

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32

BN SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS, S. A.

N.º 271

Costa Rica, martes doce de enero del dos mil veintiuno, a las nueve horas.

SESIÓN ORDINARIA

- Asistencia:
- Directivos: Sra. Ruth Alfaro Jara, presidenta
Sra. Jeannette Ruiz Delgado, vicepresidenta
Sr. Mario Carazo Zeledón, secretario *ad hoc*
Sra. Andrea Vindas Lara, vocal
Lcda. Jessica Borbón Guevara
- Fiscal: Lcda. Jessica Borbón Guevara
- Gerente General: Lic. José Alfredo Barrientos Solano
- Auditoría Interna: M.Sc. Gabriela Sánchez Quirós
- Asesor Legal de la Junta Directiva
- General del BNCR: Lic. Rafael Brenes Villalobos
- Secretaria General: Lcda. Cinthia Vega Arias

ARTÍCULO 1.º

Se dejó constancia de que, dada la declaratoria de estado de emergencia nacional emitida por el Gobierno de la República, ante la situación sanitaria provocada por el coronavirus Covid-19, la presente sesión se desarrolló de manera virtual, con la participación de todos los asistentes detallados anteriormente en esta acta. Para tales efectos, se utilizó la herramienta de trabajo remoto denominada Microsoft Teams.

ARTÍCULO 2.º

Se dejó constancia de que se designó al señor Mario Carazo Zeledón como Secretario *ad hoc* de la Junta Directiva, en virtud de que el nombramiento de la señora Rosaysella Ulloa Villalobos, como miembro de este órgano colegiado, se encuentra en trámite de inscripción en el Registro Público.

ARTÍCULO 3.º

La presidenta de este directorio, señora Ruth Alfaro Jara, sometió a votación el orden del día de la presente sesión ordinaria número 271 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A.

Los directores mostraron su anuencia a aprobarlo.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el orden del día de la presente sesión ordinaria número 271 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A.

(R.A.J.)

ARTÍCULO 4.º

La directora señora Ruth Alfaro Jara sometió a aprobación el acta de la sesión ordinaria número 270, celebrada el 16 de diciembre del 2020. Sobre el particular, consultó: “¿Alguna observación?”.

La señora Sánchez Quirós indicó: “De forma, doña Ruth, solamente”.

La directora Alfaro Jara dijo: “Sí, señora. Muchas gracias”.

Los directivos mostraron su anuencia a aprobar el acta.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el acta de la sesión ordinaria número 270, celebrada el 16 de diciembre del 2020, en el entendido que se incorporarán las observaciones de forma formuladas por la auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, las cuales fueron remitidas a la Secretaría General.

(R.A.J.)

ARTÍCULO 5.º

La presidenta del directorio, señora Ruth Alfaro Jara, comentó: “Ya la Corredora se trasladó al edificio del Banco, entonces, José les quiere contar algo al respecto”.

El señor Barrientos Solano expresó: “Buenos días. Feliz año. Quería contarles que a partir de enero nos ubicamos en la torre del Banco. En realidad, ayer se me quedó ese gran detalle en la Junta Directiva General y quería hacer un reconocimiento a Jaime porque nos ayudó muchísimo en todo el traslado, desde el proceso de pasarnos hasta ponerle un poco de cariño al edificio para poderlo dejar bonito, dentro de lo que se podía hacer. Estamos ubicados en el piso 11, en frente de BN Fondos. Estoy muy a gusto de como quedó; está muy cómodo y visualmente está bonito. Nosotros ya habíamos hecho una inversión en temas de mobiliario y equipo, lo cual nos permitió que se hiciera un poquito más puntual. Si quería mencionárselos. Así que completamente invitados para cuando puedan venir a la torre y pasar al piso 11 para que conozcan las instalaciones”.

La directora Alfaro Jara mencionó: “Excelentes noticias. También había que agradecerle a Jaime y su equipo toda la colaboración y el soporte que le dio a José en esta labor de logística. En este caso, estaríamos aprobando el cambio en los estatutos y solicitándole a la Secretaría General para que haga lo necesario para actualizar el domicilio social en Asamblea de Accionistas. ¿Están de acuerdo, señores directores?”. Los directores estuvieron de acuerdo.

La señora Vega Arias indicó: “Doña Ruth, quisiera saber si pueden tomar el acuerdo en firme, para presentarlo en la próxima sesión de Junta Directiva General”.

La directora Alfaro Jara consultó: “¿Están de acuerdo con la firmeza?”.

Los señores directores manifestaron su anuencia.

Resolución

Considerando el comentario realizado en esta oportunidad por el señor José Alfredo Barrientos Solano, gerente general de esa sociedad anónima, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1) aprobar** la actualización de la cláusula segunda de los estatutos de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., para que, en adelante, se lea de la siguiente manera:

SEGUNDA: *Del domicilio social: El domicilio social estará ubicado en San José, Avenidas 1 y 3, Calle 4, oficinas centrales del Banco Nacional de Costa Rica, onceavo piso.*

2) Elevar, en consecuencia, a la Junta Directiva General lo acordado en el numeral 1) de esta resolución, para que, en calidad de Asamblea de Accionistas de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A, resuelva lo que corresponda.

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

Comuníquese a Gerencia General.

(R.A.J.)

ARTÍCULO 8.º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó carta del 14 de diciembre del 2020, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general, mediante la cual transcribe la parte resolutive del acuerdo tomado por la Junta Directiva General del Banco Nacional en el artículo 28.º, sesión 12.501, celebrada el 7 de diciembre del 2020, en el que se el documento DCCN_GCN_019_2020, elaborado por la Dirección de Control y Cumplimiento Normativo, denominado **Transparencia CFBNCR, Noviembre 2020**, mediante el cual se informa de los resultados de la autoevaluación efectuada por esa Dirección en materia de transparencia, en atención de la Directriz 102-MP, *Política general sobre transparencia y divulgación de información financiera y no financiera para empresas propiedad del Estado, sus subsidiarias e instituciones autónomas.*

La directora Vindas Lara dijo: “Quiero felicitarlos por el avance en la autoevaluación de transparencia de la Corredora”.

Luego, la directora Alfaro Jara manifestó que este punto se tendrá por presentado.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado el documento DCCN_GCN_019_2020, elaborado por la Dirección de Control y Cumplimiento Normativo, denominado ***Transparencia CFBNCR, Noviembre 2020***, mediante el cual se informa de los resultados de la autoevaluación efectuada por esa Dirección en materia de transparencia, en atención de la Directriz 102-MP, según los términos del acuerdo tomado por la Junta Directiva General del Banco Nacional artículo 28.º, sesión 12.501, celebrada el 7 de diciembre del 2020.

Comuníquese a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 10.º

En cumplimiento del plan de capacitación dirigido a la Junta Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., periodo 2020, el gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, informó de que, a continuación, la señora Silvia Canales Coto, socia de la firma ELS Estudio Jurídico de Centroamérica S.A., se unirá a esta sesión, con el propósito de desarrollar la capacitación denominada ***Módulo 7, Inclusión financiera, nuevos productos. Rol de intermediario de seguros.*** Con la venia de la Presidencia, se incorporó a la presente sesión, de manera virtual, la señora Canales Coto, a quien la directora Alfaro Jara brindó una cordial bienvenida.

Inicialmente, la señora Canales Coto comentó que el avance del mercado de seguros en Costa Rica propicia la promoción de la inclusión financiera, por lo que la Superintendencia emitió el Acuerdo Sugese 11-20, *Reglamento sobre inclusión y acceso al seguro*, el cual regula de manera explícita, expresa e independiente del resto de los seguros todos aquellos que tienen que ver con los seguros inclusivos, tal y como lo llama la regulación. Dijo que durante esta exposición se referirá al contenido de dicho reglamento, qué oportunidades de mercado trae, cuál es el rol que empieza a asumir el intermediario, etc. De seguido, se refirió al esquema del reglamento, que cuenta con un apartado de disposiciones generales, características de las sociedades anónimas, principios y conducta de negocio, canales de comercialización y proveedores de servicios auxiliares y disposiciones finales. Acotó que este reglamento rige desde setiembre del año 2020 y que contempla una serie de conceptos importantes para aclarar cuál es la cadena de valor del seguro autoexpedible y quiénes son los participantes en cada uno de los componentes del negocio. Doña Silvia mencionó que el énfasis de esta regulación se da en el apartado de los principios, normas y conductas de negocio en la comercialización de estos productos. Indicó que en otras sesiones se ha conversado sobre los derechos del consumidor, deber de información previa, deberes del intermediario y la aseguradora, etc. Acotó que se hace mención de que desde el diseño del producto la aseguradora debe tener claro a qué segmento va a llegar y cómo se garantiza que esas características se cumplan a

