento a la industria sobre las pólizas de seguros con coberturas catastróficas. Dicho estudio permitirá –entre otras cosas– identificar la cobertura que brinda el sector asegurador ante fenómenos naturales y eventualmente, poder estimar la brecha de protección que tiene el país frente a ese tipo de riesgos.
- **Diagnóstico de variables climáticas** y sus características, así como la estructura institucional del país entorno a este tema. El avance en esta actividad consistió en mantener reuniones con el Banco Central de Costa Rica (BCCR) para analizar el Repositorio de Datos Económico-Ambientales. Además, se han identificado herramientas provistas por el proyecto piloto del Marco Global para la Evaluación del Riesgo-GRAF (por sus siglas en inglés)¹⁵ de las Naciones Unidas, por las metodologías MERCI-CR del MIDEPLAN y de estimación del riesgo de crédito asociado con eventos hidrometeorológicos del BCCR. Al cierre del 2024, se está en la elaboración del informe, a finalizar en el 2025, para tener clara la disponibilidad de datos que se tienen para el análisis de los RRCC e identificar brechas al respecto.

Adicionalmente, en este proyecto se ejecutaron las actividades enumeradas seguidamente,

correspondientes a otros hitos que se deben ejecutar a lo largo de toda la hoja de ruta:

- **Global Shield Against Climate Risks (GS):** La iniciativa Escudo Global contra los Riesgos Climáticos (*Global Shield*) fue lanzada por el V20 junto con el Grupo de los Siete (G7), con el objetivo de proporcionar y facilitar más y mejor protección contra el clima y los riesgos relacionados con desastres para personas y países vulnerables. Costa Rica es parte del V20 desde su formación y al igual que para el GRMA, el Ministerio de Hacienda solicitó el apoyo del *Global Shield*, y designó a la Sugese como contraparte nacional.

3. Durante el 2024, la superintendencia trabajó, junto con la Secretaría de *Global Shield*, para identificar las brechas de protección financiera ante el cambio climático y desastres, así como la identificación y priorización de sectores y soluciones para plantear una solicitud de apoyo financiero al *Global Shield* en el 2025.

- **Pruebas de estrés:** Se iniciaron actividades correspondientes al Hito 2, relacionado con las pruebas de estrés *top-down*. Concretamente, se analizaron los desafíos técnicos en torno a este tema y se elaboró un reporte con las necesidades que se deben cubrir (brechas en el conocimiento requerido) para poder ejecutar esta clase de pruebas y alcanzar el hito del 2025 de forma satisfactoria. En este tema, al igual que el resto de las pruebas de tensión del sector asegurador, se cuenta con el apoyo técnico del Departamento de Estabilidad Financiera del BCCR.
- **Actividades relacionadas con la implementación de la Estrategia Nacional de Gestión Financiera del Riesgo de Desastres:** En el 2024, la Sugese participó en diversas actividades organizadas por el Ministerio de Hacienda y la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE) para el desarrollo de la estrategia. En ese marco, la superintendencia asumió compromisos

¹⁵ General Risk Assessment Framework

institucionales para apoyar el desarrollo de dicho instrumento de política pública. Estas acciones contribuirán al avance de lo establecido en el hito del 2028 y actividades transversales de la hoja de ruta.

- **Construcción de capacidades:** A efecto de atender actividades transversales y mejorar las capacidades y conocimientos relacionados con los RRCC, se participó u organizaron diversas actividades de capacitación, entre estas, un evento sobre el rol del regulador en el modelado del riesgo de cambio climático, en coordinación con el Foro de Desarrollo de Seguros (*Insurance Development Forum - IDF*), un curso sobre análisis probabilístico de riesgo enfocado en desastres organizado por la CNE, encuentros regionales de GIZ sobre el papel del seguro en la gestión de los RRCC y participación en actividades relacionadas con la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP 29).

v. Taxonomía de finanzas sostenibles: El desarrollo de la taxonomía forma parte del proyecto denominado *Alineando los flujos financieros del sector financiero de Costa Rica con los objetivos de cambio climático del Acuerdo de París*, financiado por el Fondo Verde para el Clima (FVC) y ejecutado por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI).

El principal objetivo del proyecto fue contar con una taxonomía de finanzas sostenibles para el sector financiero, que sea un instrumento de clasificación con un lenguaje común, con el cual se puedan identificar actividades económicas ambientalmente sostenibles y permita a los actores económicos tomar decisiones informadas de inversiones sostenibles desde una perspectiva ambiental.

Por ende, se considera que disponer de una taxonomía puede ayudar a alinear los portafolios de inversión de las entidades supervisadas con las prioridades medioambientales y los planes de desarrollo sostenible del país, así como mejorar la gestión de los RRCC y orientar la divulgación y el

etiquetado de productos financieros sostenibles, incluidos los seguros.

Durante el 2024 se concluyó con la taxonomía de finanzas sostenibles relacionada con los temas de mitigación y adaptación al cambio climático, instrumento que fue oficializado el 14 de agosto de 2024. El resto del año se trabajó en la planificación del plan de pilotaje y revisión del documento sobre la regulación y gobernanza de la taxonomía.

También, se apoyó al equipo de UNEP-FI para gestionar la ampliación del proyecto, para implementar el pilotaje de la taxonomía y la capacitación en la gestión de riesgos climáticos. La ampliación del proyecto fue aprobada por el Fondo Verde del Clima en diciembre de 2024 y este continuará en una segunda fase, que incluye el pilotaje de la taxonomía verde, la capacitación en gestión de riesgos climáticos y la definición de la taxonomía para biodiversidad, entregas que se ejecutarán en los siguientes 2 años.

11.2. Acciones estratégicas¹⁶

Las acciones estratégicas se clasifican según las cuatro perspectivas bajo las cuales se establecieron los objetivos estratégicos. A continuación, se resumen los principales avances de cada acción de acuerdo con el objetivo que contribuye a alcanzar.

