

N° 315

Costa Rica, miércoles veintiuno de setiembre del dos mil veintidós, a las nueve horas con diez minutos.

SESIÓN ORDINARIA

Asistencia:

Directivos:

MBA. Bernal Alvarado Delgado, presidente
Lcda. Maricela Alpízar Chacón, vicepresidenta
MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos, secretaria
Sr. Rodolfo González Cuadra, 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, debido a que un circuito eléctrico afectó equipos en varios pisos de las oficinas centrales del Banco Nacional y, entre ellos, se dañaron algunos del salón de sesiones del piso 19, de conformidad con lo previsto en el artículo 15.º, del *Reglamento para el funcionamiento de las juntas directivas de las subsidiarias que conforman el Conglomerado Financiero BNCR*, la presente sesión se desarrolló vía la herramienta Microsoft Teams, garantizando la simultaneidad, interactividad e integralidad entre la comunicación de todos los participantes.

ARTÍCULO 6.º

En cumplimiento del plan de capacitación dirigido a la Junta Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., para el periodo 2022, aprobado en el artículo 6.º, sesión 297 del 11 de enero del 2022, el gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, informó de, a continuación, se incorporará a la presente sesión virtual la señora Nancy Arias Mora, representante de la firma C&C Consultores Asociados, con el propósito de que imparta la capacitación denominada ***Post Covid, Impacto en la industria de seguros.***

El señor Barrientos Solano comentó: “A principios de año hacemos un programa de capacitación de nuestra industria que va en diferentes líneas; es decir, pueden ser capacitaciones hacia los productos, mercado o capacitaciones de tendencia, entonces, hacemos todo un programa, con un cronograma, con una malla de capacitación que

1 se aprueba en enero por nuestra Junta Directiva, —para este 2023 lo haremos
2 también—, donde se definen esas capacitaciones y dentro del alcance contamos con
3 un proceso de contratación administrativa, para desarrollar una serie de módulos del
4 programa de capacitación para este órgano colegiado. Esto tiene como finalidad
5 capacitar al órgano director en tendencias, en temas normativos, reglamentarios y de
6 mercado de nuestro negocio. Quería contarles un poco sobre esto. Doña Nancy
7 representa a la compañía que fue la que se adjudicó el proceso de contratación
8 administrativa de este año y es la que nos está asistiendo en este programa. Hoy
9 vamos a ver un poco de lo que sucedió en el mercado de seguros en relación con la
10 Covid-19. Estábamos esperando la incorporación de los nuevos miembros para hacer
11 una capacitación relacionada con antecedentes, información más de mercado y
12 demás, que estaríamos trayendo en una próxima sesión, para poder manejarlo como
13 un proceso introductorio para los nuevos miembros”.

14 Con la venia de la Presidencia, se integró a esta sesión virtual la señora Nancy Arias
15 Mora, a quienes los directores brindaron una cordial bienvenida.

16 El señor Barrientos Solano acotó: “Doña Nancy es la que está manejando todo el
17 programa de módulos de capacitación para el órgano superior y es la que va a
18 desarrollar esta charla. Adelante, doña Nancy”.

19 La señora Arias Mora inició la exposición comentando que se abordarán los siguientes
20 puntos: reseña de la Covid-19 en Costa Rica y en la región, principales impactos en el
21 mercado: seguros salud, generales y riesgos del trabajo, y algunos aprendizajes para
22 la industria. Expresó que para la industria de seguros este ha sido un asunto muy
23 importante, el cual cambió totalmente lo que se venía trabajando, específicamente en
24 vida y salud. Dijo que hay alrededor de 6,5 millones de muertes en el mundo a raíz
25 de la Covid-19, lo que ha hecho que se cambie la tasa de mortalidad y las tablas de
26 mortalidad que se utilizan en los seguros para el cálculo de las primas y tarifas. Indicó
27 que el impacto no ha sido solo directamente en las coberturas de seguros en el pago
28 de reclamos, sino también en la tarificación de los productos. Dijo que en Costa Rica los
29 fallecidos son cerca de 9.000. Señaló que en este país el impacto del cambio también
30 fue grande en las tablas de mortalidad que se utilizan. En cuanto a la vacunación,
31 destacó que en la Unión Europea el 76% de la población ya cuenta con, al menos una,
32 dosis; en Latinoamérica el 86% de la población; en Asia se sitúa el 77% con una dosis
33 y América del Norte el 74%; además, en Oceanía el 68% de la población cuenta con,
34 al menos, una dosis y en África cerca de una de cada cuatro personas ya se han
35 vacunado. Agregó que todo el planeta ha tenido bastante incidencia con la
36 vacunación, la cual ha detenido el porcentaje tan acelerado de muertes y la mayor
37 cantidad de contagios de gravedad. Manifestó que para los seguros de salud las
38 enfermedades que tienen una larga atención médica y hospitalaria, y que no
39 concluyen con una muerte son un impacto muy grande, porque los seguros de salud
40 son los que se ven más seriamente afectados al tener que estar pagando
41 indemnizaciones mensuales o continuas para la atención de una enfermedad. Acotó
42 que para las aseguradoras que se dedican a salud, los fallecimientos son una mejor
43 noticia que una enfermedad que sea de un tratamiento de largo periodo. Expresó que
44 la vacunación, si bien detuvo la mayor cantidad de muertes y de contagios, bajó

1 también esa atención médica que se estaba teniendo por gravedad. Agregó que ese
2 impacto sí se vio bastante en Costa Rica para mejora de la población. Seguidamente,
3 amplió detalles acerca de la Covid-19 en la industria de seguros. Comentó que, desde
4 el año 2002-2003 cuando hubo la epidemia del SARS-CoV, las aseguradoras hicieron
5 un gran cambio, que quizá los clientes y los demás actores no se dieron cuenta; pero,
6 los actuarios sí hicieron algunos cambios, específicamente en los contratos y, cuando
7 llegó la Covid, la gran sorpresa es que básicamente estaba excluido de todos los
8 contratos de seguros. Externó que no contar con este tipo de coberturas sí tomó por
9 sorpresa a la sociedad y al mundo en general. Doña Nancy señaló que las pandemias
10 fueron excluidas a partir del 2002 o 2003 como parte de las coberturas de los contratos
11 de salud, lo cual generó que la Covid-19 no fuera cubierta en la actualidad. Además,
12 en cuanto al reaseguro, dijo que hay un informe de KPMG en el que se señala que,
13 después de finales del 2021 o inicios del 2022, la exposición creció de gran manera,
14 porque muchas aseguradoras trasladaron sus seguros a las reaseguradoras. Agregó
15 que esto ha provocado que cuando se presentan eventos catastróficos en el mundo el
16 mercado de seguros se vea reducido y que las aseguradoras no puedan colocar nuevos
17 contratos, puesto que no se quieren asumir más riesgos, debido a que después de un
18 evento catastrófico las consecuencias son continuas. Indicó que, por ejemplo, cuando
19 se presenta la temporada de huracanes el mercado de reaseguros está cerrado para
20 ese tipo de coberturas y que, de igual manera, después de la pandemia por la Covid-
21 19, el mercado se ha visto muy limitado para poder colocar contratos de reaseguros y
22 que, por ende, los clientes y consumidores tienen menos opciones de cobertura en el
23 mercado. Entre las líneas de negocio más afectadas, indicó que se encuentran las
24 siguientes: salud, interrupción de negocios y riesgos del trabajo. Aclaró que el área de
25 mayor impacto fue la de riesgos del trabajo, puesto que le correspondió ser la estancia
26 que podía sostener la pandemia. En cuanto a la interrupción de negocios, indicó que
27 se dieron algunos impactos grandes, sobre todo, por contratos específicos que se
28 tenían en esta línea que sí tenían coberturas para pandemias o epidemias de
29 administradores o corredores muy visionarios que lograron colocar este tipo de
30 contratos, así como de aseguradores que brindaron la cobertura. Con respecto al
31 seguro de salud, indicó que el impacto no fue tan grande, puesto que los seguros no
32 debieron cubrir todas las afectaciones provocadas por el Covid-19. Luego, se refirió a
33 los diferentes impactos que tuvo la industria. Sobre este punto, señaló que en el
34 mundo la principal preocupación fue la de la interrupción de negocios y la posible
35 recesión económica, y que específicamente en América Latina las preocupaciones
36 fueron las siguientes: disminución del estado del riesgo, protección de las personas,
37 el manejo de la enfermedad y la imprevisión de la Covid-19, puesto que se trató de un
38 caso fortuito o de fuerza mayor. Agregó que en Costa Rica, a pesar de que se intentó
39 lograr un equilibrio entre el manejo de la recesión económica y la atención de la
40 pandemia, a su parecer, el mayor esfuerzo se enfocó en el manejo de la enfermedad,
41 mientras que el debilitamiento de la economía y de los negocios quedaron en segundo
42 lugar. Asimismo, comentó que algunos países de Latinoamérica tuvieron que hacer
43 grandes cambios; pero, dijo que todos se enfocaron en dar soporte mediante las pólizas
44 de riesgos del trabajo, lo cual no fue casual, dado que muchas de las afectaciones se

dieron en los lugares de trabajo. Indicó que, por ejemplo, Chile emitió un protocolo de seguridad laboral en el marco de la Covid-19, lo que permitió ampliar las coberturas de riesgos del trabajo y ponerlas a disposición de los trabajadores y patronos para poder soportar y sostener la crisis, mientras que en Colombia el Ministerio de Salud ordenó a las aseguradoras pasar al fondo de situaciones excepcionales las primas por concepto de seguros obligatorios, lo que causó que las aseguradoras se quedaran sin recursos para atender los eventos. También, dijo que ese Ministerio tomó la decisión de cubrir los riesgos del trabajo de todo el personal de salud, aunque no fueran trabajadores que atendieran de manera directa la enfermedad, situación contraria a la del caso de Costa Rica, donde la póliza solo cubría a las personas que tenían una exposición directa ante la Covid-19. Doña Nancy mencionó que a nivel de riesgos del trabajo la cobertura no ha sido otorgada de manera pacífica para el personal de salud, dado que, incluso, se han dado grandes discusiones, porque, básicamente, es imposible determinar el lugar de contagio de las personas. Añadió que las discusiones en torno a este seguro han llegado al punto de tener que definir si la persona se contagió en el trabajo o en la casa, si vive sola o acompañado y si las demás personas que conviven salen a trabajar y podrían traer el virus. También, mencionó que existe una resolución muy importante del Poder Judicial, entidad que le hizo una consulta a su asesoría jurídica interna, la cual determinó que no es posible establecer dónde se dio el contagio; pero, que sí existe un riesgo al tener que trabajar de manera presencial, con lo que exigen que se dé cobertura por riesgos del trabajo a todo el personal de esa institución. Asimismo, señaló que en Europa se implementó en octubre del 2020 un plan de recuperación en respuesta a la Covid-19, el cual se desarrolló de manera conjunta para salir adelante. Explicó que dicho plan se denominó *Mecanismo de Recuperación y Resiliencia e Instrumento de Apoyo Técnico*, y que, por ejemplo, se reconoció que hubiera medidas específicas para la recuperación y que se trató de darle oportunidad a todos los territorios golpeados por la crisis derivada de la pandemia, sobre todo, a nivel económico y financiero. Expresó que el SARS CoV 2 no tomó por sorpresa al sector de los seguros; pero, sí a los sectores económicos y financieros y generó una alerta en materia de seguros de salud y de interrupción de negocios; sin embargo, indicó que no preparó a la sociedad para salir adelante después del impacto de la Covid y la crisis sanitaria.

El Alvarado Delgado preguntó: “José, ¿usted nos decía que ella era la encargada de dar la capacitación a la Junta Directiva de la Corredora?”.

El señor Barrientos Solano contestó: “Sí, señor. Nosotros hacemos una malla de capacitación”.

El director Alvarado Delgado dijo: “Perdón, doña Nancy, doña Gabriela tiene una consulta. Adelante, Gabriela”.

La señora Sánchez Quirós expresó: “Gracias, don Bernal. Es para complementar el comentario a don José, don Bernal. El Reglamento sobre Comercialización de Sugese establece la obligación de que tanto los corredores de seguros como la Junta Directiva posea un plan de capacitación anual enfocado en temas de seguros, por eso es la existencia de este plan de capacitación de la Junta Directiva de Corredora de Seguros”.

1 El director Alvarado Delgado manifestó: “O.K. De acuerdo. Gracias, Gabriela.
2 Adelante, doña Nancy, continúe”.
3 La señora Arias Mora prosiguió la exposición mencionando que el plan de los
4 mecanismos de recuperación está dirigido a la parte económica, que fue a la que
5 Europa le dio un poco más de énfasis y no tanto a la parte sanitaria que, por el
6 contrario, fue a la que Latinoamérica más se enfocó. De seguido, indicó que la
7 Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) emitió los siguientes
8 documentos: i) *IAIS Executive Committee takes steps to address impact of COVID-19*
9 *on the insurance sector, marzo 2020*, el cual contiene los pasos a seguir para el
10 impacto del Covid en el sector seguros; ii) *Financial policymakers discuss responses*
11 *to COVID-19 with the private sector, mayo 2020*, referente a las diferentes discusiones
12 con el sector privado para afrontar la pandemia, y iii) *IAIS reports on impact of Covid-*
13 *19 pandemic on the global insurance sector, Diciembre 2020*, que detalla el impacto
14 de la pandemia en el sector de seguros. Indicó que, a pesar de que los documentos
15 citados sirven de referencia, tienen un rezago, dado que en el 2020 la pandemia estaba
16 tomando fuerza. Amplió detalles informando que el primer documento, se indica que
17 los resultados de alto nivel señalan que, a pesar de la considerable volatilidad en los
18 mercados financieros durante la primera mitad del año, el sector asegurador global
19 se ha mantenido tanto financiera como operativamente resistente, situación que le
20 llama mucho la atención, ya que cuando ejecuta un análisis se va dando cuenta de
21 pequeños detalles de que el mercado de seguros realmente no sufrió impactos
22 significativos, ya que se mantuvo, creció en primas, soportó el desfase financiero y, al
23 día de hoy, está teniendo un repunte mayor que el que tenía antes de la pandemia,
24 situación que se debe analizar. Agregó que podría pensar que es un mercado muy
25 sólido; pero que, a nivel personal, considera que hay otros otros factores que tuvieron
26 incidencia, por ejemplo, que no se cubrieron muchos reclamos, el incremento en las
27 primas derivado del nerviosismo de las personas ante la situación y con ello, el
28 mercado asegurador ingresa con mayor decisión a los consumidores, aprovechando
29 que las personas buscaban mayor cobertura y protección. Posteriormente, indicó que
30 en Costa Rica no disponían de una variedad de coberturas vigentes y no se
31 presentaron grandes reclamos, aunque la mayor afectación se dio en materia de
32 riesgos de trabajo y como está concentrado en la aseguradora del Estado no tuvo un
33 impacto tan grande en el sector como tal y el impacto en las primas no es tan grande.
34 Expresó que, por lo anterior, todas las aseguradoras se vieron en la obligación de
35 revisar sus contratos, las coberturas y otros aspectos. También, comentó que en una
36 conferencia a cargo del señor Tomás Soley le consultaron sobre el impacto de la Covid
37 en la industria y respondió que ha sido de mucha utilidad para la industria, en virtud
38 de que las aseguradoras se vieron obligadas a dar un mejor servicio, a darle
39 facilidades a los clientes para que completaran sus pagos, a aumentar sus períodos
40 de gracia, porque muchos clientes se habrán quedado sin ingresos, etcétera lo que
41 impactó de manera positiva al mercado en general como resultado final, aunque
42 sufrieron algún impacto financiero. No obstante de lo anterior, expresó que hizo un
43 sondeo a los intermediarios del mercado y le indicaron que no, que fue lo contrario,
44 porque las aseguradoras realmente se endurecieron, que aumentaron los requisitos

de suscripción de contratos, que son mucho más meticulosos en la revisión de todos los temas para el aseguramiento, que las exclusiones se volvieron más bien mayores y más fuertes y que no es cierto que se contará con alguna facilidad como periodo de gracia o facilidad de pago en el tiempo para los clientes. Además, expresó que le indicaron que quizás el INS, al ser una aseguradora del Estado cuenta con mayor facilidad para otorgar esos movimientos; pero, en las aseguradoras privadas el impacto fue terrible para el cliente. A manera de conclusión indicó que si se juntan ambas versiones, probablemente sea la razón por la cual el mercado no sufrió grandes impactos. Como dato importante, señaló que el ingreso por primas aumentó durante la pandemia y postpandemia, que son los números que llaman mucho la atención. Luego, expresó que en el país, el crecimiento del primaje fue del 1,1%, que es un crecimiento menor al que se venía dando en los años anteriores. Destacó que dentro en la afirmación anterior hay que considerar que el incremento se dio en el 2020, año que no existió, que todo se cerró por el confinamiento y que ocasionó grandes problemas a las empresas, lo cual no es necesariamente una consecuencia esperada. Asimismo, informó que el ramo con mayor aumento fue el de la salud con 12 productos más respecto al 2019, lo que significa que se creó la necesidad en las personas de comprar más protección. Con respecto al 2021, mencionó que se dio un crecimiento en los primajes del 6,9%, porcentaje que muestra una recuperación muy rápida, a pesar de que durante ese año el impacto ocasionado por la pandemia era muy significativo. Indicó que los datos son tomados de los boletines que hace Sugese con información anual, donde afirmaron que el sector seguro ha mostrado resultados muy positivos a diferencia de otros sectores económicos. Destacó que, posiblemente, el crecimiento obedezca no tanto a una mayor y mejor cobertura, sino, más bien, a una recesión en la cobertura y en el pago de reclamos. Comentó que, al finalizar el primer semestre del 2022, la industria de seguros cerró con una variación interanual de 14% en los ingresos por primas, una colocación mayor a la del 2021. Además, dijo que la evolución de las primas mostró una aceleración de 5,6 p.p. de junio 2021 a junio 2022, por lo que el dinamismo del mercado asegurador continúa creciendo con indicadores importantes para la economía nacional. Recordó que los seguros nunca cubren una situación positiva, por el contrario, solo lo negativo, por ejemplo: fallecimientos, choques, incendios, recuperación económica, entre otros. Destacó que la industria de seguros se mantiene en constante crecimiento, a pesar de que la pandemia pudo haber afectado en mayor escala. Expresó que las consecuencias y los efectos en dicho sector son más positivos que negativos. Luego, presentó un cuadro con el detalle del monto y cantidad de reclamos pagados en Costa Rica, relacionados a la Covid-19 con un acumulado al 30 junio 2022. Indicó que el INS presenta un número mayor en reclamos y montos pagados con respecto a las demás aseguradoras; no obstante, dijo que le llama la atención que Pan-American Life, es la segunda aseguradora que más reclamos pagó (6.179) muy por encima de todas las demás. Resaltó que dicha información sale de la medida normal del mercado. Externó que las consecuencias de la Covid no fueron impactantes para el sector seguros.

El director Alvarado Delgado dijo: “Disculpe, eso que está diciendo, a mí me llamó mucho la atención. Yo veo que Pan-American Life tiene ¢150.000 de promedio y, por

otro lado, más bien, ve uno al Magisterio con ¢4,0 millones y *resto* del promedio, el INS ¢900,0, son como montos muy disímiles, no sé si el INS por ser mucho del tema de RT; pero, Pan-American es muy bajo y el Magisterio demasiado alto, casi ¢5,0 millones en promedio”.

La señora Arias Mora indicó: “Sí. El INS sí lo tenemos que sacar, porque el INS sí tiene..., aparte que tiene el mercado, ahí está influenciado por RT. Recuerden que Pan-American ahora tiene mayor mercado en salud que el INS; pero, si ustedes ven, el monto sí es muy bajo, realmente es muy bajo. ¿Qué pudo haber pasado con el Magisterio? Pues, tendríamos que ver el detalle, digamos, de los montos; pero, el Magisterio... Recuerden que las escuelas y colegios cerraron por un tiempo; luego, los maestros tuvieron que volver y empezaron a contagiarse de una manera impresionante que, probablemente, el Magisterio tuvo que haber pagado muchos de estos y, probablemente, le tocó al Magisterio muchos fallecimientos, también”.

El director Alvarado Delgado externó: “Sí, tiene razón, porque el monto del Magisterio es muy bondadoso, casi ¢5 millones en comparación con las otras, tiene razón, puede andar por ahí por el lado de los fallecimientos. Gracias”.

La señora Arias Mora dijo: “Este cuadro es interesante de analizar, quizás más adelante... Aquí están los porcentajes globales; pero, si vale la pena hacer el análisis puntual en cada una, porque los fallecimientos tienen que haber impactado mucho. De hecho, como les decía, las tablas de mortalidad se afectaron muchísimo que, según me dicen, tengo que sentarme con un actuario; pero, según ellos me dicen se alteraron 20 años de la tabla de mortalidad. Eso vamos a tomar, digamos, en llegar a una estabilidad por el número de fallecidos que hubo. Ellos le llaman como que hubo una selección natural y, entonces, cambian las bases; pero, fue tan grande que 20 años es mucho para una tabla de mortalidad, para ese cambio, entonces, el impacto de las muertes sí fue muy grande en Costa Rica, no necesariamente en los seguros vigentes, aunque podría estar impactando; pero, sobre todo, en el cálculo de las tarifas de los seguros a futuro”. Seguidamente, retomó la presentación. Mencionó que el 53% de los reclamos están asociados a riesgos de trabajo, un 24% en accidentes de salud y un 14% al de vida. Indicó que el Magisterio, probablemente, tuvo mucha cobertura de vida, así como de desempleo. Además, agregó que un 70% están asociados a gastos médicos y un 10% de desempleo. Luego, mostró un gráfico con la distribución de los siniestros reportados (53.444) asociados con la pandemia y distribuidos de la siguiente manera: riesgos trabajo (53%), accidentes (24%), vida (14%), salud (5%) y pérdidas pecuniarias (4%). Posteriormente, a modo de ejemplo, se refirió al campeonato de Wimbledon (torneo de tenis en Inglaterra). Comentó que los administradores de Wimbledon en el año 2002, cuando se dio la pandemia del SARS, insistieron en una póliza para protegerse de dicha pandemia, ya que cancelar el evento les representaba una pérdida increíble de dinero. Dijo que lograron conseguir que les vendieran un seguro por interrupción de negocio (suspensión del evento). Indicó que dicho evento se ha suspendido 10 veces a lo largo de la historia, por motivo de guerras, y una undécima vez en el año 2020 por la Covid-19. Acotó que recibieron una indemnización de EUR114,0 millones y les cancelaron el seguro. Indicó que el seguro además de esa cobertura tenía otras cláusulas contra ataques terroristas, y

N° 315

después del evento del 11 de setiembre del 2001 muchos quisieron tener coberturas que no necesariamente las aseguradoras las dan; pero, en ese caso sí la tenían y la cobertura por la muerte de un monarca, porque entra inmediatamente en un duelo todo el país. Posteriormente, se refirió a las líneas de seguros más afectadas (salud, generales y riesgos del trabajo). Destacó que las coberturas y las exclusiones fue lo que más cambió, y los precios aumentaron aproximadamente un 20% después de la Covid. Indicó que las incapacidades fueron las más altas de la historia. Añadió que los riesgos de trabajo tienen un efecto para todos los patronos y, sin ninguna duda, el efecto será de rebote en los próximos tres años, dado que eso impacta las tarifas de tres años a futuro. Luego, expuso acerca de las lecciones aprendidas. Indicó que la industria de seguros, según los informes de las firmas KPMG y Deloitte, no tiene más opción que trasladar toda su logística y operativa a innovación; además, deben tener la posibilidad de brindar servicio y seguir dándolo; pero, por medios distintos. Acotó que las aseguradoras deben tener una capacidad de reacción tanto individual como social. Indicó que se debe aprovechar este momento para invertir en prevención y valoraciones de riesgos. Dijo que, a raíz de que todos los riesgos son distintos, se debe hacer la asesoría con los clientes, de manera que tengan un servicio rápido, que considere el seguro como una inversión y no como un gasto, así como aprovechar este momento para colocar los seguros con buenas coberturas. Enfatizó en que el teletrabajo o nómadas digitales ha facilitado las cosas y permite acceder a la innovación de otros países, lo que permita tener un mercado más versátil y actual. También, dijo que otra lección aprendida es que se puede repetir la situación, debido a que la Covid-19 no ha desaparecido; además, indicó que se pueden dar pandemias de salud mental, las cuales pueden tener un impacto grande en los seguros de salud. Asimismo, externó que pueden tener coberturas a la medida, así como solidez del sector y respaldo financiero. En cuanto a las lecciones aprendidas según Sugese, destacó que se debe asegurar la atención de los asegurados (datos sensibles, cyber crimen, atender y responder a tiempo y de forma completa); además, asegurar el trato justo al cliente y la transparencia: adecuar exclusiones en productos especialmente salud para mantener la atención de sus clientes, facilidades de pago, ampliaciones de periodos de gracia, ajustes de plazos de renovación. Asimismo, dijo que otra lección es vista en el mañana, relacionado con aminorar el riesgo sistémico y asegurar la liquidez de los mercados, que las medidas no afecten la parte financiera del mercado, así como mantener la solidez del mercado y un rol de supervisor con especial acento en dicho tema.

El director Alvarado Delgado consultó: “¿Tenemos alguna consulta para doña Nancy? Pareciera que no”.

La señora Arias Mora indicó: “Bueno, también, para don Bernal y para los señores y señoras de la Junta Directiva, yo estoy a disposición para coordinar cualquier tema que ustedes quieran que veamos en detalle, por ejemplo, si derivado de una presentación quieren que haga algún aporte específico, yo con mucho gusto coordino con don José, también; pero, si ustedes tienen algún tema en particular, yo con mucho gusto, también, puedo prepararlo para futuras sesiones”.

El director Alvarado Delgado externó: “De acuerdo, Nancy, muchísimas gracias”.

Finalmente, la señora Nancy Arias Mora dejó de participar en la presente sesión virtual.

Resolución

POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: dar por recibida la capacitación denominada *Post Covid, Impacto en la industria de seguros*, desarrollada por la señora Nancy Arias Mora, instructora de la firma C&C Consultores Asociados, como parte del plan de formación dirigido a la Junta Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., correspondiente al periodo 2022, aprobado en el artículo 6.º, sesión 297 del 11 de enero del 2022.

Comuníquese a Gerencia General.

ARTÍCULO 7.º

En atención a lo acordado en el artículo 5.º, sesión 234 del 9 de setiembre del 2019, el gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el resumen ejecutivo de fecha 14 de setiembre del 2022, al cual se adjunta el oficio BNCS-DO-089-2022 de la misma fecha, suscrito por el señor Esteban Umaña Lizano, director de Estrategia Digital y Operaciones, relativo al avance del proyecto de transformación digital en la sociedad en el mes de setiembre del 2022.

Al respecto, el director Alvarado Delgado dijo: “Esta sesión la habíamos planeado para cerrarla a las 10:30 a.m. No sé si podríamos trasladar el punto 5.a para la próxima sesión, porque algunos tenemos compromisos que ya habíamos contemplado”.

La directora Alpízar Chacón externó: “De acuerdo con esa moción y yo quisiera hacer un comentario adicional. Yo creo que es importante que cuando se presentan los temas sean condensados de una manera ejecutiva y clara para entender cuál es el punto de la información que se nos está tratando de transmitir. Entonces, yo creo que sí es muy importante tanto a los miembros de esta Junta como a los asesores externos o las personas que vienen a exponer que se les haga esa observación. No sé exactamente con quién se coordina esas agendas, porque aquí no se trata solo de sentarnos a escuchar datos que son generales y que podemos obtener en otras fuentes, yo creo que el tiempo de todos es muy valioso e importante es utilizarlo de la manera más eficiente. Entonces, quería hacer esa observación y también trabajar sobre el tema de los tiempos a la hora de las exposiciones”.

El señor Barrientos Solano indicó: “Para atender la consulta de doña Maricela. Yo me encargo, con mucho gusto, en realidad nosotros sí ponemos tiempos; pero, a veces se desfazan un poquito, entonces, para la próxima vamos a reducir un poquito más los tiempos, por si se pasa poder cumplir con la agenda. Normalmente, cumplimos con la agenda, tal vez, hoy era un poco más corta, nada más para mencionarle; pero, con muchísimo gusto yo me encargo, para servirle”.

El director Alvarado Delgado acotó: “José, de hecho, hay algo que me parece que doña Cinthia hace con la Junta Directiva del Banco que es ponerle una estimación de tiempo a las presentaciones, eso ayuda mucho, porque por lo menos nos da una idea a los que van a exponer y a nosotros de qué tiempo podemos estarle dedicando a cada

N° 315

tema para controlarnos y que no se nos extienda más allá. Entonces, ¿estamos de acuerdo en pasar el informe de transformación digital para la próxima reunión?”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

El director Alvarado Delgado añadió: “Me parece importantísimo, porque este informe de transformación digital nos da una idea muy clara de lo que está haciendo Corredora. En días pasados estuve viéndolo con José, hay cosas muy innovadoras, muy interesantes que van a ayudar muchísimo a bajar costos, muchísimo a agilizar servicios, muchísimo a bajar el tema de error por un tema de automatización de labores, de trabajo con robot, por un tema de control oportuno de lo que se está haciendo. A mí en lo personal quedé muy impresionado con lo que he visto de lo que está trabajando Corredora de Seguros, es bien interesante y sé que a ustedes les va a parecer muy interesante, porque es la mejor radiografía de la organización. Si no tenemos nada más, estaríamos cerrando la sesión”.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: **acoger** la propuesta presentada por el director Bernal Alvarado Delgado y, en consecuencia, **posponer**, para la próxima sesión que celebre este órgano colegiado, el conocimiento del punto **5.a Informe de transformación digital, setiembre 2022**, con el propósito de contar con mayor tiempo para su análisis y discusión.

Comuníquese a Gerencia General.

(B.A.D.)

A las diez horas con cuarenta y cinco minutos se levantó la sesión.

PRESIDENTE

SECRETARIA

MBA. Bernal Alvarado Delgado

MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos