

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 277

San José, Costa Rica, martes dieciséis de marzo del dos mil veintiuno, a las nueve horas con veinte minutos.

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 la directora Rosaysella Ulloa Villalobos no asistió a la presente sesión por motivos de salud. En su lugar, se designó al señor Mario Carazo Zeledón como Secretario *ad hoc* de la Junta Directiva.

ARTÍCULO 2.º

La presidenta del directorio, señora Ruth Alfaro Jara sometió a votación el orden del día de la presente sesión ordinaria número 277 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A. Sobre este particular, propuso incorporar en el apartado *Presidencia, Directores y Gerencia General* un informe verbal de la directora Ruiz Delgado acerca de la actividad realizada para celebrar la firma del convenio entre el Instituto Nacional de Seguros y el Banco Nacional para impulsar la comercialización de seguros autoexpedibles, la cual fue llevada a cabo el 12 de marzo del 2021.
Los directores mostraron su anuencia en aprobarlo.

Resolución
POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el orden del día de la presente sesión ordinaria 277 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A. con la alteración propuesta en esta ocasión, en el sentido de **incorporar** en el

1 apartado *Presidencia, Directores y Gerencia General* un informe verbal de la directora
2 Ruiz Delgado acerca de la actividad realizada para celebrar la firma del convenio
3 entre el Instituto Nacional de Seguros y el Banco Nacional para impulsar la
4 comercialización de seguros autoexpedibles, la cual fue llevada a cabo el 12 de marzo
5 del 2021.

6 (R.A.J.)

7 8 ARTÍCULO 3.º

9
10 La directora señora Ruth Alfaro Jara sometió a aprobación el acta de la sesión
11 ordinaria número 276, celebrada el 2 de marzo del 2021. Sobre el particular, consultó:
12 “¿Alguna observación?”.

13 La señora Sánchez Quirós dijo: “De forma”.

14 Los directivos mostraron su anuencia a aprobar el acta.

15 **Resolución**

16 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar** el acta de la
17 sesión ordinaria número 276, celebrada el 2 de marzo del 2021, en el entendido que
18 se incorporarán las observaciones de forma formuladas por la auditora interna,
19 señora Gabriela Sánchez Quirós, las cuales fueron remitidas a la Secretaría General.

20 (R.A.J.)

21 22 ARTÍCULO 4.º

23
24 De conformidad con lo acordado en la alteración al orden del día de la presente sesión,
25 en cuanto a la actividad llevada a cabo el pasado 12 de marzo para celebrar la firma
26 del convenio entre el Instituto Nacional de Seguros y el Banco Nacional para impulsar
27 la comercialización de seguros autoexpedibles, la directora señora Jeannette Ruiz
28 Delgado comentó: “La actividad fue sencilla, pero, me parece que muy agradable, en
29 el marco de *dos grandes se unen*. Creo que le da una gran fuerza a la campaña y, por
30 supuesto, a lo que se está esperando de ella, la cual tiene dos vertientes: la primera
31 es acompañar a la población costarricense con autoexpedibles, que obviamente son de
32 bajo costo; pero, que van a ayudar en mucho a tratar de incorporar la cultura del
33 seguro dentro de la operativa normal de las familias costarricenses y, por otro lado,
34 estamos hablando de un negocio, el cual va a ser rentable. En ese proceso me llamó
35 muchísimo la atención el tema de los seguros de bicicletas, que fue el símbolo de la
36 firma del convenio, tomando en cuenta que ese día el INS presentó a muchachos con
37 bicicletas. Me parece que el espíritu que está detrás fue muy interesante; sin
38 embargo, me comentó una funcionaria que pidió información y que no se la han
39 remitido, por lo que pienso que se requiere de mayor agilidad. Además, tuvimos un
40 excelente recibimiento por parte de los señores del INS, tanto de la Junta Directiva
41 como del Presidente Ejecutivo y el Gerente General; también estuvo el Gerente
42 Comercial y había otros personeros de apoyo del INS, y realmente me sentí

1 sumamente confortable. Fuimos muy bien recibidos, con muchísima cortesía y se nota
2 que ellos realmente creen que estos dos grandes unidos van a aportar mucho en estas
3 dos vías que les estaba mencionando, tanto en el acompañamiento para el cambio
4 cultural como en el negocio. Un punto que manifesté es que deberíamos seguir
5 buscando productos que satisfagan necesidades de la población —eso lo hemos
6 aprendido acá— en cuanto a que no es lo que diseñemos desde la Corredora para
7 decirle a una aseguradora *ayúdenos*, o lo que pueda diseñar la aseguradora, sino que
8 se trata de preguntarle a la gente qué necesita realmente para que ese producto se
9 diseñe y se ponga a disposición de ellos. En la actualidad los seguros autoexpedibles
10 se han convertido en una forma importantísima de buscar ese acompañamiento y,
11 además, son muy baratos, entonces, se pueden masificar, lo que nos puede ayudar a
12 sentirnos protegidos y a que la gente se sienta protegida por un monto muy pequeño.
13 La verdad es que —y don José no me deja mentir— fue una actividad sencilla; pero,
14 muy bonita, porque se sentía la calidez y se sentía el objetivo vibrando en todos los
15 presentes. Los señores de la Junta Directiva, especialmente doña Laura, con la que
16 ya he compartido en otros momentos, fue sumamente afectuosa y nos hicieron sentir
17 como que somos de los mismos, casi como hermanos, que tenemos que seguir
18 trabajando en conjunto y que la relación no solo es comercial, lo que genera un
19 espíritu de que hay más posibilidades presentes y futuras. Realmente fue muy
20 agradable”.

21 La directora Alfaro Jara apuntó: “Muchas gracias por asistir, porque yo sí
22 consideraba importante que fuéramos; pero, lamentablemente yo tenía un asunto que
23 atender”.

24 La directora Ruiz Delgado dijo: “Ese día, casualmente, también se llevó a cabo, por
25 parte del Inamu, el otorgamiento de la calificación en temas de género para BN
26 Fondos y fue a la misma hora; pero, como don José me llamó primero no pude asistir
27 y cuando me llamaron de BN Fondos tuve que disculparme; sin embargo, me parece
28 que también es importante rescatarlo porque tenemos que ir en la línea de buscar ese
29 tipo de certificaciones. Lo que hice fue que llegué temprano y lo fui a saludar y, luego,
30 mandamos un comunicado a los colaboradores de BN Fondos, lo que, de alguna forma,
31 era la manera de disculparme por no acompañarlos. Quería comentarles esto porque
32 lo presencial comienza a convertirse en parte de nuestro día a día. Ese día fueron dos
33 actividades presenciales en dos lugares diferentes; pero, simultáneas para el
34 Conglomerado”.