- **Contar con el personal idóneo para la ejecución eficiente de las procesos sustantivos y retos estratégicos.** Durante el 2024, se trabajó en identificar los temas estratégicos adecuados para el desarrollo del plan de capacitación, así como la elaboración de dicho plan y un plan de sucesión para puestos clave, lo que contribuye a la estrategia de gestión del conocimiento del personal. El objetivo de esta estrategia es que la institución esté preparada ante la posible salida de colaboradores que, a lo largo de su estancia en la superintendencia, han adquirido conocimientos clave para la organización.
- **Consolidar el modelo de supervisión de las entidades reguladas.** Este objetivo tiene dos

¹⁶ En el Anexo 1.2 se presenta el Portafolio de Acciones Estratégicas.

acciones estratégicas. La primera consistió en la formulación del proyecto del Modelo de Requerimiento de Capital Basado en Riesgo tipo Solvencia II¹⁷ (MCBR). Para ello se partió de lo avanzado en la primera fase de este proyecto, que finalizó en el 2018 y las recomendaciones de la Asistencia Técnica del Fondo Monetario Internacional llevada a cabo en el 2020 y el 2021.

El informe del FMI recomendó que la Sugese desarrolle primero el proyecto de implementación de NIIF 17 y después, el desarrollo de MCBR tipo Solvencia II. Por lo tanto, durante el 2021 se elaboró la hoja de ruta para la implementación de las recomendaciones del informe del FMI en aquellos cambios que se pueden llevar en forma paralela o independiente del proyecto NIIF 17.

En cuanto al proyecto relacionado con la modificación del régimen de solvencia, este quedó sujeto al avance en la implementación de la NIIF 17. Por lo tanto, la reforma se incorporó en el Plan Estratégico 2024-2028, primero como una acción estratégica que permita la planificación del proyecto y cuyo resultado fue la aprobación de la carta de proyecto en el 2024. Luego, se inicia el proyecto en el 2025 con la ejecución de aquellas actividades de corto plazo y mediano plazo que puedan llevarse a cabo en forma paralela con la NIIF 17. Una vez que se cuente con información suficiente y consistente, se realizará la reforma integral al régimen de solvencia de las aseguradoras.

Por otra parte, la segunda acción estratégica de este objetivo es la formulación de la hoja de ruta para la implementación del modelo de conducta de negocio, a partir de la aprobación de la normativa relacionada. Durante el periodo 2024 se avanzó en el diseño y programación de una eventual hoja de ruta para la implementación del modelo, para lo cual se programó el desarrollo de un piloto inicial de indicadores de conducta de negocio que sirviera de base para la posterior implementación del modelo de supervisión.

No obstante, dado que la propuesta normativa del

proyecto no pudo ser aprobada para consulta pública en el 2024, esto impactó el cronograma del proyecto de conducta de negocio y la definición de la hoja de ruta de implementación del modelo de supervisión, lo cual deberá ser ajustado en el 2025 en función del avance de la propuesta normativa.

- **Incorporar eficientemente las tecnologías de información en las funciones sustantivas de la superintendencia.** La acción estratégica asociada con este objetivo consiste en elaborar un diagnóstico de las tecnologías que requiere la Sugese en el mediano plazo, relacionado con los procesos, la tecnología, las habilidades del personal, la información y las reglas de negocio, entre otros.

Durante el 2024, se realizaron las siguientes actividades: a) un estudio de la bibliografía, experiencias internacionales sobre el tema para la industria aseguradora y las metodologías, b) identificación de personas clave relacionadas con la estrategia y reuniones con ellas, c) capacitación sobre el tema y participación en seminarios y *webinars*.

Esto permitió planificar las actividades de la estrategia para el 2025 e identificar empresas que podrían brindar servicios de consultoría al respecto, de manera que el diagnóstico contenga elementos técnicos relevantes y permita definir los pasos que se deben contemplar para implementar eficientemente tecnología e innovación en los procesos de la superintendencia.

- **Fomentar la reducción de la brecha de protección de aseguramiento de una manera sostenible.** A partir de julio de 2024, inició la elaboración de un estudio para la identificación y análisis de las principales brechas de aseguramiento, lo que está acorde con el mandato legal de crear condiciones para el desarrollo del mercado, para lo cual la Sugese contribuirá a reducir la brecha de protección, mediante acciones para conectar distintas partes interesadas y promover el aprovechamiento de las propuestas de valor del mercado de seguros para el desarrollo sostenible de

¹⁷ Denominación que se le da a la Directiva de la Unión Europea que norma el régimen de solvencia de la industria de seguros.

la sociedad.

Durante el 2024, se prepararon las bases para el desarrollo de un informe que se prevé entregar en el segundo semestre de 2025. Esto incluyó la participación en el *IAIS Protection Gap Task Force*, en sus reuniones y particularmente, en la definición del *Roadmap 2025*, con el objetivo de alinear enfoques, conceptos e intereses. Además, se identificó material bibliográfico y fuentes de información, se definió la estructura de la investigación y se inició la redacción de algunos apartados del estudio.

En esta estrategia también se considera la participación de Sugese en el Comité Interinstitucional para la Inclusión Financiera de las Mujeres, liderado por el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), donde participan el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), la Asociación Bancaria (ABC) y las cuatro superintendencias financieras.

Concretamente, en el 2024, se realizó un piloto para recopilar datos de la industria aseguradora desagregados por sexo, por medio de la herramienta *FeMa Meter*¹⁸, cuyos resultados permiten avanzar en el entendimiento y concientización sobre los temas de género en el sector asegurador, las brechas de género y la necesidad de promover los seguros inclusivos.

También, el ejercicio permitirá contar con información estadística del sector asegurado por

género, en forma periódica y a la vez, promover en las entidades supervisadas que incorporen mejoras en la recopilación y procesamiento de los datos desagregados por género.

Por último, para mejorar la disponibilidad de la información por género, en conjunto con las otras superintendencias financieras, se realizaron las gestiones para firmar un convenio con el Tribunal Supremo de Elecciones para facilitar la generación de estadísticas segregadas por género, mediante la información disponible en dicha entidad.

• **Promover el conocimiento de seguros en los diferentes grupos de interés.** En este objetivo estratégico se tienen dos acciones estratégicas, la primera tendiente a incorporar en el Plan de Comunicación Institucional los temas estratégicos de la Sugese, actividad que se realiza en la primera parte del año asociada con el ejercicio presupuestario y la segunda es implementar dicho plan que se realiza en el año siguiente.