1 cabalidad, en cuanto a requisitos de normativa, así como la manera en que se requiere
2 realizar el proceso de promoción de publicidad de este tipo de productos,
3 transparencia, información previa, perfeccionamiento del contrato y cómo dar el
4 servicio postventa una vez colocado el producto. Posteriormente, se refirió a los
5 antecedentes de este reglamento y dijo que la Ley Reguladora del Mercado de Seguros
6 establece, como parte de sus objetivos, que se creen las condiciones para el desarrollo
7 del mercado y la competencia efectiva de las entidades participantes, así como la
8 promoción de estabilidad y entrega de información al cliente, de forma que se logre el
9 desarrollo. Comentó que la Sugese, desde su plan estratégico vigente, establece que
10 una manera de generar este desarrollo e información es mediante esquemas de
11 regulación y supervisión que promuevan mercados más inclusivos, estables y
12 eficientes que den confianza al consumidor para que se acerque. Mencionó que el
13 artículo 24.º de dicha Ley define la posibilidad de comercializar este tipo de productos
14 más sencillos, simples y susceptibles de distribución, por medio de canales diferentes
15 y menos complejos. Doña Silvia expresó que la Sugese defiende que la inclusión de
16 seguros y financiera genera bienestar, desarrollo económico, estabilidad, conciencia
17 financiera, así como alivianar la carga fiscal, en el sentido de tener que hacer frente
18 a las ayudas por siniestros que puedan sufrir las personas. Mostró un diagrama sobre
19 los principales proyectos estratégicos para el periodo 2019-2023 de la
20 Superintendencia de Seguros. En cuanto a los principales aspectos de dicha
21 regulación mencionó los siguientes: la promoción de la inclusión y del acceso en el
22 mercado de seguros, un nivel adecuado de protección al consumidor de seguros (pilar
23 fundamental de la regulación), así como la definición de principios, requisitos y
24 condiciones reglamentarias de los seguros autoexpedibles. Después, mostro la cadena
25 de valor del seguro autoexpedible, la cual se define desde el proceso de diseño del
26 producto tomando en cuenta aspectos tales como el mercadeo del producto, los canales
27 de distribución, la venta, la postventa, así como las quejas y reclamos donde se
28 enfatiza al cliente todas las instancias y plazos definidos para la presentación de sus
29 reclamos o quejas. Luego, doña Silvia explicó que los medios a distancia son todos
30 aquellos utilizados para realizar una transacción u operación sin que se requiera la
31 presencia física simultánea de las partes involucradas y explicó que se pueden
32 utilizar para la promoción y mercadeo, el perfeccionamiento del contrato, para la
33 aceptación de propuestas, la designación de beneficiarios y otras gestiones. A
34 continuación, comentó que la regulación clasifica los seguros autoexpedibles en tres
35 tipos: i) los seguros inclusivos, los cuales se destinan a sectores excluidos del mercado,
36 independientemente de su nivel de ingresos económicos; ii) los microseguros que
37 están destinados a sectores de la población de bajos ingresos, y iii) los seguros
38 masivos, aquellos que son más susceptibles para ser distribuidos por medios de
39 comercialización masiva. Señaló que los seguros autoexpedibles se caracterizan por
40 su simpleza, ya que no se requiere de una asesoría técnica para asegurarle al tomador
41 del seguro lo que está comprando, además de que se trata de que sean los mismos
42 intereses comunes para la mayoría de las personas físicas en su integridad o en su

1 patrimonio. Acotó que pueden ser seguros colectivos o individuales que pueden tener
2 varios tipos de cobertura (lo importante es que estén claramente establecidas para el
3 entendimiento del cliente) y que carecen de procesos de análisis y selección de riesgo,
4 de previo a su expedición. Dijo que estos seguros se hacen más atractivos, puesto que
5 se pueden ofrecer a patronos para sus colaboradores, a entidades financieras,
6 asociaciones solidaristas y otros, con el propósito de generar volumen y convertirlo en
7 un negocio rentable. En relación con el precio, indicó que son pólizas que no superan
8 la prima de US\$20. Explicó que a la redacción de las condiciones del producto se les
9 pone una condición máxima de caracteres y, si los supera, la aseguradora está
10 obligada a utilizar un instrumento resumen denominado Dersa, el cual no podrá
11 superar los 10.000 caracteres pensando en el tamaño y en la simpleza de redacción.
12 Agregó que el Dersa debe ser consistente con las condiciones generales, por lo que no
13 debe ser contradictorio, ni tampoco debe generarle dudas al tomador del seguro,
14 porque en caso de duda o contradicción se aplicará lo que resulte más favorable para
15 el consumidor. Apuntó que los seguros autoexpedibles no deberían de tener una
16 terminación anticipada por parte del asegurador, brindando así una protección al
17 consumidor y garantizándole la vigencia por el plazo pactado desde el momento del
18 pago de la prima. De seguido, se refirió a los principios y normas de conducta del
19 negocio. Dijo que adicional a lo estipulado en el reglamento, la Superintendencia lo
20 desarrolla en lineamientos, características y condiciones operativas bajo las cuales
21 las aseguradoras deberían registrar este tipo de productos. Indicó que a las
22 aseguradoras les aplica todo el reglamento de productos con las salvedades que
23 establece el lineamiento de la Sugese y estas tendrán que entregar las condiciones
24 generales al regulador en el sistema web que se registran los productos acompañados,
25 si se requiere, de una declaración de salud, el Dersa y un documento que no existe
26 para otros productos (denominado *Análisis de Seguro Autoexpedible*) donde se
27 responsabiliza y evidencia el cumplimiento de los requisitos de este tipo de productos.
28 Mencionó que el acuerdo del Superintendente tiene tres anexos: las condiciones
29 generales, la propuesta del seguro (formulario que completa el consumidor) y el
30 Dersa. Dijo que lo anterior tiene mucha carga operativa y, por tal razón, las
31 aseguradoras están un poco escépticas al respecto, puesto que conlleva mucho trabajo
32 y el producto es muy simple, lo cual es parte de lo que prevé esta regulación. Destacó
33 que al inicio el diseño es un trabajo fuerte y que entre más claro se tenga qué se va a
34 vender, por qué se va a vender, a quién y cuáles son los medios, se hará mucho más
35 sencillo todo el proceso. Asimismo, señaló que las exclusiones deberán ser muy
36 limitadas y que, precisamente, el Anexo n.º 2 define cuáles son las exclusiones para
37 cada producto. Agregó que si se quiere adicionar alguna exclusión aparte de las que
38 el ente supervisor está previendo tendrá que justificarse, basado en si lo requiere un
39 reasegurador, si se trata de un aspecto sustancial en los componentes del producto
40 (precio, deducible, proceso de distribución, proceso de suscripción, servicios, entre
41 otros), si existe una consecuencia en caso de que se incluya esa exclusión o porque
42 implica algún aspecto ético o reputacional de acuerdo con las políticas que tenga la