35 El señor Barrientos Solano indicó: “La estrategia de dos grandes se unen viene
36 generándose, al menos, hace seis meses atrás; o sea, ha sido un proceso que se ha
37 venido trabajando en coordinación. Los seguros autoexpedibles ya nosotros los
38 vendíamos; pero, no de la forma en la que se está gestando esta alianza comercial,
39 que es a través de canales disruptivos. Incluso, para después de abril estará integrado
40 con la aplicación de la Corredora de manera simultánea; es decir, no va a ser un
41 proceso en el que yo pido información, sino que los clientes pueden contar con el
42 autoservicio. Hay involucrados de muchas áreas del INS y de toda la Corredora, y se

1 hizo un gran trabajo no solo desde el punto de vista tecnológico, por cuanto se ha dado
2 un proceso de desarrollo por capas, donde la primera es la de telemercadeo y la de
3 atención presencial por medio de la red de oficinas. Para la Corredora son tres
4 productos, uno es el de bicicletas, que claramente es un producto con el que el INS
5 está innovando; pero, no se había tenido una alianza comercial relacionada a dos
6 instituciones. El segundo es un seguro de accidentes que se relanzó, para el cual se
7 tuvo que presentar a la Superintendencia una nota técnica relacionada al desarrollo
8 de un producto, así como una estrategia de venta sencilla, que se relaciona con lo
9 indicado por doña Jeannette en cuanto a que tiene que ser algo sencillo; pero, a la
10 vez, masivo y accesible para las personas. Por último, hay un producto médico
11 relacionado al tema de los accidentes, por medio del que se brinda asistencia médica
12 en casas de habitación o en el lugar del accidente. En todo el proceso de coordinación
13 participaron, al menos, 15 personas tanto de parte del INS como de la Corredora. Se
14 debe recordar que el contrato de operadores de seguros autoexpedibles que tenemos
15 hoy es con el Banco y por eso se trata de un convenio de dos grandes instituciones.
16 Además, hay una segunda etapa en que la Corredora empezará a desarrollar la parte
17 de seguros inclusivos. El proceso operativo y comercial de coordinación es el resultado
18 de esa sesión que nos cuenta doña Jeannette, la que realmente fue una actividad muy
19 simple, dado que no podía tener mucho aforo, era algo muy limitado; pero, con la
20 intención de darle mucha visibilidad a las marcas. Normalmente, nosotros nos
21 dirigimos al producto y no hacemos una visibilidad de las marcas; sin embargo, para
22 este caso, a diferencia de cualquier otro servicio, la imagen de las marcas era algo
23 fundamental, considerando la situación pandémica actual, para que estas dos
24 empresas se unieran y empezaran a desarrollar este tipo de productos para el acceso
25 de todos. No le pusimos seguros inclusivos porque no me gusta tanto el nombre, sino
26 que se trata de seguros para todos y ese es un poco el concepto. Las noticias que hemos
27 tenido es que la gente ha llamado y que, en algunos casos, hasta se han dado
28 desbordes de llamadas; pero, todo se tiene que ir depurando conforme se vaya
29 ganando experiencia. Asimismo, quería mencionarles que esta es la primera fase de
30 un proceso de desarrollo en conjunto que busca que no se pierda la imparcialidad con
31 las diferentes aseguradoras en el mercado. Doña Jeannette lo mencionó muy bien en
32 la reunión, ya que este es un acuerdo con los productos que tenemos ya suscritos con
33 ellos, donde tenemos que tomar un rol de imparcialidad; pero, podemos hacer este
34 tipo de actividades con diferentes aseguradoras. Para finalizar, si Dios lo permite, en
35 tres o cuatro meses estaríamos lanzando el primer seguro paramétrico para el sector
36 agrícola, que es un seguro que, a la fecha, nadie tiene. Paramétrico quiere decir que
37 está dentro de un parámetro de un cambio de cualquier tipo de evento (natural o no
38 natural) que pueda afectar una plantación. Considero que desde el 1.º de enero de
39 este año hemos estado abocados a hacer cosas diferentes, ya que la Corredora ha
40 venido experimentando no solo cambios de transformación digital y de experiencia al
41 cliente, donde nos falta bastante; pero, les vamos presentar un plan de acción para
42 atender ese aspecto. Pienso que todo esto va en una misma línea y que uno de los

temas que tenemos que desarrollar es el de la marca tanto del Banco como de la Corredora, proceso que involucra a diferentes proveedores como el INS, el cual tiene un músculo o un patrimonio que le genera confianza a la gente en la compra de diferentes tipos de productos. En realidad, la actividad estuvo muy amena y creo que fue pequeña; pero, rica en sentimiento. Había mucha empatía y realmente se trató de hacer una reunión muy natural, por lo que creo que, al final, fue muy importante para todos. La experiencia estuvo muy bonita y a mí me gustó más esta actividad que algunas otras más grandes. Yo creo que a veces hay que hacer actividades más pequeñas y canalizarlas de una mejor forma, y que no es necesario gastar tanto para hacer algo bonito y acogedor. Yo esperaré que en el paramétrico puedan participar todos por el aforo; pero, eso depende de cómo vaya transcurriendo el tema pandémico para ir liberando algunos temas, puesto que la Corredora va a seguir trabajando en el desarrollo de nuevas estrategias”.

La directora Alfaro Jara expresó: “Muchas gracias, don José y doña Jeannette. Yo no siempre hablo mucho; pero, aprovechando el espacio y dado que es la primera vez que realizamos una sesión presencial después de un largo tiempo y por todo lo que estamos viviendo, quiero mencionar que, a veces, el público en general no se da cuenta del trabajo tan grande que hace esta subsidiaria en conjunto con las otras y con el Conglomerado. Además, damos por sentado que el Banco y su gente hace lo mismo todos los días, y no, porque siempre se está innovando, siempre se están retando y con este trabajo en conjunto alineado con la estrategia y con las Subgerencias Generales del Banco y, ahora, con otra gran empresa de este país como es el INS, están buscando el bien para la población y formas de protegerlos, de ayudarlos, acercarlos y darles sostenibilidad a los programas que llevamos a cabo. Todos están buscando la forma de ser mejores en lo que hacen, entonces, con todo el trabajo de ustedes, desde la Secretaría, don Rafael, doña Gabriela, doña Jeannette y la Junta Directiva General y los directores que estamos aquí, todos estamos buscando el bien común, el ser solidarios en momentos tan difíciles, el ser resilientes, el estar presentes ante las situaciones y para buscar maneras de medir qué es lo que hace falta o qué es lo que necesita la población o lo que necesita un cliente para obtener los productos o los servicios que tenemos, para bajarnos al nivel de cliente y que no sigan pensando que estamos en una silla diferenciada, porque ese es un mal concepto que tenemos y que tienen muchos detractores del Conglomerado que ni siquiera se han tomado el tiempo de investigar qué es lo que hace la institución o una institución hermana como es el INS, la que a muchos de los costarricenses era la única que les daba ese respaldo del seguro, ese respaldo que, para los que tenemos una cultura de seguro, sabemos que es muy necesaria. Quiero agradecerle a doña Jeannette y a don José por la participación y vamos a continuar con la agenda”.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDO: tener por presentado el informe verbal efectuado por la directora Jeannette Ruiz Delgado y por el señor José Alfredo Barrientos Solano, gerente general, en torno a la actividad llevada a

cabo el 12 de marzo del 2021 para celebrar la firma del convenio entre el Instituto Nacional de Seguros y el Banco Nacional para impulsar la comercialización de seguros autoexpedibles.