Durante el 2024, se planificaron las actividades comprendidas en el Plan de Comunicación con miras a cumplir con los objetivos establecidos en el 2025. Asimismo, aprovechando la coyuntura presentada en mayo de 2024, en la cual Costa Rica fue la sede anual del Simposio Internacional de la Red Internacional de Educación Financiera (INFE), perteneciente a la OECD, se participó como experto panelista con el tema: *Educación y resiliencia financiera en el contexto de los riesgos relacionados con el clima*.

¹⁸ Herramienta desarrollada por Access to Insurance Initiative (Azii), iniciativa de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS), para promover los seguros inclusivos en el sector asegurador.

12. Gestión transversal

En el 2024, destacan las siguientes labores desarrolladas de forma conjunta con las superintendencias financieras.

12.1. Normativa

Para este año se trabajó en la siguiente normativa transversal:

- **Reglamento General de Gobierno y Gestión de la Tecnología y la Información, Acuerdo Conassif 5-24:** Actualiza el marco de gobierno y de gestión de TI e incorpora disposiciones sobre tecnologías emergentes, gobierno y gestión de la seguridad de la información, seguridad cibernética, incidentes de seguridad de la información, incidentes de seguridad cibernética, tercerización de bienes y servicios de TI, computación en la nube, el tratamiento del uso y acceso de los datos y de los activos de información. Además, refuerza las funciones de los Órganos de Dirección, Alta Gerencia y Órganos de Control con relación al marco de gobierno y de gestión de TI, e incluye responsabilidades sobre la seguridad de la información, la seguridad cibernética y la resiliencia operativa digital.
- **Modificación al Reglamento de Información Financiera, Acuerdo Conassif 6-18:** Modifica el Transitorio XX, a fin de permitir a los supervisados la utilización de los saldos en la subcuenta 139.02.M.04 (Componente genérico para la cartera de créditos-transitorio) para cubrir requerimientos de estimaciones contracíclicas (subcuenta 139.02.M.02) o estimaciones específicas (subcuenta 139.01).
- **Modificación al Reglamento sobre Supervisión Consolidada, Acuerdo Conassif 16-22:** Modifica en el reglamento algunas de las disposiciones relacionadas con grupos vinculados, grupos de interés y grupos económicos, con el fin de mejorar la identificación, gestión y mitigación de riesgos, así como asegurar el alineamiento con los estándares internacionales y promover una supervisión efectiva.

Con el objetivo de fortalecer la supervisión consolidada de los grupos y conglomerados financieros autorizados en Costa Rica, de conformidad con reformas de la Ley N° 7558 Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, vigentes desde el 4 de noviembre de 2019 y los principios internacionales de supervisión, en el 2022 las cuatro superintendencias iniciaron la ejecución del Proyecto de Supervisión Consolidada, cuyo objetivo es el desarrollo de soluciones tecnológicas que faciliten la implementación del Acuerdo Conassif 16-22, Reglamento de Supervisión Consolidada. El proyecto está organizado en subproyectos o módulos según los siguientes temas: suficiencia patrimonial, conformación de grupos, control de límites, autorizaciones, gestión de riesgos y organización.

En el 2024 se realizaron ajustes al módulo sobre el cálculo de la Suficiencia Patrimonial para grupos y conglomerados financieros, con lo cual se dio por finalizado este módulo. Además, para los módulos relacionados con la conformación de grupos y verificación de límites de crédito, se trabajó en la generación de las reglas de negocio, la identificación de actores clave y procesos de negocio, así como la estrategia para generar los insumos necesarios para la ejecución del proyecto. A finales del 2024, las labores se centraban en los ajustes en los sistemas existentes para cubrir los requerimientos de la consolidación, la implementación de sistemas homólogos en las superintendencias para la gestión de límites, la especificación de las fuentes de datos, la estandarización de los formatos de la información y la definición de los reportes.

- **Modificación al Reglamento sobre Cálculo de Estimaciones Crediticias, Acuerdo Conassif 14-21:** Modifica los literales g), h) e i) del artículo 3 con la finalidad de mejorar las definiciones de operación prorrogada, operación readecuada y operación refinanciada que conllevan a la clasificación de un deudor con operación especial.

12.2. Comunicación

Durante el 2024 se realizaron las siguientes actividades de comunicación de manera transversal:

- **Global Money Week:** Se participó nuevamente de la celebración de *Global Money Week* (GMW), realizada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Red Internacional para la Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés). Para esta actividad se adaptó la imagen corporativa oficial de GMW en todas las redes sociales y páginas *web* tanto del Conassif como de las cuatro superintendencias financieras (Sugef, Sugeval, Supen y Sugese).

Además, se realizó una visita al Museo del Banco Central de Costa Rica de estudiantes de tercer grado de la Escuela Buenaventura Corrales, con el fin de que conocieran el origen del dinero y la importancia de ahorrar, entre otras actividades lúdico-educativas. También, se brindó un *webinar* sobre el funcionamiento del Sistema Financiero Nacional (SFN) con estudiantes universitarios de la Ulacit.

En conjunto con la Oficina del Consumidor Financiero (OCF), se presentó la obra de teatro "Presupuesto que sí" a estudiantes de décimo y undécimo del Colegio Científico de la Universidad de Costa Rica (UCR), sede San Pedro. Esta obra tiene como objetivo enseñarles a los jóvenes sobre finanzas personales, manejo de presupuesto, deuda, planificación y relación socioemocional con el dinero, entre otros.

- **Semana Mundial del Ahorro:** Al igual que en años anteriores, se participó en esta actividad organizada por la Cámara de Bancos, con charlas sobre inversiones, endeudamiento responsable y créditos sostenibles, dirigidas a la población en general, a través de sesiones de *Facebook Live*, en las distintas redes sociales de las cuatro superintendencias financieras.

- **Reunión del Comité Técnico y Simposio sobre Educación Financiera:** Este año Costa Rica fue elegida por la Red Internacional de Educación Financiera (INFE) de la OCDE para ser la sede

anfitriona de la reunión 21° del Comité Técnico, de las reuniones de la Red Regional de América Latina y el Caribe, y del Simposio sobre Educación Financiera: *Apoyando a los consumidores financieros en la navegación de los riesgos*. La actividad fue organizada por el Conassif y las cuatro superintendencias financieras y se llevó a cabo del 21 al 24 de mayo, con la participación de diversos países miembros de INFE, así como más de 100 personas en el simposio.

- **Stands informativos:** Las cuatro superintendencias financieras participaron de manera conjunta con un *stand* en la ExpoConstrucción (24-28 de enero) y en Expomóvil (18-28 de abril), en donde se atendieron dudas sobre cada uno de los sectores, se otorgó el récord crediticio a las personas que lo consultaron y se brindó material educativo a los participantes, con lo que se colaboró con el desarrollo de una cultura de educación financiera.

- **Mesa de Trabajo Multisectorial de la Estrategia de Educación Financiera (ENEF) del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC):** El Conassif y las cuatro superintendencias financieras forman parte de la mesa sectorial de la ENEF, en donde se establece una serie de compromisos por cumplir a través del año en materia de divulgación de información propia de cada entidad.

4. Se participó de las tres reuniones anuales para la presentación de avances y compromisos y de un *focus group* para analizar la tercera guía de educación financiera, la cual se actualizará en el 2025. También se difundieron todas las publicaciones sobre educación financiera previsional elaboradas por el MEIC, tanto en las diferentes redes sociales de las superintendencias financieras como en las respectivas páginas *web*.

- **Charlas a estudiantes:** Durante el 2024 se recibieron a estudiantes de los colegios técnicos profesionales de Sarapiquí, Belén y Puntarenas, de las especialidades de contabilidad, en donde se les capacitó sobre el funcionamiento de la supervisión del Sistema Financiero Nacional.

- **Foros:** Se realizaron diferentes foros de manera transversal, tales como:

- Lanzamiento oficial de la Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Costa Rica (24 de agosto).
- Lanzamiento de la plataforma transversal para la atención de consultas, quejas y denuncias, lo cual facilita la atención de los usuarios en las cuatro superintendencias financieras (10 de septiembre de 2024).
- Conferencia de prensa anual sobre la evolución del sistema financiero y de pensiones en el 2024 (17 de diciembre de 2024).

12.3. Proyectos transversales

Durante el 2024, las cuatro superintendencias financieras trabajaron en el siguiente proyecto transversal:

- **Proyecto de trámites del consumidor financiero:**

Es una iniciativa conjunta de las cuatro superintendencias financieras, cuyo objetivo es el diseño y desarrollo de una herramienta tecnológica para automatizar, estandarizar y mejorar el proceso de atención de consultas, quejas y denuncias del consumidor financiero, recibidas por todos los supervisores financieros.

Durante el periodo 2024, se completó la liberación de los flujos de consultas complejas, quejas-reclamaciones y denuncias relacionadas con el mercado de seguros dentro de la solución tecnológica TCF (Trámites del Consumidor Financiero), cuya entrada en operación y puesta en servicio con consumidores y supervisados se programó a partir del 2 de enero de 2025, lo cual fue oficializado con el acuerdo de Superintendente SGS-A-0101-2024 *Lineamientos Generales para el Uso del Sistema de Trámites del Consumidor Financiero*, emitido el 26 de noviembre de 2024.

13. Retos

En el 2025, el sector asegurador enfrentará diversos retos que pondrán a prueba su capacidad de adaptación y su sostenibilidad. La estabilidad y el dinamismo observados en los últimos años se han mantenido, y el reto principal en adelante será consolidar los avances en indicadores clave, como la penetración, densidad y profundidad del mercado. Asimismo, el crecimiento del sector seguirá impulsado por los seguros voluntarios, lo que permitirá avanzar hacia un mercado de seguros más profundo, que atienda las necesidades de las empresas, personas y familias, y disminuyan las brechas de protección.

Por otro lado, se continuará con el enfoque de Supervisión Basado en Riesgos (SBR), mediante el fomento de buenas prácticas en la gestión del reaseguro y la mejora del gobierno corporativo y gestión de riesgos de las entidades de seguros, así como la vigilancia continua de la gestión y solvencia de las aseguradoras para procurar la estabilidad y buen funcionamiento del sector. Esto demandará esfuerzos constantes para mejorar la gestión del reaseguro y el gobierno corporativo en las aseguradoras.

El crecimiento del sector seguirá impulsado por los seguros voluntarios, lo que permitirá avanzar hacia un mercado de seguros más profundo

Adicionalmente, el enfoque SBR se implementará al grupo asegurador que supervisa la Sugese y se participará en la supervisión consolidada de otros grupos financieros en conjunto con las otras superintendencias, de conformidad con las facultades que dio la reforma, en el 2019, de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, en materia de supervisión de grupos y conglomerados financieros.

En el 2024, entró en vigor el nuevo Plan Estratégico 2024-2028, cuyo derrotero es cumplir las disposiciones legales que justifican la creación de la

Sugese, el cual busca que el cumplimiento del mandato legal esté apegado a las buenas prácticas de supervisión y regulación de seguros, una mayor profundidad e inclusión del mercado y la mejora continua de la organización de la entidad, en un contexto de mejora continua y profesionalismo.

El plan quiere consolidar los logros alcanzados en materia de regulación y supervisión, y hace énfasis en temas actuales, como el alineamiento a los Objetivos del Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS), la preocupación por la gestión de los riesgos relacionados con el cambio climático y el riesgo de ciberseguridad, y la incorporación de nuevas tecnologías e innovación en el sector de seguros. En este contexto, en el 2025 se trabajará, principalmente, en los siguientes temas estratégicos:

- Actividades relacionadas con la implementación de la NIIF 17, de forma tal que entre en vigor en enero de 2026.
- Elaboración del plan de capacitación y una estrategia de comunicación para abordar los temas estratégicos en el quinquenio.
- Conclusión del diagnóstico de las tecnologías de información que requiere la superintendencia en el mediano plazo.
- Implementación del modelo de conducta de negocio, una vez aprobada la normativa relacionada, que permitirá su entrada en vigencia.
- Ejecución de la hoja de ruta para la gestión de los riesgos vinculados con el cambio climático, que permitan el cumplimiento de los hitos definidos en dicho instrumento, junto con el desarrollo de otros proyectos relacionados con la sostenibilidad, el cambio climático y la gestión de desastres, en particular la consolidación de la taxonomía de las finanzas sostenibles y su ampliación a objetivos de biodiversidad, así como las iniciativas de *Global Shield* y *Global Risk Modelling Alliance* (GRMA), donde la Sugese es el enlace técnico designado por el Ministerio de Hacienda.

En términos reglamentarios, uno de los retos inmediatos será ajustar la normativa de autorizaciones, especialmente en lo que respecta a las transferencias de cartera entre aseguradoras, y

hacer frente a las modificaciones recientes en las tablas de mortalidad y la calibración del modelo de suficiencia patrimonial para la implementación de la NIIF 17. Además, se deberá seguir avanzando en la normativa sobre la idoneidad de las juntas directivas de los intermediarios de seguros y otros aspectos vinculados con la conducta de negocios y el reaseguro, lo que podría implicar ajustes a las normativas ya existentes.

Otro desafío será cerrar las brechas en la definición de entidades sistémicas en sectores como valores, seguros y pensiones, a través de la finalización de desarrollos regulatorios y reformas necesarias para la correcta implementación de las NIIF. Además, el seguimiento de denuncias y consultas jurídicas sobre sujetos no supervisados o actividades no autorizadas se mantendrá como un área clave para garantizar la integridad y transparencia del sector. En resumen, el año 2025 presentará diversos desafíos para el sector asegurador, desde la implementación de nuevas normativas y la adaptación a la sostenibilidad hasta la mejora de la supervisión y la gestión de riesgos. La capacidad del sector para afrontar estos retos será crucial para asegurar un futuro próspero y competitivo en el ámbito asegurador.

Anexos

1. Plan Estratégico 2019-2023

1.1. Portafolio Institucional de Proyectos (diciembre de 2023)

Eje estratégico	Objetivo estratégico	Proyectos relacionados	Descripción del proyecto	Estado al 31/12/2024
Regulación y Supervisión	2. Consolidar el modelo de supervisión de las entidades reguladas.	2.1. Adopción de la Norma Internacional NIIF 17	El proyecto tiene como objetivo la adopción de la Norma Internacional de Información Financiero sobre Contrato de Seguros (NIIF 17) en el sector asegurador costarricense.	En ejecución
		2.2 Modelo de Supervisión de Conducta de Negocio	Consiste en desarrollar un Modelo de Supervisión de Conducta de Negocio bajo un enfoque de supervisión basada en riesgos, con la finalidad de procurar que el consumidor de seguros reciba un trato justo y facilitar el mercado a partir de la confianza que genere en el consumidor la relación con su aseguradora e intermediario.	En ejecución
		2.3 Programa de Evaluación de Miembros (MAP)	Se trata de la evaluación por parte de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) del cumplimiento de los Principios Básicos de Supervisión (PBS) para el mercado de seguros de Costa Rica.	En ejecución
Innovación y Transformación Digital	3. Incorporar eficientemente las tecnologías de información en las funciones sustantivas de la superintendencia.	3.1 Proyecto de trámites del consumidor financiero (TCF) (transversal)	Contempla el desarrollo de una solución tecnológica que permita automatizar, estandarizar y mejorar el proceso para la atención de denuncias, consultas, quejas y reclamaciones, proyecto llevado en conjunto con las otras superintendencias financieras.	Finalizado

Eje estratégico	Objetivo estratégico	Proyectos relacionados	Descripción del proyecto	Estado al 31/12/2024
		3.2 Proyecto de Supervisión Consolidada (transversal)	El proyecto tiene como objetivo la adopción de la Norma Internacional de Este proyecto pretende el desarrollo de soluciones tecnológicas que facilitan la implementación del Acuerdo Conassif 16-22 Reglamento sobre supervisión consolidada, sobre los temas de Suficiencia Patrimonial de Grupos, Conformación de Grupos, Control de Límites, Autorizaciones, Gestión de Riesgos y Conformación y Organización. Financiero sobre Contrato de Seguros (NIIF 17) en el sector asegurador costarricense.	En ejecución
Sostenibilidad y Cambio Climático	4. Incorporar en las prácticas de regulación y supervisión la sostenibilidad y la gestión de riesgos relacionados con el cambio climático.	4.1 Hoja de ruta de gestión de riesgos relacionados con cambio climático (RRCC)	Es la implementación de la hoja de ruta que permita la consolidación de la Sugese en el rol supervisor en relación con los RRCC, mediante acciones destinadas a cumplir con las mejores prácticas internacionales en la materia.	En ejecución
		4.2 Taxonomía de finanzas sostenibles	Se trata de la evaluación por parte de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) de Este proyecto busca desarrollar una taxonomía de finanzas sostenibles para el sector financiero relacionada con los temas de la mitigación y adaptación al cambio climático. El cumplimiento de los Principios Básicos de Supervisión (PBS) para el mercado de seguros de Costa Rica.	Finalizado