1 empresa adoptadas como propias. Además, dijo que se estableció un tercer anexo que
2 especifica los ramos y las líneas de seguros en las que es posible ofrecer seguros
3 autoexpedibles. Luego, comentó que el asegurador debe trasladar el proceso de diseño
4 de producto al documento de análisis de seguro del producto, el cual tiene un formato
5 definido por los lineamientos, donde se debe incorporar una serie de información
6 sobre quién se hace responsable en la aseguradora para justificar cuál es el segmento
7 al que va dirigido el producto. Asimismo, indicó que el responsable de la función de
8 cumplimiento normativo tiene que dar fe, mediante un informe fundamentado, de
9 que se cumple con todas las características de regulación establecidas para este tipo
10 de productos. También, manifestó que se debe aportar un informe que describa cuáles
11 son los canales de distribución y medios de comunicación (tradicionales o a distancia)
12 a utilizar, así como dar fe de que son acordes a las características del mercado meta.
13 Dijo que, además, se tendrá que incorporar un informe acerca los participantes de la
14 cadena de valor (intermediarios, agentes o corredores), qué tipo de actividad van a
15 realizar, los riesgos que implica delegar funciones o hacer partícipes a estos actores
16 en esta cadena de valor y qué mitigadores o qué tipo de control de riesgo y de gestión
17 de los riesgos realiza. Añadió que otro aspecto que se considera en el análisis es el de
18 la idoneidad de los participantes, del contrato para la gestión de riesgos, así como la
19 del oficial de cumplimiento, quien es responsable de estudiar el riesgo de legitimación
20 de activos y financiamiento del terrorismo. Sobre este último punto, comentó que se
21 podría pensar que en este tipo de negocios no haya riesgo, ya que existe toda una
22 regulación que establece que el riesgo de legitimación de capitales en los seguros se
23 limita a una serie de tipologías que dista, en gran manera, de los seguros
24 autoexpedibles; sin embargo, resaltó que aun así debe existir ese análisis explícito.
25 Doña Silvia comentó que todo lo anterior tiene que ser trasladado a la publicidad que
26 se vaya a realizar de estos productos, la cual debe reunir los siguientes aspectos: ser
27 inteligible, dejar claro cuál es la aseguradora que se está anunciando, contemplar
28 cierta información sobre las condiciones generales y detallar el tipo de seguro,
29 cobertura y registro, y los medios dispuestos para brindar información. De seguido,
30 señaló que se debe seguir cumpliendo con el deber de información previo. Indicó que
31 ese deber, según indica la regulación, se cumple cuando previo al perfeccionamiento
32 del contrato, por escrito, se entregue o informe al futuro tomador sobre cómo tener
33 acceso a la propuesta de seguro, condiciones generales, constancia de seguro y el
34 Dersa (documento resumen, si el volumen de caracteres lo amerita). Acotó que el
35 perfeccionamiento se da cuando el tomador acepta la propuesta de seguro. Indicó que
36 se debe tener claro que en los seguros colectivos autoexpedibles, al igual que con el
37 resto de los productos, debe existir un certificado de seguro, en el que constará el
38 medio para presentar sus reclamos. Además, dijo que la aseguradora debe recabar
39 todos los datos necesarios para poder cumplir con sus prestaciones de forma ágil. En
40 cuanto a los reclamos y quejas, destacó lo siguiente: trámite simple; resolución,
41 prestación y otras instancias tienen 10 días hábiles para resolver; indicar instancias
42 de revisión en orden de jerarquía, contactos, plazos y no omitir la posibilidad de ir a

la Sugese; la denegatoria tendrá que ser fundamentada y motivada. Luego, se refirió a los canales de comercialización y proveedores de servicios, auxiliares de seguros autoexpedibles. Explicó que la aseguradora directamente puede comercializar estos productos, así como los intermediarios (definición por contrato obligaciones, funciones, responsabilidad por errores/salida), los operadores de seguros autoexpedibles (revisar contrato, funciones y publicidad), y otros participantes (considerados proveedores de servicios auxiliares, contrato, evaluación idoneidad). De seguido, expuso las funciones de los intermediarios, a saber: i) poner a disposición la propuesta de seguro, las condiciones generales del producto, cumplir con el deber de información previo; ii) brindar asistencia al formalizar la aceptación de la propuesta de seguro, completar los formularios y aclarar cualquier duda que tenga el consumidor; iii) tramitar el derecho de retracto y la cancelación de la póliza; iv) los operadores de seguros autoexpedibles brindan asesoría solo si está establecido en el contrato, sino debe explicar las dudas la aseguradora; v) las corredurías están exentas de cumplir con lo establecido en los artículos 11.º y 12.º de la normativa Sugese 03-10; vi) para efectos del seguro obligatorio de automóviles (se entiende que puede ser un seguro autoexpedible) se pueden realizar los actos adicionales que por normativa sean necesarios para la comercialización de ese tipo de productos cuando así lo pacten con la aseguradora. Con respecto al régimen de responsabilidad/capacitación, doña Silvia informó de que cada participante debe ir asumiendo su responsabilidad propia; sin embargo, el que contrata tiene la responsabilidad solidaria, la cual se asume por acciones u omisiones. Agregó que la entidad aseguradora es responsable de la capacitación idónea y oportuna. Manifestó que con excepción de lo intermediado por sociedades corredoras de seguros, la entidad aseguradora es responsable solidaria ante los consumidores de seguros autoexpedibles. A nivel de transitorios, informó de que las aseguradoras cuentan con 12 meses para hacer ajustes en los productos de seguros autoexpedibles registrados (acorde con lineamientos de la Sugese). Además, enfatizó en que cuentan con seis meses para actualizar los manuales de comercialización y de aviso de siniestros y de defensa del consumidor, en virtud de que efectivamente esta regulación es especial para seguros autoexpedibles. Mencionó que del Reglamento de Productos, del Reglamento de Comercialización y del Reglamento de Autorizaciones se elimina todo lo que tiene que ver con autoexpedibles y solo quedan detallados en el Reglamento 11-20. Asimismo, dijo que se otorgan 12 meses para que las aseguradoras completen y empiecen a aplicar todo el régimen de publicidad que tienen que hacer para el consumidor para efectos de los operadores de seguros autoexpedibles. Finalmente, amplió detalles acerca de las reformas que se aprobaron al citado Reglamento.

La directora Alfaro Jara dijo: “Muchas gracias, doña Silvia. No sé si algún compañero tiene consultas o comentarios. ¿Doña Jeannette?”.

La directora Ruiz Delgado expresó: “Muchas gracias. Como siempre, doña Silvia, excelente la presentación y muy actualizada. Este tema de autoexpedibles y todo lo relacionado es muy importante en muchos países del mundo. Nosotros, como país,