Comuníquese a Gerencia General.

(J.R.D.)

ARTÍCULO 5.º

La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó el memorando, BNCS-AI-015-2021 del 9 de marzo del 2021, suscrito por ella, en el cual solicita autorización para disfrutar de vacaciones los días 30 y 31 de marzo del 2021, con cargo al período correspondiente. Además, indica que en su ausencia estará a cargo del departamento el señor Jorge Carvajal Calvo, supervisor de la Auditoría Interna, quien cumple con los requisitos indicados en la Normativa de la Contraloría General de la República.

Sobre el particular, la señora Alfaro Jara comentó: “Doña Gabriela, ¿Tiene claro el saldo?”.

La señora Sánchez Quirós externó: “Sí, señora. Más bien, es con ese objetivo, porque tengo 19 días de vacaciones acumuladas a marzo y la política institucional indica que no acumulemos más de un periodo. La idea es ir utilizando el saldo aproximadamente cada dos meses, para no dejar todo acumulado a diciembre. Tengo más de 15 días”.

La directora Alfaro Jara indicó: “Magnífico. ¿Están de acuerdo?”.

Los señores directores manifestaron su anuencia.

La directora Alfaro Jara indicó: “Gracias. Entonces, estamos de acuerdo y le aprobamos los días 30 y 31 de marzo de vacaciones a doña Gabriela”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Resolución

Considerando: la solicitud presentada mediante el memorando BNCS-AI-015-2021 del 9 de marzo del 2021, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: autorizar** vacaciones a la auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, los días 30 y 31 de marzo del 2021, con cargo al período correspondiente. Es entendido que el señor Jorge Carvajal Calvo, supervisor de la Auditoría Interna, asumirá las funciones correspondientes, a fin de no afectar la continuidad de las operaciones.

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 Auditoría Interna.

(G.S.Q.)

ARTÍCULO 7.º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó resumen ejecutivo de 11 de marzo del 2021, al cual se adjunta el oficio BNCS-UAF-099-2021 del 10 del mismo mes, suscrito por el señor César Calderón Badilla, jefe de la Unidad Administrativa Financiera, mediante el cual se presentan a conocimiento de este órgano colegiado los ***Lineamientos de Recursos Humanos***, que son el resultado de la actualización del Manual de Disposiciones Internas (aprobado en el artículo 5.º, sesión 13 del 13 de diciembre del 2010) e incorporan la homologación de beneficios para BN Corredora de Seguros, S. A., aprobada en el artículo 3.º, sesión 63 de la Asamblea de Accionistas de la sociedad. Dichos lineamientos son los siguientes: i) LI03-AD01, *Relaciones Laborales*; ii) LI04-AD01, *Reclutamiento y selección*; iii) LI05-AD01, *Capacitación y desarrollo*; iv) LI06-AD01, *Compensación y beneficios*, y v) LI07-AD01, *Regulación específica*. Además, se anexa el dictamen de la Dirección Jurídica D.J./696-2021 (Ref. 1257-2021), del 23 de febrero del 2021, en el cual se hace una revisión legal de los citados lineamientos y se emiten las correspondientes observaciones; también, el documento denominado *Informe de Trabajo Elaboración de Lineamientos de Recursos Humanos de BN Corredora de Seguros*, emitido por la firma Aldi Zeledón & Asociados.

El señor Barrientos Solano indicó que este tema es muy sencillo. Expresó que el proyecto de desarrollo humano, el cual se está manejando y trabajando con la empresa Aldi Zeledón, tiene diferentes fases. Agregó que en la segunda se establecieron lineamientos relacionados con el desarrollo humano. Recordó que en el seno de la Junta Directiva de la Corredora se aprobó el Manual de Disposiciones Internas que desde el 2010 a la fecha está totalmente desactualizado. Dijo que no se había elevado antes, por cuanto se inició el proyecto con Aldi que llevaría todo un proceso integral hasta su finalización con un plan de sucesión y se necesitaba llegar a esta segunda fase. Señaló que la primera fase era de cultura de la transformación y la segunda un trabajo de campo que se está realizando. Explicó que, como resultado de la revisión, se crearon los lineamientos de Recursos Humanos y no se hará la actualización del Manual de Disposiciones Internas. Acotó que se está incorporando a estos lineamientos la homologación de beneficios de la Corredora, que fue una labor efectuada por la Dirección Corporativa de Desarrollo Humano en noviembre del año anterior y se aprobó por la Asamblea de Accionistas el 7 de diciembre. Mencionó los principales aspectos contenidos en cada uno de siguientes los lineamientos: relaciones laborales, reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo, compensación y beneficios y regulación específica. De seguido, comentó que la solicitud es derogar el Manual de Disposiciones Internas y, a partir de ahí, se crean los lineamientos de Recursos Humanos de la Corredora. Apuntó que son administrativos y no de soporte de la Junta Directiva; no obstante, la derogación es importante. Agregó que es una primera versión de dichos lineamientos y es muy probable que conforme se vaya

1 madurando el rol de la Administración o de la Corredora estos vayan a tener cambios
2 como cualquier documento establecido en el Banco, el cual tiene diferentes versiones.
3 Reiteró que la homologación de beneficios se incorpora en los lineamientos, bajo las
4 políticas corporativas; asimismo, dichos lineamientos tienen el contenido normativo,
5 regulatorio y de supervisión de las diferentes normas emitidas. Por otra parte, recalcó
6 que la petición es derogar el Manual de Disposiciones Internas y dar por conocidos
7 los lineamientos de Recursos Humanos. Destacó que este asunto lo revisó la Dirección
8 Jurídica, la cual hizo observaciones que fueron modificadas y consideradas dentro del
9 documento.

10 La directora Alfaro Jara indicó: “Muchas gracias. Solo tengo una consulta, dado que
11 se hace una solicitud. ¿Esto es resolutivo o informativo? Venía como informativo en
12 la agenda”.

13 La fiscal Borbón Guevara respondió: “Quisiera aclarar que es resolutivo en la parte
14 de la derogatoria del Manual de Disposiciones Internas, porque en el 2010 se elevó a
15 aprobación de la Junta Directiva. Los lineamientos, como bien lo dice don José, son
16 un tema administrativo y ya está validado con la Dirección Jurídica. La homologación
17 de beneficios ya fue conocida por la Junta Directiva General en su momento y por
18 este órgano colegiado, por lo que se puede incorporar perfectamente a los cinco
19 documentos que fueron emitidos”.

