

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

BN SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS, S. A.

N.º 294

Costa Rica, martes veintitrés de noviembre del mil veintiuno, a las nueve horas.

SESIÓN ORDINARIA

- Asistencia:
- Directivos:
- Sra. Ruth Alfaro Jara, presidenta
Sra. Jeannette Ruiz Delgado, vicepresidenta
MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos, secretaria
Sr. Mario Carazo Zeledón, tesorero
Sra. Andrea Vindas Lara, vocal
Lcda. Jessica Borbón Guevara
- Fiscal:
- 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 la Covid-19, la presente sesión se desarrolló vía la herramienta Microsoft Teams, garantizando la simultaneidad, interactividad e integralidad entre la comunicación de todos los participantes.

ARTÍCULO 2.º

La presidenta de este directorio, señora Ruth Alfaro Jara, sometió a votación el orden del día de la presente sesión ordinaria número 294 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A.

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 294 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A.

(R.A.J.)

ARTÍCULO 3.º

La directora señora Ruth Alfaro Jara sometió a aprobación el acta de la sesión ordinaria número 293, celebrada el 10 de noviembre del 2021.

Sobre el particular, se acordó posponer la aprobación del acta, con el propósito de que se realicen algunas observaciones realizadas por los señores directores.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: posponer para la próxima sesión, la aprobación del acta de la sesión ordinaria número 293, celebrada el 10 de noviembre del 2021, con el propósito de que se efectúen algunas observaciones realizadas por los señores directores.

(R.A.J.)

ARTÍCULO 4.º

La secretaria general del Banco Nacional, señora Cinthia Vega Arias, presentó informe del 23 de noviembre del 2021, referente a los acuerdos tomados por esta Junta Directiva que involucran órdenes para los distintos órganos administrativos y se encuentran pendientes de cumplimiento.

Sobre el particular, la directora Alfaro Jara indicó: “Solo hay un punto pendiente y don José nos va a comentar el estado actual”.

El señor Barrientos Solano explicó: “El acuerdo que se tomó en el artículo 5.º, sesión 256 del 2 de junio del 2020, sobre un análisis preliminar de posibles alternativas de crecimiento de BN Corredora de Seguros, S. A., viene trabajándose con el área de Finanzas; pero, no nos han pasado el análisis financiero, porque están recolectando datos. Ha sido complicado porque tenemos los datos que son públicos en la Sugese; pero, no los datos que nos dicen en Finanzas que son los datos financieros comerciales, los cuales son muy necesarios para poder hacer ese análisis. Ya tenemos el análisis técnico, desde el punto de vista comercial, entonces, solo faltaría la parte financiera; pero, por tratarse de diciembre, quiero saber si existe la posibilidad de poder presentar el informe completo en febrero o marzo del próximo año”.

La directora Alfaro Jara dijo: “Están de acuerdo en aprobar, en firme, lo solicitado por don José Alfredo”.

Los directivos mostraron su anuencia.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1) de conformidad con la solicitud del señor José Alfredo Barrientos Solano, gerente general, realizada en la parte expositiva del presente artículo, **ampliar**, al primer trimestre del 2022, el plazo de cumplimiento del acuerdo tomado por esta Junta Directiva en el artículo 5.º, sesión 256 del 2 de junio del 2020. 2) **Tener por**

1 **presentado** el informe de acuerdos pendientes de cumplimiento, elaborado por la
2 Secretaría General del Banco Nacional, con corte al 23 de noviembre del 2021.

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

6 **Comuníquese** a Gerencia General.

7 (C.V.A.)
8

9 **ARTÍCULO 5.º**

10
11 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el memorando
12 BNCS-GG-119-2021 del 17 de noviembre del 2021, suscrito por él, mediante el cual
13 solicita autorización para disfrutar de vacaciones los días del 16 al 31 de diciembre
14 del presente año, con cargo al periodo correspondiente. Lo anterior, con el fin de
15 cumplir con lo establecido en la Política de disfrute de vacaciones del Conglomerado
16 Banco Nacional, aprobada por la Junta Directiva General en el artículo 9.º, sesión
17 12.281 del 27 de agosto del 2018, la cual indica que, al 31 de diciembre de cada año,
18 la cantidad acumulada de vacaciones de cada funcionario no debe superar un
19 período y medio. Asimismo, en el citado oficio se informa de que el señor Esteban
20 Umaña Lizano, director de Estrategia Digital y de Operaciones, asumirá las
21 funciones de Gerente General, en su ausencia, si esta Junta Directiva lo tiene a
22 bien.