1 podemos pensar en buscar algunos mecanismos para tener productos que puedan
2 coadyuvar en procesos que nosotros como costarricenses damos por un hecho que
3 están, por ejemplo, la salud. Normalmente, como tenemos la Caja Costarricense de
4 Seguro Social, creemos que basta con eso y no es necesario tener algún producto que
5 nos permita en algún momento acceder a un tipo de servicio en salud de forma rápida
6 y ágil. Por ejemplo, aquí hemos propuesto mucho las mamografías, para prevención
7 de cáncer de mama; los exámenes para prevenir cáncer de próstata y quizás no ha
8 sido muy aceptado; es decir, no como uno pensaría que se podría aceptar. Entonces,
9 creo que ahí hay algo que podemos hacer. En algún momento, estuve en una charla
10 que se dio por parte de alguna gente de otros países, en que prácticamente el *boom* y
11 la apuesta va en microseguros autoexpedibles. Ellos tenían productos como
12 acompañamiento en temas funerarios, por ejemplo, a personas especialmente de
13 escasos recursos. Acá tampoco hemos tenido tanto auge con este tipo de productos.
14 Creo que las aseguradoras van a tener que hacer todo ese proceso que usted explicó
15 ahora para poder poner a disposición de mercado algunos de ellos; pero, creo que
16 también nosotros como intermediarios podemos hacer nuestros propios estudios para
17 plantearle a las aseguradoras diferentes opciones que, al final, vengan a darle
18 respuesta a necesidades de clientes y de la población. Me parece sumamente
19 interesante lo que se está hablando y creo que si lo hacemos bien es un mercado que
20 se puede explotar para dos cosas: por supuesto, para tener utilidades y hacer negocio;
21 pero, la otra, que es la más importante, para ayudar a la población a mejorar su
22 calidad de vida a través de puesta a disposición de productos. Básicamente es eso y
23 reitero que, como siempre, excelente la presentación. Muchas gracias. De verdad que
24 ha sido muy rico estar en estos módulos de capacitación que ayudan a ver mucho más
25 allá de lo que significa el día a día de una corredora de seguros”.

26 La directora Alfaro Jara manifestó: “Todo lo que doña Jeannette hablaba es muy
27 importante; pero, quisiera agregar que también nosotros como corredora debemos
28 siempre buscar esa forma de mostrarle al cliente las bondades de tener un seguro.
29 Esa cultura de seguro que en Costa Rica no está tan desarrollada. Voy a rescatar la
30 importancia de informar al cliente de cuáles son los plazos, contactos y de dar una
31 asesoría por cada una de las aseguradoras, que es lo que se espera, en cuanto a que
32 la oferta tenga por lo menos tres opciones para escoger, porque existe una
33 responsabilidad solidaria de la corredora con el cliente. En ese momento, cuando el
34 siniestro se materializa, se quiere una actuación rápida de parte de quién se contrate,
35 que puede ser la corredora en este caso, que es el intermediario, y a veces, yo por estar
36 en este medio ya tengo claro que la corredora no es la aseguradora; pero el cliente no
37 lo sabe y no tiene claro cada uno de los roles del mercado y cómo funciona la oferta de
38 valor que existe. Muchas gracias. Importante nuevamente rescatar que en la
39 Corredora nos debemos a los clientes, que la experiencia al cliente se replica y que
40 debemos darle mucho seguimiento a este tema”.

41 La señora Sánchez Quirós comentó: “Hola, doña Silvia. Muchas bendiciones para este
42 2021. Tengo una consulta. He visto que en España se ha tratado de normar un poco

1 el tema de las *insurtech*. ¿La Sugese ha visualizado algo para complementar un poco
2 este reglamento de seguros inclusivos y sus lineamientos, en materia de toda las
3 *insurtech* y *Fintech* que se están proliferando en todo el mundo?”.

4 La señora Canales Coto respondió: “Sí, definitivamente, doña Gabriela. Y esto es muy
5 relacionado, porque las *insurtech* vienen a ser esos terceros. Pueden ser
6 perfectamente esos proveedores de servicios auxiliares que apoyen en ciertas partes
7 de esa cadena de valor, sin ser participantes del mercado asegurador y que tienen
8 que entender todo este régimen de protección al consumidor. Por ahora, aquí en el
9 reglamento se pide un análisis de riesgos y cómo vamos a mitigarlo. Sin embargo,
10 todo el tema de *insurtech* y demás sí está en proyecto. En el plan estratégico de la
11 Sugese lo visualizan”.

12 La señora Sánchez Quirós indicó: “Muchas gracias, doña Silvia. Es que lo veo como
13 una oportunidad para nosotros también como intermediarios. Además, porque
14 tenemos un riesgo, como dirían las cinco fuerzas de Porter, de producto sustituto muy
15 fuerte, entonces, tenemos nosotros que innovar en un tiempo bastante bueno, para
16 ganarle camino a esas empresas que puedan salir con aplicaciones de seguros y poder
17 nosotros seguir manteniendo nuestra posición de mercado y ofreciéndole al cliente la
18 seguridad y el respaldo que el Conglomerado Banco Nacional siempre le ha ofrecido.
19 Viendo mucho el reto que tenemos como institución, la parte de transformación
20 digital tiene que ser muy agresiva, por todo lo que ya en el mundo se está viendo en
21 materia de seguros. Muchas gracias”.

22 La señora Canales Coto respondió: “Con todo gusto. Y como decían doña Jeannette y
23 doña Ruth, esto es una oportunidad, si uno lo ve, para las corredoras, porque tienen
24 esa inmediatez con el cliente, pueden ofrecer ese tipo de tecnología y más
25 herramientas de acceso, que si no las tienen las aseguradoras se las ofrecen ustedes.
26 Entonces, hay que ser muy creativo y tratar de darles ese adelanto de análisis a las
27 aseguradoras para que puedan registrar sus productos y ayudarlas a ese desarrollo.
28 Este es un tema de todo el mercado, al fin y al cabo”.

29 La señora Sánchez Quirós apuntó: “Claro. Muchísimas gracias, doña Silvia”.

30 La directora Alfaro Jara dijo: “Muchas gracias, doña Silvia. La vamos a despedir y
31 esperamos verla pronto”.

32 El Gerente General y demás miembros de la Junta Directiva también agradecieron
33 la capacitación impartida por la señora Silvia Canales Coto, quien, de seguido, dejó
34 de participar en la presente sesión virtual.

35 **Resolución**

36 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** dar por recibida la
37 capacitación denominada ***Módulo 7, Inclusión financiera, nuevos productos.***
38 ***Rol de intermediario de seguros***, desarrollada en esta oportunidad por la señora
39 Silvia Canales Coto, socia de la firma ELS Estudio Jurídico de Centroamérica S. A.,
40 en cumplimiento del plan de capacitación dirigido a la Junta Directiva de BN
41 Sociedad Corredora de Seguros, S. A., periodo 2020.

42 **Comuníquese** a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 11.º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, mediante resumen ejecutivo de fecha 6 de enero del 2021, presentó el oficio BNCS-UAF-004-2021, de la misma fecha, suscrito por el señor César Calderón Badilla, jefe de la Unidad Administrativa Financiera de BN Corredora de Seguros, S. A., al cual adjunta el documento denominado ***Informe Estados Financieros, Diciembre 2020***, en cumplimiento del artículo 12.º del Código de Gobierno Corporativo. El citado documento incorpora un análisis de las principales variaciones, tomando como base la situación financiera con corte a diciembre del 2020 y las proyecciones de dicho año. Inicialmente, el señor Barrientos Solano se refirió a las principales cifras del balance general. Acotó que el año anterior no se realizó distribución de dividendos, por lo que las inversiones en instrumentos financieros crecieron en un 65%, logrando una variación de ¢3.820,0 millones. Señaló que a hoy se tienen invertidos ¢7.401,0 millones. Manifestó que en el 2021 se distribuirán dividendos de acuerdo con la política. Explicó que en el primer tracto del año se repartirían ¢1.700,0 millones y, luego, se realizaría un presupuesto extraordinario para poder distribuir ¢1.837,0 millones más. Don José Alfredo se refirió a las cuentas por cobrar, las cuales corresponden a las comisiones que se deben provisionar mes a mes. Señaló que se tuvo una recuperación mucho más rápida que la del año 2019. Además, a nivel del total de activos, manifestó que la Corredora cierra con ¢9.297,0 millones y que en el año 2019 cerró en ¢5.427,0 millones. En cuanto a los pasivos, dijo que el total es de ¢2.121,0 millones y que lo más relevante de estas cuentas tiene que ver con las cargas impositivas. Asimismo, indicó que el monto total del pasivo y patrimonio es de ¢9.297,0 millones, con una variación de ¢3.869,0 millones con respecto al 2019, lo cual representa un 71,30%. En relación con el estado de resultados, don José Alfredo manifestó que se siente muy satisfecho con el resultado con corte a diciembre. A nivel de resultado financiero, indicó que se obtuvieron ¢197,0 millones y que en el 2019 esa cifra fue un poco más alta, dado que en ese año hubo menos volatilidad del tipo de cambio y que los títulos de los diferentes instrumentos financieros ganaban alrededor de un 8% y el año anterior un 4%. Acotó que la proyección o meta que se tenía era de ¢171,0 millones y que la variación fue positiva con ¢26,0 millones más de lo proyectado, para un cumplimiento de un 115,18%. De seguido, puntualizó sobre los ingresos operativos, los cuales son el *core* del negocio. En cuanto a este punto, señaló que se obtuvo un resultado de ¢7.590,0 millones y que en el 2019 fue de ¢6.821,0 millones, es decir, se generaron ¢768,0 millones más. Expresó que el mercado de seguros rondaba un crecimiento que no llegaba al 1% y que si se le quitaba el elemento de seguros obligatorios tenía un decrecimiento. Destacó que los gastos que crecieron se relacionan con los servicios que el Banco presta a la sociedad, por ejemplo, precios de transferencia, pero que el crecimiento a nivel numérico es bastante bajo. En cuanto

1 a los gastos administrativos, comentó que a pesar de que se estableció la nueva
2 estructura el crecimiento fue de un 4,13%, ya que lo que se hizo fue aprovechar el
3 mismo personal para enriquecer las áreas actuales y modificarlas según
4 correspondía. Además, expresó que la utilidad bruta cerró en ¢5.280,0 millones y que
5 en el año 2019 fue de ¢4.260,0 millones, para el mismo periodo. Expuso que la meta
6 era de ¢4.773,0 millones, por lo que la variación fue positiva en ¢507,0 millones, para
7 un cumplimiento de 110,62%. Por otro lado, dijo que al generar mayores ingresos y
8 mejorar el gasto se logró obtener mayor margen de utilidad, lo cual influye a nivel de
9 renta, en donde hubo un crecimiento de ¢256,0 millones, es decir, un 19,5% más que
10 en el año 2019. También, indicó que las participaciones legales sufrieron un
11 incremento. De igual manera, expresó que la utilidad neta cerró en ¢3.537,0 millones
12 con una variación interanual de ¢341,0 millones, con lo cual se crece en 10,69%.
13 Luego, mostró varios gráficos acerca del comportamiento de los gastos, ingresos y
14 utilidad, así como del historial de la utilidad acumulada. Presentó, además, datos
15 estadísticos sobre la evolución de las utilidades mensuales del 2020, así como de los
16 ingresos y gastos. Detalló las variaciones de la utilidad por trimestre, en lo que
17 respecta a utilidad real y meta de utilidad.

18 La directora Vindas Lara indicó: “Quisiera felicitarlos porque no solo se cumplió la
19 meta final, sino que la trimestral también. Además, posiblemente el resto de los
20 miembros sí lo saben, pero, quisiera saber cómo estamos con respecto a las otras
21 subsidiarias, en cuanto al logro de las metas. Es simplemente información por
22 curiosidad de cómo va el Conglomerado y en qué posición estamos nosotros”.

23 La directora Ruiz Delgado señaló: “Para contestarle a doña Andrea, el día de ayer
24 tuvimos una rendición de cuentas de los resultados de todas las subsidiarias y la
25 verdad es que todos son excelentes de acuerdo con su propio giro de negocio. Los
26 resultados del Banco, en el contexto de la pandemia, también son bastante buenos y
27 quizá lo más importante es que hemos gestionado de forma muy adecuada todos los
28 imprevistos, riesgos y debilidades que la institución pueda tener de cara a enfrentar
29 la incertidumbre de una pandemia que no sabemos cuándo terminará. Sabemos
30 cuándo comenzó, pero, no sabemos cuándo terminará. También, cómo ayudarle a
31 nuestros clientes para poder ir sobrellevando todos los problemas que se derivan de
32 enfrentar esa pandemia. Así que la esencia, para conocimiento general, es que los
33 resultados del Banco, a diciembre, son realmente muy buenos. No diría que
34 extraordinarios por el monto, pero, sí por la gestión que se ha hecho. Esto sí hay que
35 conocerlo y decirlo para que nuestros clientes tengan muchísima seguridad y
36 confianza de la forma en la que se está administrando esta institución. La realidad
37 es que tenemos que sentirnos muy orgullosos de lo que se ha logrado hasta el día de
38 hoy”.

39 La directora Alfaro Jara dijo: “Don José, quiero felicitarlo al igual que lo hice en la
40 sesión de Junta Directiva General del día de ayer. No hubiéramos llegado tan lejos
41 sin todo el esquema que se ha elaborado desde que inició labores en la Corredora y en
42 donde ha empoderado a su equipo. Nosotros, desde la Junta, no hemos hecho más que

1 darles seguimiento a los objetivos y estar atentos a cualquier cosa que la
2 Administración necesite. Esperemos que los resultados de este nuevo año sean mucho
3 mejores. Este asunto se tendrá por presentado”.

4 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

5 **Resolución**

6 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado**
7 el oficio BNCS-UAF-004-2021 del 6 de enero del 2021, suscrito por el señor César
8 Calderón Badilla, jefe de la Unidad Administrativa Financiera de BN Corredora de
9 Seguros, y su respectivo resumen ejecutivo, al cual se adjunta el documento
10 denominado ***Informe Estados Financieros, Diciembre 2020***, que incorpora un
11 análisis de las principales variaciones, tomando como base la situación financiera con
12 corte a diciembre del 2020 y las proyecciones de dicho año.

13 **Comuníquese** a Gerencia General.

14 (J.A.B.S.)
15
16
17

18 A las diez horas con cincuenta minutos se levantó la sesión.
19
20
21

PRESIDENTE

SECRETARIO AD HOC

Sra. Ruth Alfaro Jara

Sr. Mario Carazo Zeledón