20 La señora Vega Arias consultó: “¿Aquí estamos viendo también el punto 3b. del orden
21 del día?”.

22 El señor Barrientos Solano dijo: “Sí. Es que son afines”.

23 La directora Alfaro Jara acotó: “Estamos viendo los dos”.

24 La señora Vega Arias preguntó: “Entonces, ¿los podemos dejar conjuntamente en un
25 mismo acuerdo?”.

26 La directora Alfaro Jara contestó: “Sí, claro”.

27 El señor Barrientos Solano apuntó: “No veo problema”.

28 El señor Brenes Villalobos comentó: “Me parece que es muy ordenada la forma en que
29 se está haciendo. El documento ayuda, explica y lleva de la mano a cualquier persona,
30 que es la idea. No va a ser necesario venir a Junta cuando haya que actualizar alguna
31 norma, que es otro de los problemas que muchas veces sucede. Creo que es un aporte
32 y algo que da valor agregado a la gestión. Entonces, lo considero incluso un documento
33 que no sé si otras subsidiarias o el mismo Banco lo tengan de la misma forma; pero,
34 eventualmente, sería muy interesante que se pueda compartir”.

35 El señor Barrientos Solano expresó: “Eso que dice don Rafael es muy importante.
36 Nosotros tenemos que reconocer que este proceso lo hicimos con la empresa Aldi
37 Zeledón. Ellos son expertos en la materia y nos condujeron en todo el proceso de
38 lineamientos. De hecho, creo que somos los únicos que lo tenemos”.

39 La fiscal Borbón Guevara manifestó: “Esto es como un gran manual de inducción para
40 los funcionarios y realmente BN Fondos tiene solamente un documento, que es el
41 manual de inducción; BN Valores tiene una política salarial y BN Vital tiene un par

de lineamientos; pero, no todo englobado en los cinco documentos como lo tiene BN Corredora”.

La directora Alfaro Jara dijo: “Bueno, bien por nosotros. Entonces, les solicitaría aprobar, en firme, la derogación y reemplazarlo por este nuevo planteamiento. ¿Están de acuerdo?”.

Los directivos manifestaron su anuencia.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1) tener por presentado el resumen ejecutivo de fecha 11 de marzo del 2021, al cual se adjunta el oficio BNCS-UAF-099-2021 del 10 del mismo mes, suscrito por el señor César Calderón Badilla, jefe de la Unidad Administrativa Financiera, que anexa los ***Lineamientos de Recursos Humanos***, los cuales incorporan la homologación de beneficios para BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., aprobada en el artículo 3.º, sesión 63 de la Asamblea de Accionistas de la sociedad. **2) Dejar sin efecto**, en consecuencia, el acuerdo tomado en el artículo en el 5.º, numeral 1), sesión 13, celebrada el 13 de diciembre del 2010, en el que se aprobó el *Manual de Disposiciones Internas* de esta subsidiaria.

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

Comuníquese a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 9.º

En atención a lo indicado en el inciso 9), artículo 4.º de la *Directriz n.º 099-MP, Revisión de las funciones de órganos de dirección y fortalecimiento de su rol estratégico en las empresas propiedad del estado e instituciones autónomas*, el gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, mediante resumen ejecutivo de fecha 11 de marzo del 2021, presentó el oficio BNCS-UP-008-2021, de la misma fecha, suscrito por el señor José Mariano Mata Solano, funcionario de la Unidad de Planeación de BN Corredora de Seguros, S. A., al cual se adjunta el documento denominado ***Informe Análisis de Mercado, IV trimestre 2020***.

El señor Barrientos Solano comentó que las 13 aseguradoras del mercado se han mantenido y que no hay una situación en los estados financieros que denoten alguna preocupación. Acotó que contemplando los seguros obligatorios el mercado crece en 1,07% y sin seguros obligatorios un 3,58%. Manifestó que esto provocaría que se piense que se cobraron menos seguros obligatorios, ya que, al analizar los rubros, en donde se cobró menos primas es en autos y riesgos del trabajo. Luego, se refirió a la cantidad de primas por aseguradora con y sin seguro obligatorio. Asimismo, en cuanto a la gestión corporativa, mostró un cuadro en el que se detalla el porcentaje de

1 participación de las aseguradoras, en lo que respecta a seguros personales. Dijo que
2 el mercado crece en un 2,10%, a raíz de varios factores, por ejemplo, el tema
3 pandémico o una menor capacidad de compra. En lo que respecta a la participación
4 en seguros generales, mencionó que el mercado se mantiene con un crecimiento
5 importante (4,68%). Destacó que el INS, ASSA y Quálitas mantienen una posición de
6 hegemonía en el mercado. Además, mostró un gráfico sobre el crecimiento interanual
7 de primas para los diferentes participantes. De igual manera, presentó un gráfico
8 acerca de la evolución de la participación del INS, ya que sigue siendo la aseguradora
9 más fuerte del mercado, a pesar de que pierden cierto porcentaje de participación.
10 Presentó un comparativo interanual de utilidades por aseguradora y destacó que el
11 cobro de primas es muy similar en cada una, pero, con un efecto menor en la
12 siniestralidad. Destacó el comportamiento del seguro de riesgos de trabajo, dado que
13 su desplazamiento fue menor. Luego, amplió detalles de la cantidad de primas por
14 ramo, con corte a diciembre del 2020, así como de la evolución del índice de
15 siniestralidad del mercado asegurador. Acotó que aquellos ramos que disminuyeron
16 fueron riesgos del trabajo, vida, incendio y caución, lo cual evidenció mediante un
17 gráfico comparativo. Además, dijo que todas las aseguradoras superaron el límite del
18 índice de suficiencia de capital. Por otro lado, don José Alfredo se refirió al *ranking*
19 de corredurías en cuanto a ingresos por comisión y resaltó que BN Corredora ocupa
20 el segundo lugar del mercado. Asimismo, mostró el detalle del comparativo anual de
21 ingresos por comisión e ingresos operativos, en donde se ocupa el segundo lugar.
22 También, puntualizó sobre la utilidad neta y dijo que, por segundo año consecutivo,
23 la sociedad ocupa el primer lugar al cierre del periodo.

24 La fiscal Borbón Guevara señaló: “Creo que amerita darle el crédito a la
25 Administración en este punto que está tocando don José. Realmente se demuestra
26 que se debe a ingresos operativos y no a ingresos financieros. También hay que
27 destacar que, en su momento, la Auditoría hizo la recomendación de efectuar la
28 distribución de dividendos, precisamente para poder depurar esa labor que hace la
29 Administración. Entonces, hay que reconocer el trabajo que se ha hecho”.

30 El señor Barrientos Solano indicó: “Es importante, pero, nos falta mucho. Creo que el
31 objetivo que hay que tener debe ser más grande. Eso lo conversamos constantemente.
32 El potencial que nosotros tenemos para crecer más, sin necesidad de ver a los
33 competidores, es importantísimo. Realmente, aún nos falta hacer un esfuerzo
34 extraordinario. No es desmeritar lo que hemos hecho, pero, creo que hay que buscar
35 nuevas oportunidades. Eso es lo que queremos hacer este año”. Luego, expuso sobre
36 la evolución de la eficiencia operacional de la Corredora, la cual cerró en 39,59% y
37 mencionó que ocupa el primer lugar del mercado en lo que respecta al ROE (64,41%).
38 Finalmente, la directora Alfaro Jara manifestó que este tema se tendrá por
39 presentado, dado que no hubo consultas al respecto.

40 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

41 **Resolución**

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado el resumen ejecutivo de fecha 11 de marzo del 2021, así como el oficio BNCS-UP-008-2021, de la misma fecha, suscrito por el señor José Mariano Mata Solano, funcionario de la Unidad de Planeación de BN Corredora de Seguros, S. A., al cual se adjunta el documento denominado ***Informe Análisis de Mercado, IV trimestre 2020***, expuesto en esta ocasión por el señor José Alfredo Barrientos Solano, gerente general, en atención a lo dispuesto en el inciso 9), artículo 4.º, de la *Directriz n.º 099-MP, Revisión de las funciones de órganos de dirección y fortalecimiento de su rol estratégico en las empresas propiedad del estado e instituciones autónomas*.

Comuníquese a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 11.º

La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó el resumen ejecutivo BNCS-AI-012-2021 del 9 de marzo del 2021, suscrito por ella, al cual se adjunta la carta del 2 de febrero, emitida por el señor Juan José Rivera Coto, subauditor general del Banco Nacional, relativa al acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 6.º, sesión 246 del 1.º de febrero del 2021, en el que se conoció el informe de auditoría AG-F-53-2020, denominado ***Gestión de Legitimación de Capitales en el Conglomerado*** (anexo en esta oportunidad), y se resolvió elevarlo a las juntas directivas de las sociedades.

Sobre el particular, la señora Sánchez Quirós comentó que el proyecto se hizo para todas las funciones que realiza la Dirección de Cumplimiento, la cual es corporativa. Indicó que los objetivos son verificar si esa Dirección se desempeña bajo un enfoque corporativo en materia de legitimación de capitales; además, verificar si gestiona, previene y detecta las operaciones de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo en el Conglomerado que se salgan de los rangos establecidos a nivel normativo, y conocer el nivel de madurez en monitoreo que realiza la Oficialía de Cumplimiento Corporativa. De seguido, en cuanto a los aspectos positivos determinados, mencionó que la Dirección de Cumplimiento se encuentra en nivel tres (de cinco) en la madurez del esquema de monitoreo que utiliza para resguardar al Banco sobre el riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo. También, apuntó que al cierre de diciembre 2020 tiene 37 reglas activas para el monitoreo continuo y en su rol de Oficialía de Cumplimiento Corporativa establece políticas y procesos que consideran las cuatro sociedades del Banco. Resaltó que hubo todo un proceso de madurez muy bien llevado por don Wagner y su equipo, cuando en el 2020 asumió de las funciones corporativas en materia de legitimación de capitales, y que ya se cuenta con todos los procedimientos homologados. Luego, se refirió a los hallazgos detectados. Manifestó que el primero se relaciona con que el contrato de servicios que presta a la Oficialía de Cumplimiento Corporativa requiere ser

1 mejorado para contener, según la frase que dio la Dirección Jurídica, principios que
2 regulan la eficacia jurídica; es decir, que establezca tanto roles como
3 responsabilidades de cada parte y promesas de calidad que en este momento no se
4 tienen; por tanto, se le recomienda al Oficial de Cumplimiento Corporativo definir
5 todos esos elementos en el contrato de prestación de servicios. Acotó que el segundo
6 hallazgo tiene que ver con que en el contrato de prestación de servicios firmado no
7 está estipulado en la gestión de las subsidiarias la fiscalización de ese contrato, lo
8 cual es una obligación que establece la Ley de Contratación Administrativa, por lo
9 que se recomienda a los cuatro gerentes de las subsidiarias que se empiece a fiscalizar
10 ese contrato, en el que se establezcan promesas de calidad y se vigile su cumplimiento.
11 Posteriormente, indicó que en materia de comunicación se encontró que el
12 Conglomerado no tiene un protocolo o procedimiento que establezca la forma de cómo
13 se tiene que comunicar la Oficialía de Cumplimiento Corporativa con las diferentes
14 sociedades; por tanto, se le recomienda a don Wagner establecer ese protocolo de
15 comunicación, con el fin de que los informes de rendición de cuentas no solo se eleven
16 a Junta Directiva, sino que pasen primero por las administraciones y, si hay
17 necesidad de informar con mayor periodicidad a las áreas que van a dar la
18 fiscalización del contrato, así se realice. Comentó que, aunado a eso, se encontró que
19 las funciones y responsabilidades del enlace que deben tener las sociedades anónimas
20 en lo relativo a Oficialía de Cumplimiento Corporativa no están definidas. Señaló que
21 cuando esto se logró enlazar bien (el contrato y su fiscalización, el rol y las funciones
22 del enlace) el proceso va a ir madurando y va a ir mejorando en cuanto al
23 cumplimiento de promesas de calidad de dicha Oficialía hacia las subsidiarias y
24 viceversa. Dijo que el siguiente hallazgo se relaciona con la Política Conozca a su
25 Cliente. Expresó que, si bien, la Corredora ha mejorado mucho en la conformación de
26 expedientes de los clientes, es la sociedad que maneja más volumen de estos respecto
27 de las otras tres sociedades anónimas. Apuntó que se encontraron algunas
28 oportunidades de mejora que ya están reportadas y vistas con don José, su equipo y
29 la Oficialía. Señaló que se le recomendó al señor Brinny Esquivel, director de Riesgos
30 Operativos, que él, como segunda línea de defensa, coadyuve a la Administración en
31 el cumplimiento de estas funciones e, incluso, se habló con don Wagner Ortega de
32 establecer controles automatizados, por medio de los servicios que se van a definir de
33 auditorías continuas, para que alerten oportunamente cuando un expediente no es
34 actualizado en la fecha que tiene que realizarse. Por otra parte, externó que en temas
35 de categoría de riesgo se identificó que el Manual de Cumplimiento Corporativo, y
36 específicamente la metodología corporativa de categorización de clientes por riesgo,
37 no incluye las particularidades de BN Corredora de Seguros en esta materia. Señaló
38 que lo anterior significa que la sociedad en el mercado de seguros tiene lineamientos
39 específicos que cumplir en lo referente a identificación del cliente, los cuales indican
40 que son las compañías aseguradoras quienes van a definir el nivel del riesgo del
41 producto. Añadió que, de manera proactiva, en dichos lineamientos (artículo 3.3) la
42 Superintendencia hace una lista de más de 15 productos que son clasificados como de

riesgo alto y se requiere que a los clientes que posean esos productos se les aplique un proceso de debida diligencia reforzada, que es un análisis más profundo de la situación financiera del cliente, de la proveniencia de los fondos y un monitoreo constante de las transacciones que estos clientes efectúan. Reiteró que esos aspectos no están integrados en este momento en los procedimientos y metodologías corporativas; por lo tanto, se comparte la categoría de riesgo del Banco; pero, a nivel de producto de Superintendencia todos los clientes son de riesgo alto y son más de 40. Dijo que, en vista de lo anterior, es importante que este tema se aborde y se tiene planificado establecer un proceso de auditoría continua para estar alertando a la segunda línea de defensa cuando aparezcan clientes nuevos que cuenten con esas características. A continuación, manifestó que, en cuanto a conclusiones, se determinó que la Dirección de Cumplimiento se desempeña bajo un enfoque de Oficialía de Cumplimiento Corporativa. Agregó que se identificaron oportunidades de mejora; sin embargo, se tiene claro que dicha mejora es una constante y lo importante es tener la actitud y la voluntad para ir mejorando en el tiempo. Expresó que, como segundo objetivo, se identificó que la citada Dirección previene y detecta las operaciones de legitimación de capitales, principalmente en materia de Banco y otras sociedades en que sí hay transaccionalidad. Señaló que un aspecto con el cual se sienten muy contentos es el nivel de madurez que muestra la Oficialía de Cumplimiento Corporativa respecto al monitoreo.

La directora Ruiz Delgado expresó: “Me quedó una duda sobre los 40 clientes. Me pareció un poco extraño. Tal vez doña Gabriela me lo puede aclarar”.

La señora Sánchez Quirós respondió: “Doña Jeannette, si me permite. Nosotros, como les comentaba, tenemos unos lineamientos específicos de la Sugese en materia de legitimación de capitales para el mercado asegurador. En esos lineamientos, el ente supervisor les encarga a las compañías aseguradoras que definan el nivel de riesgo del producto. Ellos tienen que determinar el riesgo en todo el proceso de aprobación de la póliza de seguros y quedar establecido en la norma técnica; sin embargo, la Sugese en el artículo 3.3 de esos lineamientos enlista más de 15 productos del mercado asegurador que ya a nivel mundial son categorizados de riesgo alto en legitimación de capitales. Cuando hicimos la Auditoría, identificamos que hay 40 clientes en la Corredora que tienen esos productos, los cuales ya la Superintendencia tiene categorizados de riesgo alto y les corresponde la aplicación de esa debida diligencia reforzada, que es un análisis más exhaustivo respecto a la proveniencia de los fondos, de dónde vive el cliente, el grupo de interés económico y demás información, y también nos obliga a realizar un monitoreo de la transaccionalidad o de los movimientos que puedan tener esas pólizas de seguro; pero, el tema ya está abordado. Si bien, el informe corporativo salió en febrero, nosotros eso ya lo habíamos hablado con don José y su equipo desde octubre. Entonces, esto es un tema que ya se está trabajando. Ahora lo que nos corresponde es a nivel metodológico incorporar y sensibilizar la metodología de categorización de riesgos del Conglomerado para que,

1 en el caso de la Corredora, se integren esos clientes de riesgo alto y tengan una mayor
2 categoría de riesgo de Conglomerado respecto a la que tienen actualmente”.

3 La directora Ruiz Delgado manifestó: “Ahí lo importante es el seguimiento que le
4 tiene que dar la Unidad de Cumplimiento a estos clientes y hacerles esa debida
5 diligencia ampliada, de acuerdo con lo que está dispuesto en la normativa; pero, más
6 que eso, yo creo que el mantenernos informados de cómo avanza va a ser importante”.

7 La señora Sánchez Quirós expresó: “Claro, doña Jeannette. Con mucho gusto.
8 Nosotros en los informes trimestrales que les vamos a estar presentando del avance
9 del plan de trabajo 2021 les vamos a traer el avance del proyecto de seguimiento de
10 recomendaciones, entonces, ahí les vamos a ir reportando a ustedes cómo va
11 avanzando la implementación de este tema; sin embargo, como le comento, ya desde
12 octubre don José y su *equipo tomaron armas en el asunto* y don Wagner y su equipo
13 también, entonces, se está trabajando de una manera coordinada y viendo de qué
14 manera, a nivel de los compañeros de modelación matemática, podemos incorporar
15 esa variable dentro de la categoría de riesgo de Conglomerado”.

16 El director Carazo Zeledón consultó: “Nada más porque creo que es importante,
17 ¿cuáles son los tipos de seguros que están considerados como de alto riesgo? ¿Estos
18 40?”.

19 La señora Sánchez Quirós respondió: “Sí, muchos, don Mario. Son los que tienen un
20 componente vida con grado de inversión. Tenemos unos seguros de cauciones que
21 también están categorizados por Sugese como de riesgo alto. Si me permite, tengo la
22 norma aquí a mano”.

23 El director Carazo Zeledón indicó: “Claro”.

24 La señora Sánchez Quirós explicó: “Don Mario, serían los seguros de vida vinculados
25 a fondos de inversión, pólizas de seguros de vida con prima única con depósitos de
26 valor, pólizas que al vencimiento de cierto tiempo entregan un capital, seguros de
27 caución financiera, seguros de crédito, seguros de bienes de lujo con valores
28 superiores a los que han establecido las compañías aseguradoras, pólizas a la orden
29 o al portador. En términos generales, son estas”.

30 El director Carazo Zeledón dijo: “Sí, está claro. Son específicos. ¿La normativa exige
31 del requisito de actualización de datos a los seguros que no están en esa lista
32 taxativa?”.

33 La señora Sánchez Quirós contestó: “No los eximen; sin embargo, lo que establece la
34 normativa actualmente, don Mario, es que cada entidad a partir de su metodología
35 de riesgos defina la periodicidad con la que se actualiza la información. Entonces, en
36 nuestro Conglomerado tenemos que los clientes con riesgo alto tienen que actualizar
37 la información anualmente, de riesgo medio cada dos años y de riesgo bajo cada tres
38 años”.

39 El director Carazo Zeledón expresó: “Como todo. Yo lo que quería era aprovechar esa
40 situación para recomendar algo que creo que es importante. Nosotros dentro de
41 nuestro proceso de transformación digital queríamos tener el mecanismo generado
42 por nosotros mismos de actualización de los datos de los clientes. Una de las cosas

1 más odiosas que existe es el hecho de tener que pedirle datos a una persona que está
2 contratando un seguro, y más aún cuando se vence ese plazo anual, porque las normas
3 están estableciendo que si no actualizan los datos se le cancela la póliza; es decir, hay
4 toda una serie de advertencias que yo creo que no son de recibo del negocio; sin
5 embargo, si están las normas yo creo que debería corresponder a la Corredora generar
6 esa información, que dicho sea de paso es para la Sugese; pero, en realidad es una
7 información que la Sugese ni observa siquiera y nos obliga a nosotros a mantenerla;
8 pero, porque nosotros somos los generadores de esa información, de manera tal que
9 el cliente se sienta respaldado por nosotros como corredores de que no le va a suceder
10 nada de eso. Eso no quiere decir que no se actúe excepcionalmente para la enorme
11 minoría de clientes que pueden estar contratando esos seguros de alto riesgo a los
12 cuales sí se les pueda pedir; pero, que la gran mayoría de las personas no tengan que
13 someterse a ese grado de molestia. Lo señalo porque creo que la Corredora puede
14 establecer ahí un mecanismo o una herramienta que puede ser aprovechada en la
15 misma forma por el Banco y por los demás miembros del Conglomerado para los
16 cuales es igualmente molesto, peligroso y riesgoso tener que estar cargándole al
17 cliente una obligación que no tiene por qué tenerla, de manera que nuestros sistemas
18 puedan, porque tenemos la capacidad y los datos, proceder en beneficio del cliente al
19 realizar esa función. Entonces, esa es una observación que aprovecho para hacerla y,
20 sobre todo, ya que nosotros hemos entrado mucho a la utilización de información de
21 los clientes a efectos de ampliar nuestro rango de acción. Sería un logro
22 extraordinario, porque lo que hace es que aplica una norma; pero, lo aplica en forma
23 positiva, no en forma sancionatoria como ocurre en todos los casos. Yo estoy seguro
24 de que todos hemos sido sometidos, en algún momento, a las amenazas de que nos
25 cierran las cuentas, de que no nos otorgan un crédito o más aún que nos declaren
26 vencido el crédito, la gestión, el seguro, en virtud de que no hemos presentado
27 información relativa a nuestro estado civil y cosas de ese tipo”.

28 La señora Sánchez Quirós señaló: “Me parece excelente, don Mario, su comentario,
29 porque vendría a fortalecer mucho el tema de experiencia al cliente. A nivel de
30 superintendencias se está trabajando en un centro único de información de los
31 clientes donde ya se espera que se centralice la información de estos y no que cada
32 entidad tenga que solicitar de manera individualizada la información del cliente;
33 pero, es un proyecto que está en proceso, ya se tiene un nivel de avance interesante y
34 busca mucho eso: que el cliente reporte a una sola entidad y que Sugef, que es la
35 entidad que está centralizando este sistema similar al centro de información
36 crediticia, recopile toda la información de los clientes y que no tengan ese malestar o
37 esa mala experiencia en materia de información que les solicitan las entidades”.

38 El director Carazo Zeledón expresó: “Sí, esos registros que establece la Sugef son
39 checas. Una checa es una entidad que surgió a partir de la revolución comunista en
40 Rusia, por medio del cual se estableció un mecanismo de registro de la información
41 con propósitos sancionatorios y así es como lo está estableciendo la Sugef. Realmente
42 lo recopila, pero no para beneficio del cliente, sino para molestia del cliente y supuesto

beneficio de las entidades aseguradoras, fundamentalmente. Francamente, la idea aquí es poder utilizar los instrumentos de información que tenemos, a efectos de que no se convierta en una checka, que no se sancione a la persona. Entonces, esos son sistemas que debemos hacer nosotros y lograr que ellos sean legitimados o aceptados por las superintendencias. Ese es un cambio completo. Aprovecho, perdone doña Ruth que lo mencione acá; pero, creo que la Corredora haría un enorme avance si se encarga, por así decirlo, de mantener actualizados los datos de los clientes, en lugar de que sea al revés. Muchas gracias”.

Al no haber consultas o comentarios adicionales sobre este particular, la directora Alfaro Jara indicó que este asunto se tendrá por presentado.

Los señores directores manifestaron su anuencia.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado el resumen ejecutivo BNCS-AI-012-2021 del 9 de marzo del 2021, al cual se adjunta la carta de fecha 2 de febrero del 2021, emitida por el señor Juan José Rivera Coto, subauditor general del Banco Nacional, relativa al acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 6.º, sesión 246 del 1.º de febrero del 2021, en el que se conoció el informe de auditoría AG-F-53-2020, denominado ***Gestión de Legitimación de Capitales en el Conglomerado***, expuesto en esta ocasión por la señora Gabriela Sánchez Quirós, auditora interna.

Comuníquese a Auditoría Interna.

(G.S.Q.)

ARTÍCULO 12.º

La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó el resumen ejecutivo BNCS-AI-013-2021 del 9 de marzo del 2021, al cual adjunta carta de fecha 1.º de marzo del 2021, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe la parte resolutive del acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 4.º, sesión 249, celebrada en esa misma fecha, en el que se conoció la propuesta de ***Modelo Gestión de las Auditorías Internas del CFBNCR 2021***, consignada en el oficio AG-015-2021 del 26 de febrero del 2021, anexo en esta oportunidad, y en el que se acordó elevarlo a las juntas directivas de las respectivas sociedades anónimas, con la recomendación de aprobación por parte de ese órgano colegiado.

Sobre el particular, la señora Sánchez Quirós señaló que esta propuesta ya fue de conocimiento por parte del Comité Corporativo de Auditoría. Luego, indicó que la nota del modelo de gestión para el Auditor Interno se compone por dos elementos, a saber: 75% para el área de responsabilidad y el otro 25% corresponde a la parte actitudinal, que se evalúa por medio de las encuestas que realiza la Junta Directiva, con base en el modelo que aprobó el Comité de Compensación Nominación y Gobernanza el año pasado. Externó que el Modelo de Gestión 2021 será evaluado mediante las siguientes

variables: 20% correspondiente al plan de trabajo, 40% percepción de las partes interesadas (valor agregado), 30% a impulsar la productividad y eficiencia (20% para el proyecto de sinergias y 10% para el seguimiento de recomendaciones), y 10% para el desarrollo de la excelencia en forma integral (5 % al plan de formación y 5% a la medición de la cultura y marca del liderazgo). Dijo que el valor agregado se evaluará de la siguiente manera: i) encuestas de percepción, donde se aplicarán dos tipos de encuestas: una dirigida a gerencias, directores y jefaturas, y otra encuesta que se aplicará al final de cada estudio; ii) impacto a las partes, que se mide a través de dos variables, cada una con un 10%, y una está relacionada a recomendaciones de riesgo alto y a resultados de variables cuantitativas de las encuestas que se vayan a aplicar. Con respecto a la variable de cobertura, la cual está relacionada propiamente con el proyecto de auditoría continua, comentó que este punto está compuesto por dos indicadores: el primero relacionado con la atención de las alertas de los procesos de auditoría continua y el segundo ligado a los riesgos de nivel 1. Luego, señaló que en materia de oportunidad se tienen dos indicadores con un peso de 5% cada uno. Aclaró que el primero tiene que ver con el cumplimiento de los ciclos de los estudios comunicados y el segundo con el tema de atención de alertas. Finalmente, consultó a los señores directores si tienen alguna consulta al respecto.

Dado que no hubo dudas ni comentarios, la directora Alfaro Jara sometió a aprobación el *Modelo Gestión de las Auditorías Internas del CFBNCR 2021*, en lo que respecta a esta sociedad.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Resolución

Considerando la resolución tomada por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 4.º, sesión 249 del 1.º de marzo del 2021, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: 1) aprobar** la propuesta de modelo de gestión para la Auditoría Interna de BN Corredora de Seguros, S.A., correspondiente al periodo 2021, de conformidad con los términos del oficio AG-015-2021 de fecha 26 de febrero del 2021, conocido en esta oportunidad, según se detalla a continuación:

Oportunidades, según se acceda a continuación					
Perspectiva / Objetivo Estratégico	Indicador	Fuente	Peso		Meta
			AG	A/ AI	
I. Impacto: Mejorar y proteger el valor del CFBNCR en un entorno digital					
Reforzar la marca de liderazgo de las Auditorías	Eficacia de iniciativas transformación Digital 2021, orientadas a los procesos de administración	Programa de excelencia digital 2020-2021	20%		95%
Fortalecer la innovación y la transformación digital.	Eficacia del Plan Anual de Labores	Power BI Trazabilidad	10%	20%	95%
II. Partes Interesadas: Asesorar estratégicamente para el desarrollo y éxito de nuestros clientes					
Asesorar en el cumplimiento de la estrategia y objetivos corporativos.	Nota valor agregado de las AI	Indicador compuesto del Valor Agregado	30%	40%	85%
III. Proceso: Impulsar la productividad y eficiencia					
Optimizar y automatizar los procesos, productos y servicios de las Auditorías Internas.	Eficacia implementación del proyecto Sinergia de las AI - CFBNCR (II Etapa)	Proyecto Sinergias (II Etapa)	10%	20%	90%
	Eficacia del seguimiento realizado	Power BI Recomendaciones	10%	10%	AG 40% AI 90%
	Eficacia de iniciativas transformación Digital 2021, orientadas a los procesos internos de auditoría	Programa de excelencia digital 2020-2021	10%		95%
IV. Colaboradores: Desarrollar la excelencia en forma integral					
Fortalecer competencias relacionadas con digitalización y cultura excelencia.	Eficacia del Plan de Formación	Registro de formación	5%	5%	90%
Fortalecer la cultura de excelencia.	Medición de cultura y marca de liderazgo	Clarity Wave	5%	5%	90%
% Asignado			100%	100%	

1 **2) Encargar** a la Auditoría Interna gestionar lo pertinente con el fin de divulgar,
2 a nivel interno y a quienes corresponda, lo acordado en el numeral 1) de esta
3 resolución. **3) Tener por presentado** el resumen ejecutivo BNCS-AI-013-2021 del
4 9 de marzo del 2021, al cual se adjunta carta de fecha 1.º de marzo del 2021,
5 suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional,
6 mediante la cual transcribe la parte resolutive del acuerdo tomado por el Comité
7 Corporativo de Auditoría en el artículo 4.º, sesión 249, celebrada el 1.º de marzo
8 del 2021, en el que se conoció el *Modelo Gestión de las Auditorías Internas del*
9 *CFBNCR 2021*, expuesto en esta ocasión.

10 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

11 (G.S.Q.)
12

13 ARTÍCULO 13.º 14

15 La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó el resumen ejecutivo
16 BNCS-AI-014-2021 del 9 de marzo del 2021, al cual se adjunta carta de fecha 1.º de
17 marzo del 2021, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del
18 Banco Nacional, mediante la cual transcribe la parte resolutive del acuerdo tomado
19 por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 6.º, sesión 249 de esa misma
20 fecha, en el que se conoció el oficio AG-013-2021, anexo en esta ocasión, suscrito por
21 él y por los señores José Luis Arias Zúñiga, Carlos Rodríguez Gómez, Gabriela
22 Sánchez Quirós y Jorge Benavides Campos, auditores internos del Conglomerado
23 Financiero Banco Nacional de Costa Rica, en el que declaran la independencia y
24 objetividad de la labor de auditoría interna y se acordó elevar dicha declaración a
25 conocimiento de las juntas directivas de las sociedades anónimas.

26 La señora Sánchez Quirós externó: “Anualmente, en cumplimiento a las Normas
27 Internacionales para la Práctica Profesional de Auditoría Interna, emitidas por el
28 Instituto Global, nos corresponde presentarle a la Junta Directiva nuestra
29 ratificación de independencia y objetividad. El oficio que les adjuntamos viene
30 firmado por don Ricardo y por los cuatro auditores de las sociedades. En términos
31 generales, lo que les decimos es que no ha habido ninguna injerencia o condición que
32 pueda afectar o menoscabar nuestra independencia.”

33 La señora Alfaro Jara indicó: “Muchas gracias, doña Gabriela. Esto es de carácter
34 informativo y, entonces, lo damos por recibido. Con eso cerramos la sesión. Muchas
35 gracias”.

36 **Resolución**

37 **Considerando** lo establecido en la *Norma Internacional para la Práctica Profesional*
38 *de Auditoría Interna*, n.º 1110, en cuanto al deber de los auditores internos del
39 Conglomerado de ratificar anualmente la independencia de la actividad de auditoría
40 interna dentro de la organización, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE**
41 **ACORDÓ: tener por presentado** el resumen ejecutivo BNCS-AI-014-2021 del 9 de
42 marzo del 2021, cual se adjunta carta de fecha 1.º de marzo del 2021, suscrita por el

1 señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional, mediante la cual
2 transcribe la parte resolutive del acuerdo tomado por el Comité Corporativo de
3 Auditoría en el artículo 6.º, sesión 249 de esa misma fecha, en el que se conoció el
4 oficio AG-013-2021 (anexo en esta ocasión), en el que los auditores internos del
5 Conglomerado declaran la independencia y objetividad de la labor de auditoría
6 interna.

7 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

(G.S.Q.)

12 A las diez horas con veinte minutos se levantó la sesión.

PRESIDENTE

SECRETARIO *AD HOC*

Sra. Ruth Alfaro Jara

Sr. Mario Carazo Zeledón