1.2. Acciones Estratégicas (diciembre de 2024)

Perspectiva/ Eje estratégico	Objetivo estratégico	Acción estratégica	Fecha inicio	Fecha de finalización	Estado
Aprendizaje y Crecimiento	Contar con el personal idóneo para la ejecución eficiente de los procesos sustantivos y retos estratégicos.	Elaborar el plan de capacitación en temas estratégicos.	01/2024	12/2024	Pendiente
		Elaborar una estrategia de Gestión del Conocimiento del personal clave para estar preparados ante la salida de este personal.	01/2024	12/2024	Pendiente
Procesos Internos Eje 1. Regulación y Supervisión	Consolidar el modelo de supervisión de las entidades reguladas.	Formular el proyecto del Modelo de Supervisión de Capital Basado en Riesgos tipo Solvencia II.	07/2024	12/2024	Finalizado
		Formular hoja de ruta para implementar el Modelo de Conducta de Negocio.	01/2024	12/2025	En ejecución
Procesos internos Eje 2. Innovación y Transformación Digital	Incorporar eficientemente las tecnologías de información en las funciones sustantivas de la superintendencia.	Hacer el diagnóstico de las tecnologías que requiere la Sugese en el mediano plazo (procesos, tecnología, habilidades del personal, información y reglas de negocio, entre otros).	01/2024	12/2025	En ejecución
Procesos internos Eje 3. Sostenibilidad y Cambio Climático	Fomentar la reducción de la brecha de protección de aseguramiento de una manera sostenible.	Identificar y analizar las principales brechas de protección de aseguramiento.	07/2024	07/2025	En ejecución
Grupos de Interés	Promover el conocimiento de seguros en los diferentes grupos de interés.	Incorporar cada año en el plan de comunicación institucional los temas estratégicos de la Sugese.	01/2024	06/2024	Finalizado

1.3. Cumplimiento de Objetivos Estratégicos del Plan Estratégico 2024-2028 (diciembre de 2024)

Objetivo estratégico	Descripción	Indicador	Fórmula	Meta establecida 2024	Resultado al 31-12-24	
1	Contar con el personal idóneo para la ejecución eficiente de los procesos sustantivos y retos estratégicos.	Contar con el personal idóneo para la ejecución eficiente de los procesos sustantivos y retos estratégicos.	Cumplimiento del Plan de Capacitación	Número de actividades realizadas en año / Número de actividades programadas en el Plan de Capacitación	0%	No había actividades programadas para el periodo en el Plan de Capacitación.
2	Consolidar el modelo de supervisión de las entidades reguladas.	Complementar el modelo de supervisión con capital basado en riesgos y conducta de negocio para cumplir estándares de la IAIS.	Porcentaje de estándares de la IAIS seleccionados que ascendieron su calificación	Número de estándares de la IAIS seleccionados que ascendieron su calificación / Cantidad de estándares seleccionados a cumplir	0%	No se definieron estándares para el 2024.
3	Incorporar eficientemente las tecnologías de información en las funciones sustantivas de la superintendencia.	Implica la incorporación de <i>Suptech</i> y otras herramientas informáticas para los procesos sustantivos de la Sugese, de acuerdo con el diagnóstico.	Cantidad de herramientas incorporadas en las funciones sustantivas de la superintendencia	Cantidad de herramientas incorporadas en las funciones sustantivas de la superintendencia	1	1
4	Incorporar en las prácticas de regulación y supervisión la sostenibilidad y la gestión de riesgos relacionados con el cambio climático.	Complementar el modelo de supervisión con capital basado en riesgos y conducta de negocio para cumplir estándares de la IAIS.	Porcentaje de estándares de la IAIS seleccionados que ascendieron su calificación	Número de estándares de la IAIS seleccionados que ascendieron su calificación / Cantidad de estándares seleccionados a cumplir	0%	No se definieron estándares para el 2024.

Objetivo estratégico	Descripción	Indicador	Fórmula	Meta establecida 2024	Resultado al 31-12-24	
5	Fomentar la reducción de la brecha de protección de aseguramiento de una manera sostenible.	Acorde con su mandato legal sobre crear condiciones para el desarrollo del mercado, la Sugese contribuirá a reducir la brecha de protección y desarrollará acciones para conectar distintas partes interesadas y promover el aprovechamiento de las propuestas de valor del mercado de seguros para el desarrollo sostenible de la sociedad.	Porcentaje de actividades realizadas para gestionar la brecha	Número de actividades realizadas / Número de actividades anuales programadas	0%	No había actividades programadas para el periodo.
6	Promover el conocimiento de seguros en los diferentes grupos de interés.	Facilitar insumos y desarrollar actividades que fortalezcan el conocimiento en los grupos de interés en temas estratégicos.	Cumplimiento de actividades de comunicación en temas estratégicos	Número de actividades ejecutadas / Número de actividades incluidas en el Plan de Comunicación	0%	No había actividades programadas para el periodo.

1.4. Definición de indicadores y nivel regulatorio

Indicador	Nivel Regulatorio	Definición
Ingreso por primas	NA	El indicador muestra el porcentaje de variación del ingreso por primas acumulado de los últimos 12 meses con respecto a las primas acumuladas en igual lapso del año precedente, ajustado por la variación en el IPC correspondiente.
Índice de Capital mínimo	1	Mide el número de veces que el Capital Libre de Compromiso cubre el Capital Mínimo Exigido a la entidad aseguradora, asociado con la actividad aseguradora y reaseguradora según el artículo 11 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (LRMS), Ley N° 8653.
Ingreso por primas	NA	Indica el número de veces que el Capital Base de la entidad aseguradora o los recursos propios no sujetos ni vinculados con obligación alguna cubre el Requerimiento de Capital de Solvencia.

Indicador	Nivel Regulatorio	Definición
ROE	NA	Mide la rentabilidad total de la entidad, proveniente de la suscripción de seguros y la actividad de inversiones. El numerador está compuesto por la utilidad acumulada para los últimos 12 meses del periodo de análisis. El patrimonio se calcula como el promedio del patrimonio disponible ajustado por el IPC.
Ratio Combinado	NA	Mide la rentabilidad técnica de la entidad aseguradora y permite cuantificar el costo del seguro como porcentaje de las primas del periodo. Un ratio combinado superior al 100% es indicativo de un resultado técnico negativo. Es decir, las primas del periodo son insuficientes para cubrir el costo del seguro por concepto de siniestralidad y de gastos. Por el contrario, un ratio combinado menor al 100% es señal de que la entidad está obteniendo utilidades de sus operaciones técnicas.

1.5. Evacuación de consultas División de Asesoría Jurídica

Se destacan los siguientes criterios relevantes emitidos en la atención de consultas:

• **Diferencias entre la oferta de seguro, la solicitud de seguro y el cuadro comparativo de opciones**

Sobre la “Oferta o Propuesta” y la “Solicitud de Seguros”:

En primer término, es necesario aclarar que, los términos “oferta de seguro” y “solicitud de seguro” hacen referencia a dos documentos distintos, que implican dos formas de contratación diferentes, tanto por quien hace la oferta como por el plazo en que esta se mantiene y sus consecuencias.

La Ley Reguladora del Contrato de Seguros, No. 8956, en sus artículos 22 y 24, hace una explicación sobre ambos documentos, y sus efectos jurídicos. Tanto la oferta o propuesta como la solicitud de seguros forman parte de la póliza:

a) La solicitud de seguros es el documento que llena la persona que desea ser tomadora o asegurada, con sus datos y requerimientos de cobertura, y que dirige a la aseguradora, la cual, de cumplir con todos los requisitos, tiene un plazo de treinta días naturales para aceptar o rechazar, salvo casos de complejidad

donde no podrá superar los dos meses para dar su respuesta. Si transcurrido ese tiempo no ha emitido un rechazo a la solicitud, se considera aceptada la solicitud del cliente.

Mientras transcurre el plazo de respuesta de la aseguradora, sean los treinta días naturales o los dos meses, la aseguradora se encuentra obligada con el cliente, en los términos de los artículos 1009 y 1010 del Código Civil.

b) La propuesta de seguro, a su vez, es realizada por la aseguradora, quien ofrece a la posible persona tomadora o aseguradora, un proyecto de contrato de seguro con términos ya establecidos a condición de que su destinataria los acepte. Bajo este escenario, la propuesta vincula a la aseguradora por el plazo de al menos quince días hábiles, y si la persona destinataria acepta la propuesta, se perfecciona el contrato.

Dentro de las propuestas de la aseguradora, existen las propuestas u ofertas de seguros autoexpedibles, dichos contratos para su perfeccionamiento únicamente requieren de la aceptación de la propuesta por parte de la persona que será tomadora de la póliza.

De lo analizado hasta ahora, puede apreciarse que tanto solicitud como propuesta u oferta de seguros, son documentos contractuales, que conforman la

póliza cada una en el caso que corresponda.

Respecto al artículo 11 del Reglamento de Comercialización de Productos:

El artículo 11 del Reglamento de Comercialización de Productos debe interpretarse, relacionándolo con los artículos 22 y 24 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros, No. 8956, para encontrarle su verdadero sentido.

Es decir, dicho artículo se refiere a la obligación de los corredores de seguros de tener por escrito las ofertas de seguros, aquellas definidas en el punto b) de este oficio. Y debe verificarse que se incluya toda la información que la norma menciona.

Los Cuadros comparativos de pólizas o coberturas:

El párrafo del artículo 11 que le genera dudas, no guarda relación con el cuadro comparativo que un corredor debe presentar a su cliente. El cuadro comparativo de pólizas es un documento diferente a la propuesta u oferta y a la solicitud de seguros, que no acarrea la imposición de mantener una propuesta u obligación contractual frente a un contratante; únicamente recoge las opciones que diligentemente la persona corredora de seguros ha elegido como las más adecuadas a las necesidades expresadas por los consumidores de seguros.

Conclusiones

En conclusión, la oferta o propuesta de seguro es un documento que forma parte de la póliza, que realiza la aseguradora a un posible tomador o asegurado, que la obliga a mantener en firme durante al menos quince días hábiles, y si la persona acepta, se perfecciona el contrato de seguro.

A su vez, la solicitud de seguro también es un documento que integra la póliza, y para su empleo, la persona tomadora o asegurada, debe llenar sus datos y pedir a la aseguradora que acepte contratar con él o ella. La aseguradora tiene que responder en un plazo máximo de 30 días naturales y en casos complejos tiene un plazo de dos meses, pasado ese tiempo, si no hay respuesta negativa, se considera aceptada la solicitud.

De tal manera que, el cuadro comparativo de pólizas

es un documento diferente a la propuesta u oferta y a la solicitud de seguros.

Así las cosas, se comprende que el párrafo del artículo 11 del Reglamento sobre Comercialización de Seguros sobre el que usted pregunta, se refiere a la oferta o propuesta de seguros que emite cada aseguradora a solicitud de la corredora de seguros para atender a sus clientes". Respuesta del 13 de mayo de 2024. SCS2024-815.

• **Sobre las primas y las comisiones que se pagan con base en estas:**

"Con relación al concepto de prima, cabe destacar en primer lugar el artículo 34 de la Ley Reguladora del Contrato de Seguros N.º 8956, en el que se expresa lo siguiente:

ARTÍCULO 34.- La prima

Independientemente de su denominación y forma de pago, **la prima es el precio que debe satisfacer el tomador al asegurador, como contraprestación por la cobertura de riesgo** que el asegurador asume. (El destacado no es del original)

En este sentido, ya aclarada la definición legal de prima, también es necesario distinguir entre la denominada prima pura o de riesgo, la prima de inventario y la prima comercial que se contempla en el mercado asegurador, las cuales se encuentran reguladas en el artículo 3 del Reglamento sobre el registro de productos, particularmente en los siguientes incisos:

i.- **Prima pura o de riesgo:** representa la unidad más simple y básica del concepto de prima, por cuanto significa **el coste real del riesgo asumido** por el asegurador, incluyendo los gastos imputables a prestaciones. En caso de que exista, incluirá también el recargo de seguridad.

ii.- **Prima de inventario:** resulta de sumar a la prima pura o de riesgo, en su caso, a la prima recargada, **el recargo para gastos de administración.**

iii.- **Prima comercial o de tarifa o bruta:** resulta de sumar a la prima de inventario los **recargos para gastos de adquisición y la utilidad.**

Valga decir que la prima comercial, es la que configura el monto económico que circula en el mercado y la que se encuentra reflejada en los contratos de seguros para los consumidores.

En línea con lo planteado, es pertinente señalar que las entidades aseguradoras cuentan con plena autonomía e independencia para definir sus primas comerciales, siempre y cuando estas resulten suficientes para cubrir el riesgo asumido (Art. 45 de la LRMS).

En este sentido, de la normativa se desprende que las comisiones contempladas dentro del cálculo de la prima (por ejemplo, para los intermediarios: agentes de seguros, sociedades agencias, sociedades corredoras y los corredores de estas) son rubros que resultan de las negociaciones privadas que las aseguradoras celebren con quienes mantengan alguna relación comercial.

Así las cosas, las comisiones y sus posibles variaciones, derivadas de las relaciones comerciales privadas de las aseguradoras con terceros, se encuentran reguladas por las

condiciones contractuales privadas que entre ellos convengan, bajo el principio de autonomía de la voluntad". Respuesta del 3 de diciembre de 2024. SCS2024-869 Procedimientos sancionatorios y procesos judiciales relevantes.

En materia de procedimientos administrativos sancionatorios, durante el año 2024 se abrieron dos procedimientos administrativos nuevos y adicionalmente, se mantuvieron activos otros tres abiertos en años anteriores. En total, existen cinco procedimientos administrativos abiertos y activos durante el 2024. Uno de ellos ya cuenta con resolución final y se encuentra en apelación ante el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.

En materia judicial relacionada con el ejercicio de las competencias legales asignadas a la Sugese, durante el periodo 2024, la superintendencia participó en los siguientes procesos judiciales de relevancia; de los cuales, uno finalizó en dicho periodo y los otros se mantienen en trámite al cierre del año 2024, según se detalla a continuación.

N° de expediente	Descripción de la demanda	Estado de la demanda	Estimación del costo de demanda
12-004742-1027-CA-4	<p>Partes: Agentes de Seguros vs. Instituto Nacional de Seguros y Sugese.</p> <p>Proceso de conocimiento.</p> <p>Interpuesto por un grupo de agentes de seguros del INS contra el INS y la Sugese, para que se decrete la nulidad de la directriz del INS G-3152-2088 del 10 de diciembre de 2008, que ordenó a la División Técnico-Comercial pagar la comisión de intermediario sobre la prima, exceptuando de ese rubro el 4% correspondiente al financiamiento del Cuerpo de Bomberos y se condene a la Sugese por no cumplir con sus funciones.</p>	<p>Etapas Procesales: Se ha asignado fecha de celebración de audiencia de juicio oral para el día 16 de enero de 2025.</p> <p>Mediante resolución 953-2020 del 28 de mayo de 2020, se ordena la acumulación de los procesos 18-010272-1027-CA y el 12-004742-1027-CA, bajo este último.</p>	Inestimable

N° de expediente	Descripción de la demanda	Estado de la demanda	Estimación del costo de demanda
18-10272-1027-CA	<p>Partes: Agente M.M. vs. Sugese.</p> <p>Proceso de conocimiento.</p> <p>Interpuesto por un agente de seguros del INS contra el INS y la Sugese, para que se decrete la nulidad de la directriz del INS G-3152-2088 del 10 de diciembre de 2008, que ordenó a la División Técnico-Comercial pagar la comisión de intermediario sobre la prima, exceptuando de ese rubro el 4% correspondiente al financiamiento del Cuerpo de Bomberos y se condene a la Sugese por no cumplir con sus funciones.</p>	<p>Etapa procesal: Mediante resolución 953-2020 del 28 de mayo de 2020, se ordena la acumulación de los procesos 18-010272-1027-CA y el 12-004742-1027-CA, bajo este último.</p>	Inestimable
19-00574-1027-CA	<p>Partes: INS vs. BCCR y Sugese.</p> <p>Proceso de puro derecho.</p> <p>Se solicita se declare que una reserva específica tiene origen legal y, además, que la reserva se puede alimentar con los intereses que ella misma genere.</p>	<p>Etapa procesal: Audiencia preliminar fue celebrada en fecha 26 de abril de 2023 y como es un proceso de puro derecho, a la fecha de cierre del año 2024, no se había dictado la sentencia de primera instancia.</p>	Inestimable
21-004822-1027-CA	<p>Partes: ECCM vs. CETAC y Sugese.</p> <p>Proceso de conocimiento.</p> <p>Demandante pretende el pago de daños morales por la muerte de su hija a raíz de un accidente aéreo.</p>	<p>Etapa procesal: Mediante resolución del 25 de enero de 2024 el Tribunal asignó nueva fecha de celebración de audiencia de juicio oral para los días 30 y 31 de enero de 2025.</p>	¢300.000.000,00
22-006482-1027-CA	<p>Partes: Roy Francisco Ureña Rojas vs. Cooperativa Nacional de Educadores R.L. - Aseguradora del Istmo ADISA - Sugese - BCCR - Asociación de Aseguradoras Privadas de Costa Rica.</p> <p>Proceso de conocimiento.</p> <p>En cuanto a Sugese, el demandante pretende que se declare la responsabilidad administrativa por conducta ilegítima de la administración, en virtud de no haber atendido debidamente la denuncia interpuesta en contra de Adisa.</p>	<p>Etapa procesal: Audiencia preliminar fue celebrada en fecha 26 de abril de 2023 y como es un proceso de puro derecho, a la fecha de cierre del año 2024, no se había dictado la sentencia de primera instancia.</p>	¢95.000.000,00

N° de expediente	Descripción de la demanda	Estado de la demanda	Estimación del costo de demanda
23-005103-1027-CA	<p>Partes: Rebeca Natalia Alfaro Villalobos vs. Superintendencia General de Seguros.</p> <p>Amparo de legalidad.</p> <p>Se interpone proceso por el aparente atraso en la atención de un recurso de revocatoria.</p>	<p>Etapas procesales: Finalizado. Mediante Voto N° 2024002592, de las 11:15 horas del 19 de abril de 2024, el Tribunal Contencioso Administrativo rechazó de plano el proceso y ordenó el archivo del expediente.</p>	Inestimable
24-006842-1027-CA	<p>Partes: Instituto Nacional de Seguros vs. Superintendencia General de Seguros, Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y Banco Central de Costa Rica.</p> <p>Proceso de puro derecho.</p> <p>La parte actora pretende que se declare la nulidad absoluta del Reglamento de Requisitos de Funcionamiento de los Seguros Obligatorios.</p>	<p>Etapas procesales: Se contestó la demanda y se está a la espera del señalamiento de audiencia preliminar.</p>	Inestimable