23 La directora Alfaro Jara sometió a aprobación, en firme, la solicitud del Gerente
24 General.

25 Los señores directores se mostraron de acuerdo.

26 **Resolución**

27 **Considerando** la solicitud presentada mediante el memorando BNCS-GG-119-
28 2021 del 17 de noviembre del 2021, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME**
29 **SE ACORDÓ: 1) autorizar** vacaciones al Gerente General de BN Sociedad
30 Corredora de Seguros, S. A., señor José Alfredo Barrientos Solano, del 16 al 31 de
31 diciembre del presente año, con cargo al periodo correspondiente. **2) Nombrar**, en
32 consecuencia, al señor Esteban Umaña Lizano, director de Estrategia Digital y de
33 Operaciones, como Gerente General interino, con las atribuciones inherentes al
34 cargo, durante ese periodo.

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

38 **Comuníquese** a Gerencia General y señor Esteban Umaña Lizano.

39 (J.A.B.S.)
40
41
42

ARTÍCULO 6.º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el resumen ejecutivo, de fecha 23 de noviembre del 2021, mediante el cual solicita a esta Junta Directiva autorizar la participación de BN Corredora de Seguros, S.A., como empresa signataria dentro del *Protocolo Conducta Empresarial Responsable Sector Asegurador Costa Rica*.

La directora Alfaro Jara expresó: “Don José, tiene la palabra”.

El señor Barrientos Solano explicó: “Doña Ruth y señores de la Junta, en realidad, hace como seis o siete meses el regulador nos solicitó a un grupo trabajar en un protocolo del sector asegurador a nivel de Costa Rica. Ese protocolo tiene como objetivo un esfuerzo común para la creación e implementación de políticas de acción y proyectos que sean precursores, multiplicadores y demostrativos de mejores prácticas del sector asegurador que están en armonía con el objetivo de promover el desarrollo sostenible. Hemos venido trabajando en ese protocolo todo el sector y lo que se quiere es desarrollar diferentes iniciativas de las Naciones Unidas y del sector asegurador costarricense donde se van a trabajar el fin de la pobreza, hambre, igualdad de género, trabajo decente, ciudades y comunidades sostenibles, producción y consumo, y algunos otros temas de sostenibilidad que el sector asegurador se quiere convertir en un pionero de la sostenibilidad con la parte de la inclusividad en materia de seguros, para poder apoyar y disminuir esos procesos. Aquí, lo que se solicita aprobar que la Corredora sea firmante en este protocolo. Como les menciono ya esto lo hemos trabajado en conjunto con ellos y lo que se requiere es la aprobación del órgano director para proceder con la firma de ese protocolo sectorial”.

La directora Alfaro Jara manifestó: “Muchas gracias por la explicación, don José. Entonces, les solicitaría la aprobación, en firme, para que la Corredora pueda participar”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Resolución

Considerando: **i)** la interconexión que existe entre los riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) y los asuntos de otras categorías, en un entorno mundial cambiante, donde los riesgos son cada vez más comunes y requieren la identificación de los impactos en las poblaciones más vulnerables. **ii)** que el sector asegurador, tiene un llamado especial de incidencia para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a partir de su rol gestor y tomador de riesgos e inversiones y que estos objetivos representan nuevas oportunidades de cooperación. **iii)** que este protocolo es un esfuerzo común para la creación e implementación de políticas, acciones y proyectos que sean precursores, multiplicadores y demostrativos de las mejores prácticas del sector asegurador que estén en armonía con el objetivo de promover un desarrollo sostenible, y **iv)** la explicación brindada en esta ocasión por el señor José Alfredo Barrientos Solano, gerente general, **POR**

1 **VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1) aprobar** la
2 participación de BN Corredora de Seguros, Sociedad Anónima, como empresa
3 signataria dentro del *Protocolo Conducta Empresarial Responsable Sector*
4 *Asegurador Costa Rica*. **2) Encargar** al señor José Alfredo Barrientos Solano, en su
5 calidad de gerente general y representante legal de BN Corredora de Seguros, S.A.,
6 gestionar las acciones pertinentes para coordinar la firma del citado protocolo. Es
7 entendido que este protocolo tendrá una vigencia de tres años a partir de su firma y
8 se prorrogará automáticamente para todas las empresas que vencido el plazo inicial
9 no manifiesten su voluntad de retirar su adhesión.

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

13 **Comuníquese** a Gerencia General.

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

16 **ARTÍCULO 13.º**

17

18 En relación con el acuerdo tomado por la Junta Directiva en el artículo 4.º, sesión
19 287 del 17 de agosto del 2021, en el que se autorizó la participación de algunos de
20 los miembros de esta Junta Directiva en el **XXVIII Congreso de Aseguradores**
21 **Centroamérica, Panamá y el Caribe**, el gerente general, señor José Alfredo
22 Barrientos Solano, presentó, para conocimiento de este órgano colegiado, el
23 resumen ejecutivo, de fecha 17 de noviembre del 2021, al que se adjunta el oficio
24 BNCS-DO-190-2021, de la misma fecha, suscrito por el señor Esteban Umaña
25 Lizano, director de Estrategia Digital y Operaciones, en el cual se incorpora un
26 resumen de los temas tratados durante el citado congreso.

27 La directora Alfaro Jara dijo: “Este tema nos lo va a presentar Esteban ¿José?”.

28 El señor Barrientos Solano respondió: “Sí, señora, ya lo estoy integrando a la
29 sesión”.

30 Con la venia de la Presidencia, se integró a la presente sesión virtual el señor
31 Esteban Umaña Lizano, director de Estrategia Digital y Operaciones, con el
32 propósito de llevar a cabo una presentación al respecto.

33 La directora Alfaro Jara externó: “Yo quisiera comentarles que desde que yo inicié
34 aquí, José y doña Jeannette fueron impulsores de tener una malla de capacitación,
35 para tener claro desde principio de año de que temas tenemos que empaparnos más,
36 ya que el sector asegurador siempre está evolucionando —eso es prepandemia—
37 estoy hablando de hace tres años cuando yo inicié aquí. Entonces, yo quisiera
38 agradecerle a José y a doña Jeannette que, en su momento, cuando yo inicié —ella
39 era la presidenta— impulsaron eso, porque ahora me doy cuenta, años después, que
40 no en todos los lugares estamos expuestos a esas actualizaciones y a esa evolución
41 constante que necesitamos como parte de la Alta Administración y, también, como
42 parte de este órgano colegiado y de tomadores de decisiones estratégicas donde

1 tenemos que definir una visión, una aspiración de hacia dónde queremos llegar. Yo
2 creo que todas estas capacitaciones que hemos tenido dentro y fuera del país
3 (presenciales y virtuales) nos mantienen siempre atentos a los cambios que vienen y
4 a los que estamos viviendo y no nos sentimos rezagados, eso nos expone a ver que
5 están haciendo las mejores empresas y, también, nos expone a ver que dejaron de
6 hacer las que no están ahorita en el mercado. En tema de transformación digital yo
7 estoy muy satisfecha con lo que hemos logrado y siempre exijo un poquito más; pero,
8 creo que no es un tema solo mío, es un tema de compromiso de esta Junta Directiva
9 y de la Administración. Entonces, muchas gracias a los que impulsaron eso. Gracias
10 por su tiempo”.

11 La directora Ruiz Delgado externó: “Muchas gracias, doña Ruth. Efectivamente, tal
12 y como usted lo dice, la capacitación es muy importante y muchas veces creemos que
13 con quedarnos en nuestro mundo ya vamos a poder manejar prácticamente todos los
14 escenarios y la realidad es que no es así, la realidad es que el mundo primero es
15 muy cambiante y después todo lo que pasa afuera nos afecta directamente, porque
16 somos una economía muy abierta que ese quizá es uno de los pluses u otros podrán
17 decir que es una de las deficiencias, no lo sé, depende de cómo se vea; pero, la
18 realidad es que al ser una economía muy abierta estamos muy expuestos a los
19 vaivenes de la economía internacional y de sus afectaciones directas. Entonces, mi
20 comentario va en esa línea. Veán este congreso de aseguradoras que ustedes ahora
21 van a escuchar a Esteban hacer la presentación de los temas tratados estaba como
22 en un proceso de reinventarse, porque era prácticamente la primera actividad
23 postpandemia y eso tenía mucho significado para los diferentes actores de este
24 mercado asegurador Latinoamericano y del Caribe y lo que significa. Entonces, son
25 lecciones aprendidas del tema y era un poco de lo que yo les quería comentar y que
26 oportunamente, lo conversamos allá en la actividad y es que a futuro hay que tratar
27 de aprovechar al máximo cuando el Banco participa en este tipo de actividades,
28 generalmente, ya ha establecido toda una agenda de conversaciones bilaterales con
29 otros organismos, en el caso del Banco con bancos y en el caso de nosotros, como
30 Corredora de Seguros, en este tipo de congresos sería con aseguradoras para saber
31 qué está pasando, qué nuevas opciones de negocio tenemos, cómo podríamos
32 implementarlas, qué se está haciendo en otras latitudes para poder también
33 aprender de ello, en fin una serie de información que usted no la tiene, ni siquiera
34 leyendo una revista actualizada en el tema de seguros. Entonces, a partir de ahí yo
35 le decía a Esteban que para próximas reuniones de este tipo era fundamental que
36 ya aprendiendo de qué es, cómo funciona, quiénes participan, tratemos de buscar un
37 poco de este tipo de reuniones de previo para aprovechar al máximo la actividad,
38 porque realmente es muy rica. Ahí tuvimos la oportunidad de conversar con don
39 Horts Agata que ustedes recuerdan que nos dio una charla muy interesante acá,
40 hace unos meses y a partir de esa conversación hemos tenido puertas abiertas con
41 otro tipo de posibles negociaciones futuras y, eso, yo creo que es lo que,
42 precisamente, hay que aprovechar de un congreso como este, no es ir al congreso y

1 estar ahí y decir ya fui y, ya, sino es, qué valor agregado le va a traer la
2 participación en ese congreso. En este caso a la Corredora y, por supuesto, al Banco
3 porque nuestra razón de ser como subsidiaria es precisamente el Banco. Entonces,
4 ese era, doña Ruth, básicamente mi comentario porque, realmente, vale la pena ese
5 aprovechamiento, no es que no se haya hecho; pero, era realmente exploratorio
6 como les digo, era un reinventarse este tipo de actividades postpandemia porque la
7 realidad es que había una disociación entre los diferentes actores del mercado
8 asegurador mundial y, por supuesto, que países como los nuestros y eso es lo que
9 trata de hacer en esencia el congreso, fue un volver a poner sobre el mapa de las
10 reaseguradoras, porque había bastantes ahí presentes y de las aseguradoras, qué
11 está pasando en el mundo y hacia dónde vamos. Cierro diciéndoles que ahora en el
12 mes de diciembre vamos a tener una capacitación nuevamente con don Horts, de
13 manera virtual, donde van a estar invitados los miembros de todas las juntas
14 directivas de las subsidiarias y, por supuesto, de la Junta Directiva General y la
15 intención es que nos hable un poco de las generalidades de lo que hemos tenido que
16 sufrir como planeta a raíz de la Covid-19, cuál es la afectación en el mercado
17 asegurador y, por supuesto, que eso nos va a llevar a la afectación directa que va a
18 tener toda esta pandemia en el mercado financiero mundial. Entonces, aprovecho
19 también para decirles esta segunda parte y es que todos van a estar cordialmente
20 invitados, oportunamente Julissa les hará llegar el *link* de la reunión. Eso era, doña
21 Ruth, muchas gracias por darme la oportunidad de hacerles este comentario. José,
22 sí hay que aprovechar mucho estas reuniones, de verdad que vale la pena, tal y
23 como lo dice doña Ruth”.

24 La directora Jara Alfaro mencionó: “Muchas gracias, doña Jeannette. Yo no pude
25 participar en estas capacitaciones que acaban de tener ustedes; pero, si me leí los
26 informes, sí estuve leyendo al respecto; sin embargo, tiene tanta razón doña
27 Jeannette, a veces, aunque uno lea no es igual”.

28 El señor Barrientos Solano respondió: “Doña Ruth, muchas gracias. Eso que
29 mencionaba doña Jeannette es muy importante. La industria costarricense recién
30 está arrancando en un proceso de maduración, o sea podemos decir que tenemos
31 más de diez años; pero, realmente la apertura del monopolio viene hace cinco o seis
32 años a ser un poco más gestionable en el mercado costarricense y nosotros no somos
33 el mercado más maduro como para emprender un viaje solos, entonces, yo creo que
34 todo el tema de capacitaciones que lo mencionaba usted, doña Ruth, creo que es
35 muy importante porque la industria de seguros es una de las que más está
36 cambiando, inclusive, recuerdo una filmina de estas capacitaciones donde se decía
37 que era la más cambiante de todas las industrias y se ha convertido en temas
38 disruptivos. Creo que hay que tomar en consideración, no solo los elementos que
39 veíamos en estas charlas internacionales, sino también hemos hecho un esfuerzo en
40 las locales con Silvia y algunos otros que han participado en exponernos temas de
41 relevancia y de importancia que podamos hacer y hay un tema que a veces dejamos
42 de lado que va más allá de las capacitaciones y es el *networking*, o sea, el

1 *networking* en estos elementos de capacitaciones, he ir a aprender de empresas más
2 desarrolladas internacionalmente es riquísimo, realmente es enriquecedor. Yo sé
3 que no es el tema de lo que va a presentar Esteban porque es más enfocado a lo de
4 República Dominicana; pero, ahora que estuvimos en México nosotros tuvimos la
5 oportunidad de ir a tres empresas, ir a ver la operación, ir a ver lo que están
6 haciendo y tener reuniones en donde podamos entender y comprender mejor como
7 está girando el negocio de seguros a nivel mundial, no solamente verlo a nivel de
8 Costa Rica, sino verlo en otras regiones donde hay muchísimo más madurez en
9 estos sectores. Yo quería mencionarlo porque creo que es una tarea y una labor que
10 hay que seguir cultivado, porque creo que la cosecha que podamos tener después de
11 estas capacitaciones es muy rica y traerse esos contactos de gente que tiene mucha
12 trayectoria y que es experto en los mercados mundiales como Horts, como lo decía
13 doña Jeannette, eso es invaluable, eso no tiene costo, eso es realmente es un
14 aprendizaje para todos. Yo creo que deberíamos continuar en esa ruta de poder
15 seguir enriqueciendo el conocimiento. Me parece a mí que eso es lo más elemental
16 en estos temas. Yo lo quería mencionar porque para mí esto es una gran inversión,
17 porque estamos desarrollando cosas nuevas a razón de esos foros o de esos
18 elementos, nunca se puede ver como un gasto”.

19 El señor Umaña Lizano inició la exposición comentando que dicho Congreso, con
20 una tradición que supera las cinco décadas, reúne a los líderes de las industrias de
21 seguros, reaseguros, corredores, analistas, ajustadores, profesionales y proveedores
22 vinculados a la actividad aseguradora, que tienen un especial interés en desarrollar
23 sus negocios en la región y profundizar conocimientos sobre los retos y
24 oportunidades propias de América Latina. Expresó que el primer día el tema que se
25 analizó fue la respuesta aseguradora ante la crisis. Indicó que les explicaron que el
26 mercado de seguros a nivel internacional está atravesando una situación muy
27 complicada, incluso, antes de la pandemia, la cual solo vino a agravar la situación
28 del mercado, entre las principales afectaciones se pueden destacar los precios muy
29 blandos, deficientes primas de riesgo, riesgos emergentes en un mundo más
30 interconectado, pérdidas catastróficas más elevadas, inflación económica y social,
31 reservas inadecuadas, volatilidad del mercado financiero, falta de alternativas de
32 inversión. Agregó que también se realizó un conversatorio relacionado con los
33 procesos de transformación. Manifestó que ese es un aspecto muy importante para
34 el futuro del mercado y existen dos momentos importantes: i) antes de la
35 contratación del seguro: el primer reto está en encontrar el modelo masivo del
36 cálculo de cuotas y en que la formalización de los seguros sea realmente 100%
37 digital; ii) durante la vigencia del seguro: incorporación de inteligencia artificial que
38 permita la revisión de los contratos y alianza con la industria de ciberseguridad,
39 proceso de forma segura. De seguido, informó de que el segundo día se efectuó un
40 conversatorio sobre la digitalización de seguros. Resaltó que se analizó lo referente
41 a las cinco tendencias en la industria de seguros, a saber: inteligencia artificial
42 aplicada, infraestructura distribuida, futuro de la conectividad, automatización del

1 próximo nivel, arquitectura de confianza cero. Don Esteban comentó que al recibir
2 todas esas charlas quedó muy contento, porque la Corredora va por el camino
3 correcto y ha implementado muchos de los temas analizados ahí. Expresó que en la
4 parte comercial ya tiene creada la unidad de inteligencia que está trabajando en
5 todo lo relacionado con los datos. Con respecto a la charla referente a la innovación
6 en la industria de seguros, comentó que le dieron un enfoque al riesgo y al capital
7 humano, que es muy importante identificar entre sus principales riesgos la
8 migración, los empleados que se van, enfermedades salud mental, ruptura de
9 arreglos laborales/convenciones e incapacidad de ponerse al día en innovación.
10 Agregó que es importante destacar la importancia de los activos intangibles y de
11 cómo se valoran, dado que les explicaron que, anteriormente, las empresas
12 mostraban su solidez con un edificio grande o con una flotilla de vehículos propia, lo
13 cual facilitaba el negocio de los seguros; sin embargo, indicó que el valor que se le da
14 a las empresas en la actualidad ya no son bienes muebles o inmuebles, sino que esta
15 radica en sistemas, procesos y otros bienes intangibles. Explicó que con base a lo
16 anterior surge un reto importante en el sector de los seguros, ya que se debe buscar
17 la manera de agregar un valor a los sistemas o a los intangibles; además de que se
18 debe definir cómo se van a crear las pólizas que permitan asegurar estas cosas. De
19 seguido, mencionó que durante el día tres se realizó un conversatorio sobre la
20 mortalidad y comentó que en Costa Rica es un tema que se había estado viendo
21 antes de la pandemia. Agregó que es notable que el costarricense ha descuidado
22 mucho su salud y que las tasas de mortalidad se estaban elevando antes de la
23 pandemia; asimismo, comentó que se mantuvo una reunión con el INS en la que
24 explicaban que la hipertensión, diabetes mellitus y el cáncer son enfermedades que
25 se desarrollan a nivel mundial y como la pandemia fue un factor que agravó la
26 mortalidad. También, comentó que se realizó un conversatorio del impacto de la
27 variabilidad y cambio climático en los seguros. Indicó que se en la actualidad se
28 visualiza una cantidad mayor de fenómenos naturales (terremotos, huracanes,
29 etcétera), lo cual tiene una afectación directa en los ecosistemas, la infraestructura
30 y cómo el sector de los seguros cambia su forma de analizar el riesgo, cálculo de
31 primas, con el objetivo de que el negocio pueda subsistir y considerar que este tipo
32 de riesgos son cada vez más frecuentes y con un impacto mayor, lo cual deberá
33 reflejarse en algún modelo, en aras de que sea sustentable en el tiempo. Como
34 consideraciones finales, don Esteban comentó que el papel de la industria
35 aseguradora es de gran importancia en asuntos de salud; que la administración de
36 riesgos enfrenta una nueva realidad, que requerirá de nuevos cálculos para ser
37 sustentables en el tiempo, y que, a pesar del impacto de la pandemia, la industria
38 de seguros sigue con perspectivas positivas. Adicionó que es crucial trabajar en la
39 cultura de aseguramiento en Costa Rica, porque se han dado pasos importantes;
40 pero, el costarricense no ve el seguro como una inversión, sino como un gasto. Por
41 último, preguntó a los señores directores si tenían alguna consulta o comentario
42 sobre la exposición realizada.

1 La directora Alfaro Jara expresó: “Esteban, muchas gracias por la síntesis del
2 informe. Yo sé que trataste de limitarlo y que había mucha más información; pero
3 estuvo muy bien. El tema de las catástrofes y de los seguros, de los seguros
4 paramétricos y de todos eso de lo que hemos hablado mucho últimamente, me
5 percaté ayer de que esto no solo afecta solo a la industria aseguradora, sino que
6 también afecta la industria de los mercados de valores también, porque casi todas
7 las inversiones vienen de esas grandes empresas que tienen una apuesta en
8 agricultura muy grande en este país, entonces, eso me puso a pensar. Muchas
9 gracias, Esteban. Tiene la palabra doña Jéssica Borbón”.

10 La señora Borbón Guevara manifestó: “Gracias, doña Ruth. Realmente, es una
11 intervención bastante breve, porque ya don Esteban hizo un buen resumen de los
12 tres días que estuvimos en el Congreso; pero, quiero terminar con los retos del
13 sector, porque estamos en una época marcada por ciertas características que hay
14 que tomar en cuenta como la transformación digital, el cambio generacional que
15 estamos viviendo, los riesgos emergentes que muy bien explicó Esteban, la
16 contracción económica que están teniendo los países debido a los efectos de la
17 pandemia, entonces, bajo este marco se hace necesario tener estrategias novedosas
18 como lo ha estado haciendo BN Corredora, así como atraer y retener el personal que
19 sea altamente capacitado y talentoso, además de optimizar el uso de los diferentes
20 canales de venta, que ya lo hemos conversado aquí en diferentes sesiones y que es
21 una época en la que hay que apostarle realmente a la innovación. Hay una frase que
22 dijeron y que me gustó mucho en el Congreso que dice así: *hoy la disrupción es la*
23 *nueva normalidad y la constante es el cambio*. Para finalizar, voy a adelantarme a
24 hacer un comentario en relación con el congreso de México, que también don José
25 Alfredo lo comentó ahora, realmente, lo que quiero es extender una felicitación a la
26 Administración, porque la participación de don José Alfredo y de don Antonio en
27 este Congreso en cuanto a hacer el *networking* a mí me dejó por lo menos muy
28 impresionada. Lo hicieron con un alto grado de profesionalización y, además, BN
29 Corredora se está haciendo un nombre a nivel internacional. Ellos se desarrollaron
30 muy bien y creo que es muy importante en el tema de traer nuevas ideas, como lo
31 decía Esteban ahora, traer ideas frescas y tomar decisiones en ese sentido. Muchas
32 gracias”.

33 La directora Alfaro Jara externó: “Muchas gracias, doña Jéssica. No sé si alguien
34 más tiene otro aporte. ¿Doña Andrea?”.

35 La directora Vindas Lara indicó: “Gracias. Definitivamente, me uno a las palabras
36 que me han antecedido. El hecho de poder ir a estas actividades es realmente como
37 una inyección de tener nuevas perspectivas, buenas visiones y de saber que vamos
38 por el camino correcto; pero, además, que hay en la cercanía tanto comercial, como
39 en la cercanía temporal. Entonces, fue una inversión excelente que yo creo que
40 siempre da réditos y pone a la Corredora posicionada, ver a don José, a Esteban y a
41 Antonio en su actuar ha sido fabuloso. Gracias. Muy amables”.

42 La directora Alfaro Jara expresó: “Gracias. Muy amables. Si no hay más preguntas

ni comentarios daríamos este asunto por conocido”.

Los señores directores manifestaron su anuencia.

Resolución

POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado el resumen ejecutivo, de fecha 17 de noviembre del 2021, al que se adjunta el oficio BNCS-DO-190-2021, de la misma fecha, suscrito por el señor Esteban Umaña Lizano, director de Estrategia Digital y Operaciones, en el cual se incorpora un resumen de los temas tratados durante *XXVIII Congreso de Aseguradores Centroamérica, Panamá y el Caribe*.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 16.º

En cumplimiento de lo acordado en el artículo 3.º, numeral 1) sesión 276 del 2 de marzo del 2021, la auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó resumen ejecutivo de fecha 18 de noviembre del 2021, al cual se adjunta el oficio BNCS-AI-056-2021 de la misma fecha, suscrito por ella, que contiene un informe sobre el cumplimiento del plan de trabajo 2021 de la Auditoría Interna y una sinopsis de los principales temas reportados, así como el estado de las recomendaciones que mantiene pendientes de implementar BN Corredora de Seguros, S. A., con corte al 15 de noviembre del 2021.

Inicialmente, la señora Sánchez Quirós indicó que en el plan de trabajo 2021 se tenían planificados 27 estudios. En relación con los estudios corporativos, dijo que son 10, de los cuales tres se han comunicado, dos están en proceso de comunicación, cuatro en ejecución y uno por iniciar. Respecto de los estudios corporativos de TI, que son 8, expresó se han comunicado tres. Señaló que uno de ellos es el de *Gestión operativa de la ciberseguridad y seguridad de la información*, en el que, por medio del experto en ciberseguridad de la Auditoría del Banco, se prueba la efectividad de 16 controles de la Corredora en materia de seguridad de la información y se alcanzó la mejor calificación del Conglomerado, por cuanto la Corredora logró comprobar que, de esos 16 controles, el 80% funciona adecuadamente. Agregó que se requieren algunas mejoras, principalmente, en lo que respecta a definir controles para otras fases de los ciclos de vida de la información, como son accesos, modificación autorizada, copias, extracción de datos e información que se mantiene almacenada en las computadoras del personal y en la nube, con datos sensibles de los clientes; no obstante, se denota un gran esfuerzo de la Administración en materia de seguridad de la información y un nivel de madurez bastante bueno. De seguido, externó que dos estudios corporativos de TI están en comunicación, dos están en proceso y uno se trasladó para el 2022. Citó dichos estudios. Luego, en lo referente a los estudios específicos, comentó que se tenían planificados nueve estudios, de los

que se han comunicado siete, uno está en proceso de comunicación y otro en ejecución. Después, doña Gabriela expuso los resultados del estudio de gestión de bancaseguros. Detalló que se logró identificar que BN Corredora cuenta con un proyecto implementado con la metodología corporativa de gestión de proyectos para bancaseguros. Subrayó que la sociedad ya se encuentra trabajando de manera diligente con el Banco para la implementación de este proyecto, al punto que ya está incluido en el *roadmap* que se diseña para toda el área de Transformación Digital y a esta iniciativa se le da seguimiento permanente por parte del equipo gerencial de la Corredora; además, se espera que genere grandes réditos al Conglomerado, según está planificando la Administración. Sobre el estudio relativo a la efectividad de la gestión comercial, acentuó que se determinó un mejoramiento significativo en la gestión documental de la rendición de cuentas del plan comercial, lo cual se destaca como una gran fortaleza. Acotó que se encontró una pequeña oportunidad de mejora para ir elevando los niveles de madurez, que es correlacionar el cumplimiento de las metas financieras de BN Corredora con el cumplimiento de las metas del plan comercial, a fin de que esto ayude a la rendición de cuentas y se pueda conocer mejor y de manera más exacta cualquier impacto en el alcance de las metas organizacionales, a partir de la gestión de riesgos. Posteriormente, se refirió al seguimiento de recomendaciones. Puntualizó que se tienen apenas 20 recomendaciones en inventario: una de riesgo alto, 18 de riesgo medio y una de riesgo bajo; asimismo, por año de emisión, se tiene una del 2020 y 19 del 2021. Comentó que en una sesión del Comité Corporativo de Auditoría don Marvin Arias brindó su felicitación, dado que él ahora ve un portafolio de recomendaciones dinámico en la Corredora y muy bien gestionado. Apuntó que se le dijo a Don Marvin que esto no se hubiera logrado si no se tuvieran sinergias con el equipo que lidera don José, ya que se ha tenido un gran trabajo en equipo y una mejora en la comunicación.

La directora Alfaro Jara indicó: “Muchas gracias, doña Gabriela. No sé si alguien tiene alguna consulta o comentario”.

La directora Ruiz Delgado expresó: “Quería hacer un comentario. Doña Gabriela, me alegra mucho que se haya logrado este avance tan significativo. Yo creo que ese trabajo que ustedes hacen de coordinación es un valor agregado realmente importante para la Corredora y, por supuesto, para el Banco; entonces, no quería dejar pasar el momento para hacerle ese reconocimiento, porque este también es uno de los temas que durante mucho tiempo luchamos para que sucediera en este marco que se está dando de respeto y creo que está dando resultados. Solamente sería ese comentario, doña Ruth. Muchas gracias”.

La directora Alfaro Jara manifestó: “Gracias, doña Jeannette. ¿Alguna otra consulta o comentario? Si no, este tema también era de carácter informativo. Se le agradece a doña Gabriela por la actualización”.

La señora Sánchez Quirós acotó: “Muchas gracias, doña Ruth, y muchas gracias, doña Jeannette, por su reconocimiento. Sin el apoyo de ustedes y sin su

1 retroalimentación, esto no se hubiera logrado; entonces, estoy abierta siempre a
2 recibirla. Me encanta mejorar y eso lo logro solamente con ese apoyo y esa
3 retroalimentación que ustedes me brindan. Muchas gracias”.

4 La directora Alfaro Jara externó: “Con esto cerraríamos la agenda del día de hoy,
5 que se extendió unos minutos más. Les agradezco su paciencia y su tiempo”.

6 **Resolución**

7 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por**
8 **presentado** el resumen ejecutivo de fecha 18 de noviembre del 2021, al cual se
9 adjunta el oficio BNCS-AI-056-2021 de la misma fecha, suscrito por la señora
10 Gabriela Sánchez Quirós, Auditora Interna, que contiene un informe sobre el
11 cumplimiento del plan de trabajo 2021 de la Auditoría Interna y una sinopsis de los
12 principales temas reportados, así como el estado de las recomendaciones que
13 mantiene pendientes de implementar BN Corredora de Seguros, S. A., con corte al
14 15 de noviembre del 2021; lo anterior, en cumplimiento de lo acordado en el artículo
15 3.º, numeral 1), sesión 276 del 2 de marzo del 2021.

16 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

17 (G.S.Q.)
18
19
20

21 A las once horas con diez minutos se levantó la sesión.
22
23
24

PRESIDENTE

SECRETARIA

Sra. Ruth Alfaro Jara

MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos