

1
2
3 Costa Rica, martes veintidós de noviembre del dos mil veintidós, a las diez horas con
4 treinta minutos.
5
6

SESIÓN ORDINARIA

7
8 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:

Lic. José Alfredo Barrientos Solano
M.Sc. Gabriela Sánchez Quirós

Gerente General:

Auditoría Interna:

Asesor Legal de la Junta Directiva

General del BNCR:

Secretaría General a.i.:

Lic. Rafael Brenes Villalobos
Lcda. Sofía Zúñiga Chacón

9
10
11 ARTÍCULO 1.^º
12
13 Se dejó constancia de que, debido a que un circuito eléctrico afectó equipos en varios
14 pisos de las oficinas centrales del Banco Nacional y, entre ellos, se dañaron algunos
15 del salón de sesiones del piso 19, de conformidad con lo previsto en el artículo 15.^º,
16 del *Reglamento para el funcionamiento de las juntas directivas de las subsidiarias*
17 *que conforman el Conglomerado Financiero BNCR*, la presente sesión se desarrolló
18 vía la herramienta Microsoft Teams, garantizando la simultaneidad, interactividad e
19 integralidad entre la comunicación de todos los participantes.
20

ARTÍCULO 2.^º

21 El presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, indicó: “Validamos
22 que haya grabación de audio y video. Por favor, doña Sofía, nos avisa”.
23 La señora Zúñiga Chacón expresó: “Sí, don Bernal. Buenos días a todos, ya iniciamos
24 la grabación de audio y video”.
25 El director Alvarado Delgado apuntó: “Muchas gracias”.
26 La señora Zúñiga Chacón respondió: “Con mucho gusto”.
27
28 (B.A.D.)

ARTÍCULO 3.^º

29
30
31 El director señor Bernal Alvarado Delgado manifestó: “Pasariámos al punto 2.a,
32

Nº 319

- 1 aprobación del orden del día de la sesión ordinaria 319. ¿Estamos de acuerdo?”.
2 Los directivos externaron su anuencia a aprobarlo.

3 **Resolución**

4 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el orden del
5 día de la presente sesión ordinaria número 319 de BN Sociedad Corredora de
6 Seguros, S. A.
7 (B.A.D.)

8
9 **ARTÍCULO 4.º**

10 Con respecto al acta de la sesión anterior, el director señor Bernal Alvarado Delgado
11 dijo: “Pasamos al punto 2.b., aprobación del acta de la sesión ordinaria 318, celebrada
12 el 8 de noviembre. Hay algunas observaciones que nos mandó doña Gabriela, ya Sofía
13 tomó nota de eso y si alguna otra persona tiene alguna otra observación que
14 considere”.

15 El director González Cuadra señaló: “No, de mi parte”.

16 La directora Vindas Lara acotó: “Ninguna”.

17 El señor Brenes Villalobos consultó: “Don Bernal, ¿me permite?”.

18 El director Alvarado Delgado respondió: “Adelante, don Rafael”.

19 La directora Alpízar Chacón apuntó: “Ninguna de mi parte tampoco”.

20 El señor Brenes Villalobos comentó: “Sí, muchas gracias. Son dos observaciones. Para
21 esta ocasión, para el acta de la sesión 318, una recomendación para declarar
22 confidencial el artículo undécimo, porque me parece que en algún momento se tocan
23 temas que son de carácter estratégico, entonces, es la recomendación en este caso, con
24 base en el artículo 273.º de la Ley General de la Administración Pública. Eso en
25 relación con el acta de la sesión 318 y con el acta de la sesión 317 que, en realidad, se
26 debió revisar..., de hecho, se analizó la semana anterior, yo quisiera, muy
27 respetuosamente, pedir que se haga un par de anotaciones con respecto a valorar...,
28 más bien, sería declarar confidenciales los artículos 6.º y 7.º. Aquí no podría afectar
29 ya el acta; pero, sí hacer anotaciones para que queden al margen, porque me parece
30 que es importante que no se publiquen también, exactamente por la misma razón. Es
31 básicamente la observación y también un comentario que había quedado pendiente
32 que, si es posible que quede anotado, que en la página tercera, en la línea 32 de esa
33 acta, de la 317, en realidad hay una referencia a comité que debe entenderse a Junta
34 Directiva. Esas son las recomendaciones. Muchas gracias, don Bernal”.

35 El director Alvarado Delgado mencionó: “Don Rafael, parte de esas recomendaciones
36 o recordatorios nos los hizo doña Gabriela”.

37 El señor Brenes Villalobos contestó: “Sí, señor”.

38 El director Alvarado Delgado prosiguió: “Entonces, yo esperaría que sí que queden
39 contempladas las mismas”.

40 El señor Brenes Villalobos indicó: “Sí, muchas gracias”.

41 El director Alvarado Delgado manifestó: “De acuerdo. Así las cosas, pasamos a dar
42 aprobación del acta 318 ¿Estamos de acuerdo?”.

1 Los directivos expresaron su anuencia.

2 **Resolución**

3 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el acta de la
4 sesión ordinaria número 318, celebrada el 8 de noviembre del 2022, considerando la
5 observación formulada por el señor Rafael Brenes Villalobos, asesor legal, relativa a
6 declarar confidencial el artículo 11.^º, así como las observaciones remitidas
7 previamente por la señora Gabriela Sánchez Quirós, auditora interna, a la Secretaría
8 General. Por otra parte, es entendido que se deberá coordinar lo necesario con el fin
9 de que se incluyan las observaciones del señor Brenes Villalobos al acta de la sesión
10 número 317, consignadas en la parte expositiva de este artículo, una de forma y otra
11 tendiente a declarar la confidencialidad de los artículos 6.^º y 7.^º de dicha acta.

12 (B.A.D.)

13 **ARTÍCULO 5.^º**

14
15 El presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado expresó:
16 “Pasariamos, entonces, a temas informativos, el punto 4.a., que tiene que ver con el
17 análisis del mercado al tercer trimestre de este año. Adelante, don José”.

18 El señor Barrientos Solano indicó: “Don Bernal, me parece que iríamos a los
19 resolutivos”.

20 El director Alvarado Delgado dijo: “Perdón, es que, diay, ¿me lo brinqué?”.

21 El señor Barrientos Solano respondió: “Sí, señor”.

22 El director Alvarado Delgado señaló: “Sí, sí, sí”.

23 El señor Barrientos Solano acotó: “Está el 3.a y el 3.b”.

24 El director Alvarado Delgado manifestó: “No, tiene usted toda la razón. Lo que no veo
25 aquí son temas de los señores directores, del señor Gerente. No veo ese punto”.

26 La directora Vindas Lara externó: “Sí, el de las vacaciones de José. Ah, no, aquí está,
27 sí, en el 3.a, resolutivo”.

28 El señor Barrientos Solano indicó: “En el resolutivo”.

29 La directora Vindas Lara apuntó: “Sí”.

30 El director Alvarado Delgado observó: “Sí; pero, normalmente en la agenda se
31 incorpora un punto, por si algún director, el señor Gerente, requiere que se incluya
32 algún tema”.

33 El señor Barrientos Solano comentó: “Está, don Bernal, en el orden del día, en el 2.c.,
34 en temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditor”.

35 El director Alvarado Delgado señaló: “Sí; pero, aquí en esto que me están poniendo lo
36 omitimos; entonces, más bien aprovecho para indicar que pasariamos, entonces al
37 punto 2.c., temas de directores, Gerencia, Presidencia. Si alguno de ustedes desea
38 algún tema que debamos a incorporar”. Luego, acotó: “Bueno, parece que no hay,
39 entonces, ahora así, pasariamos, más bien, a los temas resolutivos”.

40 (B.A.D.)

41

42

43

44

ARTÍCULO 6.^º

1
2
3 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el memorando
4 BNCS-GG-104-2022 del 16 de noviembre del 2022, suscrito por él, mediante el cual
5 solicita autorización para disfrutar de vacaciones del 19 al 30 de diciembre, ambos
6 días inclusive, con cargo al periodo correspondiente. Lo anterior, con el fin de cumplir
7 con lo establecido en la Política de disfrute de vacaciones del Conglomerado Banco
8 Nacional, aprobada por la Junta Directiva General en el artículo 9.^º, sesión 12.281
9 del 27 de agosto del 2018, la cual indica que, al 31 de diciembre de cada año, la
10 cantidad acumulada de vacaciones de cada funcionario no debe superar un período.
11 Asimismo, en el citado oficio se informa de que el señor Esteban Umaña Lizano,
12 director de Estrategia Digital y de Operaciones, asumirá las funciones de Gerente
13 General, en su ausencia, si esta Junta Directiva lo tiene a bien.
14 El director Alvarado Delgado externó: “Adelante José”.

15 El señor Barrientos Solano dijo: “Sí, básicamente, para los miembros de Junta
16 Directiva, nosotros tenemos la política de vacaciones, que igual habíamos visto en la
17 sesión anterior, en este caso al 31 de diciembre yo tendría 24,5 días de vacaciones,
18 entonces, estaría tomando la fecha del 19 al 30, contemplando 10 días, y quedando el
19 saldo neto de vacaciones en 14,5. Entonces, sería tomar dos acuerdos si así lo tiene a
20 bien la Junta Directiva, es aprobar en firme las vacaciones para el periodo al final de
21 diciembre, del 19 al 30, y lo próximo también es nombrar a don Esteban Umaña como
22 Gerente a.i. en mi ausencia. Entonces, sería tomar esos dos acuerdos”.

23 El director Alvarado Delgado indicó: “De acuerdo. ¿Estamos de acuerdo?”.
24 Los señores directores se mostraron de acuerdo.

25 El director Alvarado Delgado acotó: “O.K. de acuerdo y en firme para que de una vez
26 procedan con lo que corresponda”.
27 Los señores directores mostraron su anuencia.

28 Resolución

29 Considerando la solicitud presentada mediante el memorando BNCS-GG-104-2022
30 del 16 de noviembre del 2022, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE
31 ACORDÓ EN FIRME:** 1) autorizar vacaciones al Gerente General de BN Sociedad
32 Corredora de Seguros, S. A., señor José Alfredo Barrientos Solano, del 19 al 30 de
33 diciembre del 2022, ambos días inclusive, con cargo al periodo correspondiente. 2)
34 Nombrar, en consecuencia, al señor Esteban Umaña Lizano, director de Estrategia
35 Digital y de Operaciones, como Gerente General interino, con las atribuciones
36 inherentes al cargo del 19 al 30 de diciembre del presente año.

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

40 Comuníquese a Gerencia General y señor Esteban Umaña Lizano.

41 (J.A.B.S.)
42
43
44

1
2
3 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó los documentos
4 denominados ***Estados Financieros, según las Normas Internacionales de***
Información Financiera, y el informe de los auditores independientes al 31
de diciembre del 2020 y al 31 de diciembre del 2021. Asimismo, presentó el oficio
7 de fecha 7 de noviembre del 2022, suscrito por el señor Ricardo Araya Jiménez,
8 auditor general del Banco Nacional, en el cual transcribe la parte resolutiva del
9 acuerdo tomado por el Comité de Auditoría Corporativo en el artículo 4.º, sesión 291
10 de esa misma fecha, en la que se tuvo por presentada la exposición de los
11 representantes de la firma auditora externa KPMG, S. A., y de la Administración del
12 Banco sobre el análisis de dichos estados financieros, el cual se resolvió elevar el
13 citado informe a aprobación de este órgano colegiado.

14 El director Alvarado Delgado dijo: “Ese es el punto 3.d. que es la aprobación de los
15 estados financieros auditados. Esta aprobación de estados financieros auditados
16 corresponde al año 21; pero, en el formato ya de las NIIF. Adelante, don José”.

17 El señor Barrientos Solano externó: “Un segundito, porque creo que hubo un error
18 aquí, estoy incorporando a don Reinaldo; pero, está un poquito lento, nada más
19 estoy... a don Reinaldo el Director de Finanzas y sería...”

20 Con la venia de la Presidencia, se integró a la presente sesión virtual los señores
21 Reinaldo Herrera Arce, director corporativo de Finanzas, y Douglas Cubero
22 Chavarría, jefe de Fiscalización y Administración Contable, con el propósito de
23 referirse a este particular.

24 El señor Herrera Arce indicó: “Buenos días”.

25 El señor Alvarado Delgado externó: “Buenos días”.

26 La señora Vindas Lara dijo: “Buenos días, don Reinaldo”.

27 El señor Herrera Arce acotó: “Hola, buenos días”.

28 El señor Alvarado Delgado externó: “Buenos días, don Reinaldo”.

29 El señor Barrientos Solano señaló: “Sería también a...”.

30 El señor Herrera Arce mencionó: “A Douglas, por favor”.

31 El señor Barrientos Solano indicó: “Sí, Douglas Cubero. Ya están agregándose.
32 Buenos días. Ya ahora sí, don Bernal, ya contamos con don Reinaldo y con Douglas.
33 Entonces, le cedemos el espacio a ellos para que nos expliquen la solicitud de
34 aprobación de los estados financieros auditados que se conocieron en el Comité de
35 Auditoría y que se toma como acuerdo que sean aprobados en este seno de este órgano
36 superior. Entonces, don Reinaldo y don Douglas nos van a dar los pormenores de lo
37 que se aprobó ahí y explicarnos el detalle en esta sesión de Junta. Adelante”.

38 El señor Alvarado Delgado dijo: “Buenos días. Bienvenido, Douglas y don Reinaldo.
39 Aquí lo que es importante es que nos comenten a la Junta Directiva los estados
40 financieros del año 21; ya en su formato anterior habían sido conocidos y aprobados
41 por la Junta, ahora estos son bajo el formato de la NIIF, que ya conoció el Comité de
42 Auditoría; pero, para conocimiento de todos los miembros de la Junta Directiva en
43 virtud de que se tienen que aprobar, pues, que nos cuenten del proceso. Adelante”.

1 El señor Herrera Arce indicó: "Muchas gracias, don Bernal. Don Douglas es el que va
2 a hacer la presentación, así que le paso la palabra a Douglas, así que adelante, por
3 favor".

4 El señor Alvarado Delgado externó: "Perfecto".

5 El señor Cubero Chavarria mencionó: "O.K. Perfecto. No sé si la proyectan o la
6 proyecto yo".

7 El señor Barrientos Solano señaló: "Acá está".

8 El señor Herrera Arce dijo: "Ya la estamos viendo, Douglas".

9 El señor Cubero Chavarria comentó: "Ah bueno, es que está... O.K. Perfecto, bueno,
10 sería esa. Bueno, buenos días a todos. Bueno, mi nombre es Douglas Cubero, yo vengo
11 en representación de Alejandra Morales que ella está de vacaciones, entonces, en
12 ausencia de ella voy a explicar un poquito. Básicamente, en este mismo año, como en
13 febrero, se había hecho una presentación también a solicitud a lo interno de Junta
14 Directiva y del Comité, de elevar y presentar a las juntas de cada una de las
15 subsidiarias el proceso que ha llevado al Banco en los últimos años con el tema de la
16 implementación de los estados financieros NIIF. Entonces, sí se hizo en este año y
17 queríamos, entonces, ya ahora, tal vez aquí ya ver el efecto que tiene esa
18 implementación. El pasado siete se presentó, tanto KPMG hizo la presentación de
19 todos los... en este caso del informe financiero bajo NIIF, de las cuatro subsidiarias,
20 como bien lo indicaba don Bernal, ya habían visto los estados financieros
21 anteriormente, ya habían sido aprobados; pero, esos son los estados financieros
22 regulatorios, ahora hay que convivir, hay que llevar dos estados financieros, uno es
23 estados financieros bajo NIIF y, los otros, los estados financieros regulatorios. Tal
24 vez, hago la aclaración aquí que los estados financieros regulatorios esos sí están
25 normados y esos son los que nos están rigiendo actualmente. Estos estados
26 financieros bajo NIIF básicamente es una implementación que está haciendo la
27 Administración como adelantándonos un poquito a esa implementación, digamos,
28 global, que se podría dar cuando la Sugef adopte ya los estados financieros *full*, como
29 le llamamos. Entonces, ahí vamos a ver un poquito en la agenda tres puntos, que es
30 un poquito los antecedentes, los otros son los temas más relevantes en la
31 implementación y algunos del proceso, cómo se encuentra actualmente la
32 implementación de los estados financieros. Entonces, en la filmina anterior teníamos
33 lo que es alguna justificación; pero, básicamente lo centramos en este marco
34 regulatorio. Actualmente, en el acuerdo 30-18, el Reglamento para la Información
35 Financiera adoptó a partir del 1.º de enero 2020 la NIIF; pero, esto aplica para los
36 estados financieros regulatorios. Y lo que dicen las normas internacionales que lo que
37 busca es un conjunto de estándares e interpretaciones de carácter técnico aprobado y
38 emitido por el Consejo de Normas, que lo que busca es el reconocimiento, valuación,
39 presentación y revelación de la información que consigna en los estados financieros
40 basándose en este marco regulatorio. Entonces, a partir de enero 2020 la Sugef adopta
41 las normas y, por ende, el Banco Nacional inicia un proceso de implementación de las
42 normas internacionales. Entonces, a partir del 2017 propiamente ya la Dirección
43 Corporativa de Finanzas inicia con este proyecto donde se va involucrando la
44 Contabilidad General para efectos de implementar los estados financieros bajo NIIF.

Nº 319

1 ¿Qué busca? Bueno, en este sentido lo que busca es como anticiparnos al inminente
2 proceso de convergencia nacional de la NIIF, o sea, como lo mencioné anteriormente,
3 cuando ya la Sugef por adopción indique que ya las entidades financieras deban de
4 transmitir a partir de tal fecha, lógicamente que viene un período de transición; pero,
5 ya en esto el Banco ya va adelantado y ya lo tendría. Entonces, como base en estos
6 momentos el Banco está iniciando con el período 2018, que es el año de transición que
7 está el Banco realizando para hacer todos aquellos ajustes que se deben hacer para
8 la adopción de las normas. A partir ya de diciembre 2019 ya los saldos inician ya con
9 los ajustes, de ahí nace ya la presentación de los informes que se dio a conocer en el
10 Comité y en Junta Directiva, donde KPMG ya lo certificó, ya los estados financieros
11 bajo NIIF fueron vistos con cada una de las subsidiarias, fueron revisados por cada
12 uno de los contadores de las subsidiarias y fueron avalados por ellos, por ende,
13 entonces, se dio a conocer en Junta y en el Comité donde se eleva a aprobación por
14 parte de la Junta Directiva de BN Corredora. ¿Qué es lo que se busca en esta
15 implementación? Bueno, y viene la pregunta aquí importante, ¿por qué NIIF? —en
16 este caso si gusta lo voy a ver de mi presentación, porque casi no lo puedo identificar
17 ahí— ¿Por qué NIIF? Bueno, aquí como hay seis puntos importantes a considerar con
18 esta implementación que lo que busca es mejorar la calidad de la información
19 financiera, información bajo estándares internacionales, un lenguaje mundial de
20 información financiera, acceso a mercados mundiales, información financiera
21 comparativa y orientadas a entidades comerciales, industriales y financieras, aquí
22 entra el Banco Nacional. Entonces, bajo esta óptica, de estos seis puntos, el Banco
23 toma la decisión de empezar a implementar estados financieros bajo NIIF, que ya es
24 una realidad. Ya el proyecto inició, como lo indicaba anteriormente, a partir de 2017;
25 pero, ya en estos momentos casi está implementado; lo único que nos falta a nivel de
26 Banco Nacional y a nivel, digamos, del consolidado es NIIF 9 en la parte de cartera
27 de crédito, que lo vamos a ver más adelante; pero, en el caso de las subsidiarias no se
28 ve impactada, porque la parte de cartera no la manejan. Entonces, ya las subsidiarias,
29 prácticamente, podemos decir que ya están implementadas. Aquí como algunos
30 impactos tal vez importantes de la implementación, podemos decir estos, que es la
31 NIIF 5 de activos no corrientes; podemos hablar de la CINIIF 23, el tratamiento de
32 las incertidumbres fiscales; podemos hablar de la NIIF 16, arrendamientos; NIIF y
33 NIC 16, propiedad, planta y equipo; también de la NIC 38; de la NIC 19, beneficios a
34 empleados, y la NIIF 9, que les mencionaba anteriormente. Entonces, estas seis
35 normas, tal vez puedan generar un mayor impacto a nivel del Conglomerado en los
36 ajustes iniciales; pero estas, más otras más, como bien lo indicaba, actualmente
37 existen 62 normas, de las cuales 46 impactan al Banco; pero, están implementadas
38 28. El resto en estos momentos no está impactando, por la operativa del Banco. En
39 estos momentos no se impacta; pero, se tienen que estar monitoreando, porque a
40 futuro, dependiendo de la operativa, puede ser que se impacte y se tengan que
41 implementar o ajustar. (Si gusta pasamos a la siguiente). Tal vez aquí para ya
42 finalizar y ver el panorama cómo está en este momento la implementación de estos
43 estados financieros, podemos ver que Banco Nacional y el caso del consolidado, que
44 considera las subsidiarias, se presentaron los estados financieros bajo NIIF del 2019-

Nº 319

1 2020, 2020-2021, lo que está pendiente en estos momentos es la NIC 9 de pérdida
2 esperada de la cartera de crédito, que se espera ya el próximo año tenerla ya
3 finalizada, implementada por EY, que es el implementador que el Banco contrató y,
4 en el caso de las cuatro subsidiarias, ya están al 100%. Como vemos ahí, tienen el
5 *checkcito*, ya se presentó al 2021, apenas estaremos cerrando 2022 se estarán
6 confeccionando los estados financieros regulatorios y bajo NIIF, y vamos a llevar los
7 dos paralelos hasta que la Sugef los adopte el 100% y notifique que ya tenemos que
8 transmitir a futuro los estados financieros bajo NIIF. Esa sería la presentación. No
9 sé si alguien tiene alguna consulta”.

10 El director Alvarado Delgado expresó: “Bueno, don Douglas y don Reinaldo, muchas
11 gracias. Pareciera que no hay consultas. Muchas gracias por la presentación”.

12 El señor Cubero Chavarría respondió: “Muchísimas gracias a ustedes. Que tengan
13 buen día”.

14 El señor Herrera Arce manifestó: “Con gusto, don Bernal. Tal vez nada más para
15 remarcar lo que decía Douglas, don Bernal, que, diay, pues, ya a nivel de las
16 subsidiarias prácticamente estamos listos, lo que está faltando es la parte del Banco,
17 para ya poder decir, digamos, que el Conglomerado está; pero, en el caso particular
18 de la Corredora, ¿verdad?, pues ya estamos al 100%, digamos, con la implementación
19 de la norma”.

20 El director Alvarado Delgado indicó: “Muchísimas gracias, sí”.

21 El director González Cuadra externó: “Una consulta, don Bernal, si me permite”.

22 El señor Alvarado Delgado contestó: “Adelante, don Rodolfo”.

23 El director González Cuadra preguntó: “Douglas y don Reinaldo, si hay alguna
24 discrepancia entre las NIIF y Sugef, ¿qué prevalece?”.

25 El señor Cubero Chavarría señaló: “O.K.”.

26 El señor Herrera Arce dijo: “Bueno, no sé, Douglas, usted es el experto. Yo iba a
27 contestar; bueno, dale usted, Douglas, adelante, adelante, adelante”.

28 El señor Cubero Chavarría comentó: “No, perdón, Reinaldo. Bueno, vamos a ver, en
29 el momento ya que Sugef adopte las normas el 100% no va a haber ninguna
30 discrepancia. De hecho, a partir en el Acuerdo Sugef 30-18, en el artículo 3.º, ya viene
31 que ellos adoptan las Normas Internacionales; pero, hay un capítulo después de ahí
32 que está el tema prudencial, o sea, ahorita no sueltan, como dicen, todo. Ellos tienen
33 un tema, un tratamiento prudencial, va a llegar un momento que esa brecha va a
34 tener que cerrar y lo que prevalece es lo que dicen las Normas Internacionales; pero,
35 nos va a llevar tal vez dos o tres años hasta que Sugef lo adopte el 100%”.

36 El director González Cuadra respondió: “O.K., gracias”.

37 El señor Herrera Arce resaltó: “Don Bernal, tal vez nada más para añadir a la
38 consulta de don Rodolfo, o sea, ¿qué pasa mientras haya esa discrepancia?”.

39 El director González Cuadra indicó: “Sí”.

40 El señor Herrera Arce prosiguió: “La respuesta es, diay, depende del usuario.
41 Digamos, un inversionista internacional siempre va a querer ver NIIF, porque ese es el
42 idioma con el que se entiende. Para efectos internos, todo lo que tiene que ver con
43 impuestos, con reguladores locales, diay, posiblemente la norma Sugef, ¿verdad?, sea

Nº 319

1 suficiente. Entonces, eso va a depender un poco del usuario y para qué usted quiere
2 información, ¿verdad?".

3 El director Alvarado Delgado mencionó: "De acuerdo. Tiene la mano levantada doña
4 Gabriela y también doña Andrea. Adelante, doña Gabriela".

5 La señora Sánchez Quirós comentó: "Gracias, don Bernal, es un aporte. Todo depende,
6 digamos, si nos fijamos en el juego de estados financieros que don Reinaldo y don
7 Douglas nos traen hoy, están 100% NIIF, ahí prevalecen las NIIF; cuando vamos a
8 ver el juego de estados financieros en febrero, de los auditados de febrero, que es con
9 base al Reglamento de Información Financiera, en esos va a prevalecer la normativa
10 del Conassif, don Rodolfo, en los que le traemos en febrero; pero, en este juego de hoy
11 prevalece NIIF, porque son 100% NIIF. Gracias, don Bernal".

12 El director Alvarado Delgado apuntó: "Con gusto. ¿Doña Andrea?".

13 La directora Vindas Lara manifestó: "Sí, un comentario breve, que me parece
14 importante que el Banco vaya adelantado y no solo *apagando incendios*, ¿verdad?, y,
15 entonces, estemos preparados ya con una base sólida y con el *expertise* para poder
16 iniciar ya el cambio, con una transición acompañada y con todo este aprendizaje, que
17 va paralelo a este doble proceso. Solamente".

18 El director Alvarado Delgado externó: "Muchas gracias. Totalmente de acuerdo con
19 lo que menciona doña Andrea. Don José, adelante".

20 El señor Barrientos Solano acotó: "No, yo nada más quería, don Bernal, nada más
21 mencionar que nosotros esto lo trabajamos en conjunto con Finanzas del Banco
22 también, ¿verdad? Participamos en todos los componentes que se definieron como
23 ruta, digamos, para poder adquirir y poder incorporar la metodología. Es por ahí que
24 nosotros, en particular, sí estamos muchísimo más avanzados; en ese sentido, nos
25 estamos, como decía Reinaldo, anticipando a la metodología. Entonces, sí quería
26 destacar que este grupo de trabajo que trabaja en las NIIF, también es parte del grupo
27 de trabajo que tiene la Corredora, que trabaja con Finanzas; entonces, va de manera
28 paralela. Entonces, este objetivo se consiguió en conjunto, digamos, desde la
29 implementación".

30 El director Alvarado Delgado dijo: "Perfecto. Bueno, no, está bien, muchísimas
31 gracias, nuevamente a don Reinaldo y a don Douglas, muy amables".

32 El señor Cubero Chavarría contestó: "Con mucho gusto, con mucho gusto".

33 El director González Cuadra añadió: "Gracias".

34 El señor Alvarado Delgado reiteró: "Gracias".

35 El señor Herrera Arce indicó: "Con mucho gusto".

36 El señor Cubero Chavarría apuntó: "Hasta luego".

37 El señor Barrientos Solano acotó: "Muchas gracias, Reinaldo y Douglas. Mil gracias".

38 El señor Herrera Arce respondió: "Con gusto, hasta luego".

39 La directora Vindas Lara señaló: "Gracias, hasta luego".

40 De seguido, los señores Reinaldo Herrera Arce y Douglas Cubero Chavarría dejaron
41 de participar en la presente sesión virtual.

42 El director Alvarado Delgado manifestó: "Sometemos a aprobación los estados
43 financieros bajo el formato NIIF que nos acaban de presentar, si estamos de acuerdo".
44 Los directivos expresaron su anuencia.

Nº 319

1 El director Alvarado Delgado consultó: "No sé, José Alfredo si esto se ocupa, remitir
2 a Sugese o algo, si lo ocupás en firme".

3 El señor Barrientos Solano contestó: "No, la aprobación en firme, don Bernal; pero,
4 no tiene que remitirse, porque, como lo mencionamos, lo que lo está haciendo es el
5 Banco adelantándose, digamos, a cuando ya haya que incorporarlo como parte de la
6 obligación; pero, de momento, más bien el Banco se está anticipando, entonces, es un
7 proceso interno".

8 El señor Alvarado Delgado concluyó: "Perfecto; bueno, entonces lo dejamos aprobado
9 y en firme".

10 **Resolución**

11 **Considerando:** i) el acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el
12 artículo 4.º, sesión 291, celebrada el 7 noviembre del 2022; ii) la amplia exposición
13 desarrollada por la Dirección Corporativa de Finanzas y la Dirección de Contabilidad
14 General del Banco Nacional, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE**
15 **ACORDÓ EN FIRME:** 1) **aprobar** el informe de los *Estados Financieros* de BN
16 Sociedad Corredora de Seguros, S. A., auditados al 31 de diciembre del 2020 y al 31
17 de diciembre de 2021, según las Normas Internacionales de Información Financiera,
18 con el respectivo *Informe de los Auditores Independientes*, emitido por la firma
19 KPMG, S. A. 2) **Tener por presentada** la carta del 7 de noviembre del 2022, suscrita
20 por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional, en la cual
21 transcribe la parte resolutiva del acuerdo tomado por el Comité Corporativo de
22 Auditoría en el artículo 4.º, sesión 291, celebrada en esa misma fecha, en el que, entre
23 otros aspectos, se tuvo por presentada la exposición de los representantes de la firma
24 auditora externa KPMG, S. A., sobre dichos estados financieros.

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

28 **Comuníquese** a Gerencia General.

29 (J.A.B.S.)

30

31

ARTÍCULO 8.º

32

33 En atención a lo indicado en el inciso 9), artículo 4.º de la Directriz n.º 099-MP,
34 *Revisión de las funciones de órganos de dirección y fortalecimiento de su rol estratégico*
35 *en las empresas propiedad del Estado e instituciones autónomas*, el gerente general,
36 señor José Alfredo Barrientos Solano, mediante el resumen ejecutivo de fecha 17 de
37 noviembre del 2022, presentó el oficio BNCS-UP-030-2022, de la misma fecha,
38 suscrito por el señor José Mariano Mata Solano, jefe de la Unidad de Planeación de
39 BN Corredora de Seguros, S. A., al cual adjunta el documento denominado ***Informe***
40 ***de Análisis de Mercado, III Trimestre 2022***.

41 El director Alvarado Delgado dijo: "Adelante, don José Alfredo".

42 El señor Barrientos Solano explicó: "Hoy les traemos el análisis de mercado con corte
43 a setiembre. Quiero destacar que la filmina en algunas partes se va a ver un poquito
44 cargada porque la estamos rediseñando, porque don Bernal nos hizo unos aportes

1 muy importantes en términos de crecimientos absolutos. Entonces, ahora vamos a
2 ampliar el informe desde el punto de vista de los datos. Ahorita la vamos a ver y
3 cualquier duda que surja y, si hay algo que tengamos que actualizar, lo vamos a
4 actualizar para las próximas entregas de análisis de competencia que vamos a tener.
5 Tal vez, vamos a ver un poco, lo vamos a dividir en dos: una parte que tiene que ver
6 más con el tema de las aseguradoras y, luego, vamos a ver entrar un poquito en la
7 parte de intermediación de seguros. Aquí lo más importante es que nosotros hacemos
8 una división entre todo aquello que es el análisis que se haga con seguro obligatorio
9 y el análisis que se haga sin seguro obligatorio. ¿Por qué lo menciono? Porque en el
10 mercado hay tres líneas de seguros: uno que es seguros generales, que es donde
11 podemos ver incendio, vehículos, incendio-todo riesgo, otras líneas que son más
12 patrimoniales; luego, está la línea que tiene que ver con seguros personales, que aquí
13 vemos todo lo que conocemos con pólizas de saldo de deudor, de vida, de gastos
14 médicos y esto lo que remite o lo que contemplan los seguros personales y los seguros
15 obligatorios que, a pesar de que a partir del 2011 se apertura el mercado de seguros,
16 todavía no hay una empresa en el mercado que haya querido incorporarse en esta
17 línea de negocio, entonces, sigue siendo una línea que está al 100% con el INS, por
18 eso hacemos esa comparación de incorporarlo y, luego, de no incorporarlo para ver los
19 análisis de crecimiento en materia de competencia. Si ya lo vemos con seguro
20 obligatorio, básicamente, el mercado crece un 14,83%, muy en línea con lo que nos
21 preguntaba don Rodolfo en la sesión anterior. Eso es lo que crece el mercado con corte
22 a setiembre, pasó de un periodo anterior, que era setiembre del 2021, de ¢711.000
23 millones a ¢817.000 millones en las tres líneas. ¿Cuál es la línea que más crece?
24 Bueno, la línea que más crece sigue siendo seguros personales, igual, el año anterior
25 creció un poco más relacionada, 2021 contra 2020, porque crece más de un 26% y
26 ahora está creciendo un 18,68%, es la línea que más crece. La segunda línea que más
27 crece es seguros generales, en un 14,10% y, luego, la tercera línea es seguros
28 obligatorios, que crece un 10,55%. Eso es, digamos, el dato a setiembre, la foto a
29 setiembre, comparando periodos interanuales en materia de seguros con seguro
30 obligatorio. Si ya lo vemos sin seguro obligatorio, el mercado crece un 16,23% y, como
31 lo vimos ahorita o en la explicación anterior, el que más crece es seguros personales.
32 Aquí este de sin seguro obligatorio es realmente cuánto está creciendo el mercado en
33 materia comparativa entre aseguradoras. Entonces, ahí lo vamos a ver en crecimiento
34 de primas de mercado. ¿Qué es muy positivo? Bueno, que el mercado crece en primas
35 a pesar de la coyuntura económica y de las consecuencias que uno podría definir como
36 situaciones postCovid o coyunturas económicas mundiales (guerras y demás). El
37 mercado costarricense, por lo menos, sí crece. Hay otros mercados que, más bien, el
38 crecimiento es menor, entonces, para nosotros ha sido positivo. Claramente, aquí hay
39 dos factores que se han agregado, pues, las aseguradoras han venido incrementando
40 primas, entonces, la participación del pastel necesariamente tiene negocios nuevos;
41 pero, también hay una realidad postCovid que hay incrementos importantes en las
42 pólizas más que todo de seguros personales, y ahora ya estamos viendo un poco de
43 incremento en las flotas vehiculares que vamos a ver más adelante, porque
44 claramente ya vemos cómo vuelve a la normalidad el uso del vehículo y vuelve,

1 entonces, a la normalidad en seguros que tal vez haya una alta o una mayor severidad
2 en esa línea que tal vez en la pandemia veíamos bajando o veíamos en niveles más
3 bajos históricos que se tenían. Esto es un poco una filmina que ejemplifica la prima
4 del mercado de seguros, y ya si lo quisiéramos ver en un tema de variación absoluta,
5 que es un poco lo que nosotros tenemos, el Instituto Nacional de Seguros, en la parte
6 de seguros personales, maneja un 42,34% de participación del mercado. Es una de las
7 líneas en donde tal vez el INS ha bajado más, en seguros de daños es muchísimo más
8 fuerte; pero, en seguros personales sí es donde ha tenido un poquito más de
9 competencia, por decirlo así. Ahí vienen algunas otras aseguradoras haciendo algo,
10 digamos, importante en estas líneas. El segundo en importancia es Pan-American
11 Life con un crecimiento en la variación absoluta de ¢12.528 millones. Si comparamos
12 con las bases, claramente, la base del INS es más alta; pero, además de eso, el
13 crecimiento en variación absoluta es mayor que la de Pan-American Life, que fue de
14 ¢12.528 millones contra los ¢20.000 del INS. Entonces, realmente, el monto del INS
15 sigue siendo muy importante y la participación del mercado en ese 42%. El segundo
16 en participación del mercado, que es Pan-American Life, como les mencionaba, es de
17 un 22,18% y ASSA es el tercer lugar en esta materia de seguros personales, llegando
18 a 8,51%. Luego, ya podemos ver las demás aseguradoras y, como les mencionaba, solo
19 en crecimiento de seguros personales fue de 18,68% con corte a setiembre. Ahora, si
20 vamos a seguros generales, la realidad es un poco más diferente. El Instituto Nacional
21 de Seguros mantiene un alto grado de participación de mercado, un 67,43%, mucho
22 mayor a seguros personales. En esta materia hemos visto que muchos clientes se
23 siguen manteniendo con el Instituto Nacional de Seguros, son mucho más
24 patrimoniales en temas de incendio todo riesgo, incendio comercial, etcétera, temas
25 de flotas vehiculares, todavía siguen muy posicionadas en el Instituto Nacional de
26 Seguros. El segundo en importancia es 11,51% ASSA y el tercero en importancia de
27 Mapfre con un 5,29%. Ahora, si lo queremos ver en variación absoluta: El Instituto
28 crece, en relación con el año pasado, ¢18.000 millones. El segundo que crece es ASSA
29 en ¢4.927 millones y Mapfre en ¢4.351 millones. Entonces, vemos como sí o sí el INS
30 sigue manejando un incremento en prima importante y una participación de mercado
31 importante, por lo menos, en materia de seguros generales. Esa es una parte muy
32 importante. La prima de seguros generales sí crece menos, casi en más de un 4% crece
33 menos que la de seguros personales. Entonces, lo que hemos visto es que hay mayor
34 auge de parte del cliente o mayor conciencia ahora en asegurarse, y hoy lo vemos
35 muchísimo más en pólizas de gastos médicos y muchísimo más en pólizas de vida. La
36 gente después de la pandemia, tal vez, les despertó un poco más de cultura en estas
37 líneas enfocadas a las situaciones tan complejas que se tuvieron durante esos períodos
38 por capacidad de hospitales, enfermedades, hasta temas de mortalidad propiamente
39 que ocurrieron en años anteriores. Ahora, si lo queremos ver a nivel de primas sin
40 seguro obligatorio, ya como como un total, aquí estamos incorporando ya las dos líneas
41 tanto de seguros personales como de seguros generales y ya verlo a nivel del ranking
42 podemos verlo en la variación absoluta. A nivel del ranking el Instituto sigue en el
43 primer lugar, cerró con ¢346.000 millones en primas; luego cerró ASSA con ¢13.000
44 millones en primas y, luego, Pan American Life con ¢12.528 millones en primas. El

1 mercado crece un 16,23% y, si ya lo vemos en términos absolutos, vemos realmente
2 en crecimiento a nivel de primas, claramente, el Instituto tiene mayor crecimiento en
3 primaje que las demás en ¢39.000, solo este crecimiento fue de ¢39.385 millones, el
4 segundo crece ¢13.000 millones y el tercero crece ¢12.000 millones. Entonces, quiere
5 decir que la concentración de primas del Instituto es muchísimo más alta en las
6 variaciones absolutas que sus competidores, entonces, vemos a un Instituto que
7 todavía tiene una parte muy importante de participación de mercado y también,
8 concentra, de acuerdo con sus bases en variación absoluta, un crecimiento mayor a
9 sus competidores. Entonces, si lo vemos a nivel porcentual, sí tiene un tema en
10 participación de mercado y a la línea derecha (de la presentación) vemos solo
11 participación de mercado; pero, aquí creo que es muy importante no trabajar o revisar
12 los crecimientos, porque el crecimiento sobre una base menor y el crecimiento de una
13 compañía aseguradora puede ser un poco engañoso, entonces, lo importante es ver el
14 crecimiento que se está teniendo en como decir en *cash*, en efectivo, ahí no se pueden
15 comparar los ¢39.000 millones de crecimiento del INS contra ¢13.000, que es el
16 segundo, digamos, en importancia del mercado. Esto es un poco (de la información)
17 de todas las aseguradoras, que es muy importante y siempre lo destaco. Triple S ya
18 no existe, es una compañía de recién adquisición de Assa Compañía de Seguros. ¿Por
19 qué está en el dato? Bueno, porque todavía tiene datos de este año y porque la fusión
20 fue a mediados de periodo, entonces, todavía vamos a verla de aquí al 31 de diciembre
21 con concentración de primas y ver como algunas otras, si bien es cierto, están con
22 concentración de primas, algunas bajan como Sagicor y todas las demás, más que
23 todo, están subiendo. Si lo vemos a nivel del ramo de productos de seguros, era un
24 poco lo que les mencionaba anteriormente, los seguros de vida...”.

25 El director Alvarado Delgado indicó: “¿José?”.

26 El señor Barrientos Solano dijo: “Sí, señor”.

27 El director Alvarado Delgado manifestó: “Disculpe, devuélvase un segundito a la
28 anterior (filmina). No, es que me llama la atención que sí, efectivamente, el
29 crecimiento del INS es muy importante por el tamaño de su *músculo* y todo; pero,
30 viendo lo que es la participación de mercado, está perdiendo prácticamente un punto
31 y medio, dos puntos, no sé, en participación de mercado, si no me equivoco, salvo
32 Adisa, es la única que disminuye en una pequeña parte su participación; todas las
33 demás crecieron. Siento que sí, el Instituto este momento mantiene un 55% del
34 mercado cuando hace ocho años todavía estaba en el 85% ha perdido
35 precipitadamente participación de mercado, a pesar de que tiene un crecimiento en
36 términos absolutos importante”.

37 El señor Barrientos Solano manifestó: “Sí, don Bernal, y ese ese dato es muy
38 importante, el que se acaba de mencionar; pero, yo creo que el problema viene por la
39 parte seguros personales. Claramente, donde han perdido mayor participación de
40 mercado es en seguros personales. Me devolví una filmina, porque creo que es mucho
41 de lo que usted acaba de mencionar, porque sí se han mantenido bastante más sólidos
42 en seguros generales; pero, en seguros personales es un análisis que ellos deberían
43 estar haciendo, desde el punto de vista del negocio, porque es claro que, inclusive, ya
44 ver aseguradoras como Pan American con la mitad o un poquito más de la mitad de

1 la prima que ellos tienen, ya eso es una suma súper importante, por ejemplo, Pan
2 American cierra en ¢65.000 millones y el INS en ¢125.000 millones, es una gran
3 diferencia que se tiene en las otras en seguros generales; pero, en seguros... y aquí
4 vemos un poco la participación del periodo actual, este ha venido en claro
5 decrecimiento, llegando a un 42,34% y hay que considerar que el INS todavía tiene
6 una concentración de primas importante en seguros personales e hicieron incremento
7 de primas el año anterior. Entonces, puede ser que si desagregamos el factor de
8 primas más caras y la llevamos al monto del año anterior, cuidado, si no ya estuviera
9 cerca de alcanzarlos, porque realmente lo que pasó fue que no fue orgánico, fue
10 inorgánico, o sea, crecieron porque sus primas son más caras hoy que las del año
11 pasado; pero, habrá que ver en términos de negocios... eso no lo podemos ver en los
12 estados financieros, porque no viene tan detallado; pero si uno desagrega eso, que
13 anduvo como en un 30% a 40% de crecimiento en primas más caras, digamos, no más
14 negocio, podría ser que eso sea un factor que dentro de este análisis no lo estamos
15 haciendo, porque no tenemos cómo analizarlo; pero, posiblemente es un rubro
16 importante sobre esos ¢125.000 millones".

17 El director Alvarado Delgado dijo: "José Alfredo, incluso, bien lo que mencionas,
18 porque creció y en esta filmina —devolvete a la que tenías— tiene un leve crecimiento,
19 con respecto al periodo anterior; pero, ese crecimiento obedecerá, en gran medida, al
20 tema de primas, que la subieron exageradamente en personales; pero, vea que
21 generales, que es su fuerte, cayó también, pasó de un 70,47% a un 67%, tres puntos
22 de mercado perdió en generales, que es su fuerte, entonces, *ojito ahí* y que cuidado hay
23 que tener, porque me da la impresión de que está perdiendo muy aceleradamente en
24 personales, porque subió prima sostuvo un poco y en generales, que es su fuerte, caer
25 tres puntos de mercado es mucho".

26 El señor Barrientos Solano comentó: "Sí, señor, o sea, definitivamente, claramente,
27 eso viene... antes traímos una curva que sería muy interesante tenerla, porque como
28 es el que predomina en el mercado, deberíamos ver eso. Yo me voy a comprometer a
29 traerla. Antes la traímos y, pues, ahora por el tema de que tienen que haber 12
30 filminas, entonces, hay que hacerla más pequeña; pero, podemos traerlo en la
31 próxima para que veamos desde la apertura hasta hoy cómo se han comportado los
32 decrecimientos, tal vez, de las tres más importantes, digamos, ahorita a nivel de
33 mercado. No sé, don Bernal, si continúo o...".

34 El director Alvarado Delgado dijo: "Sí, adelante, por favor".

35 El señor Barrientos Solano mencionó: "Bueno, aquí vemos un poco más el tema de
36 líneas y yo creo que esto es muy importante para nosotros en el negocio, realmente,
37 nosotros sí revisamos cuáles son las líneas más importantes; en definitiva, las líneas
38 más importantes son: vida y automóviles, esas son las más grandes; luego, incendio y
39 líneas aliadas. Todas las líneas crecen, digamos, relacionadas al año anterior.
40 Automóviles crece menos; pero, el monto más importante de uno de los rubros más
41 importantes a nivel de las líneas de negocio es automóviles, o sea, está en el *top*
42 número uno. Automóviles siempre se ha mantenido como número uno, digamos, en
43 productos a nivel de mercado y ahí vemos cómo el monto de los ¢140.000 millones del
44 periodo anterior y, ahora, de ¢144.000 millones, sigue siendo importante. La línea

que ahora sí la rebasó fue vida, hoy, puede ser mucho provocada por el incremento que han tenido las primas por el tema de procesos postpandemia y en temas de mortalidad; pero, digamos, la próxima que es muy importante es vida en ¢156.000 millones y si ya lo vemos nada más con participación del periodo actual, digamos, en productos de seguros, claramente, vida y automóviles tienden a ser las más importantes y, luego, seguros de riesgos del trabajo, que sigue teniéndose la prima en el Instituto Nacional de Seguros, es una de las líneas de seguros obligatorios, además del SOA o los marchamos que está ahí, digamos, de manera mucho más natural y que obedece a la ley que todas las empresas tienen que atender, en temas de materia laboral. Esas son como las líneas más importantes, digamos, que se tienen, digamos, a nivel del mercado. Este cuadrito nada más, aquí ya no vamos a ver primas, vamos a ver utilidades de las aseguradoras, lo vamos a ver en dos términos, en temas de utilidad por periodo y vemos cuál es su participación de mercado por *ranking*; pero, también vamos a ver un tema de variación absoluta, en este cuadro. Entonces, si lo vemos a nivel del Instituto Nacional de Seguros, el Instituto cierra en el periodo anterior a esta misma fecha, en setiembre, en ¢89.000,0 millones y este año está cerrando en un periodo comparativamente igual, en ¢30.665,0 millones y si vemos la variación absoluta más bien es negativa, en ¢59.000,0 millones en utilidad neta y a nivel de crecimiento tienen, más bien, un decrecimiento de utilidad de menos 65,87% y su participación sigue, digamos, estando alta en un 63,12%, porque la concentración de primas es muchísimo más alta que sus competidores. Vemos como también algunas otras también como Pan American, que es la segunda en importancia.”.

El director Alvarado Delgado dijo: “¿Don José?”.

El señor Barrientos Solano indicó: “Sí, señor”.

El director Alvarado Delgado externó: “Pucha; pero, esa caída es estrepitosa. El año pasado el Instituto cerró con ¢133.000,0 millones. Llevaba ¢90,0 millones, más o menos a esta fecha, a setiembre, y cerró con ¢133.000,0 millones; pero, ahorita lleva prácticamente un tercio de lo que logró el año pasado, ¿a qué puede obedecer eso?, porque hay una diferencia muy muy alta”.

El señor Barrientos Solano explicó: “Don Bernal, es que el año pasado... viera que es complicado compararlo, porque eso les quería mencionar, el año anterior el Instituto liberó reservas por una única vez, eso solo se puede hacer una vez, liberar reservas; pero, el año pasado, si mal no recuerdo el Instituto más bien había perdido en el primer semestre ¢59.000,0 millones, más o menos, no me acuerdo el dato exacto; pero, liberaron reservas, no me acuerdo en que periodo; pero, ya para este período había liberado reservas y eso es un tema que puede engañar, porque las reservas no se liberan todos los años, las reservas son una única vez y eran reservas de muchos años anteriores. Entonces, el monto era sustantivamente más importante, entonces, muy probablemente es que ya ese efecto ahora si no lo van a tener en las utilidades de este año, claramente no lo van a tener, porque sus reservas la única vez que las liberaron fueron en el 2021. Este año ya no van a tener ese efecto. Entonces, el Instituto de aquí al 31 va a ser en utilidades menor al año anterior, porque liberaron reservas en la cobertura de temblor y terremoto, es una cifra muy relevante, digamos, en temas de reservas, y si mal no recuerdo en vida o en saldo deudor o en alguna de

Nº 319

1 otras o alguna otra, ahí luego se los puedo ampliar; pero, es que comparativamente
2 es engañoso, ¿verdad?, porque realmente es por esa liberación de reservas".

3 El director Alvarado Delgado señaló: "No, hay un monto extraordinario ahí, por el
4 cual... porque las utilidades del Instituto más o menos en los últimos años han andado
5 en el orden de más menos €35.000,0 o €40.000,0 millones. De acuerdo. Don Rodolfo
6 tiene una consulta, adelante, don Rodolfo".

7 El director González Cuadra dijo: "Sí, qué significa, en materia de seguros, liberar
8 reservas, o sea, esa partida se pasa como un ingreso o cómo opera eso contablemente".

9 El señor Barrientos Solano explicó: "Eso es así, bueno, don Bernal lo conoce, las
10 reservas, básicamente, es que cuando ocurren siniestros o cuando hay un tema de
11 asumir riesgos, contablemente las líneas de seguros tienen que hacer reservas para
12 atender esos compromisos. Entonces, cuando esos compromisos no se atienden,
13 entonces, porque no hubo la misma severidad o porque no hubo la reclamación o
14 etcétera, etcétera, el Instituto puede o cualquier aseguradora puede liberar reservas.
15 Hay empresas de aseguradoras que liberan reservas muchísimo más rápido que otras
16 y el INS tenía reservas de muchos años en esas dos coberturas, en riesgos
17 catastróficos que no utilizó. Entonces, el regulador les permite utilizar esas reservas
18 y pasárlas otra vez por ingreso, porque en su momento, en períodos anteriores
19 contables, estaban consideradas como parte del gasto, ¿verdad? Entonces, diay, es un
20 juego matemático, antes lo tenía como un gasto en mis estados financieros anteriores,
21 porque todas las empresas o compañías aseguradoras tienen que hacer reservas por
22 siniestros, por cobertura de productos y seguros, etcétera, y después, si no se utilizan
23 se pueden liberar. Eso fue lo que hizo, por eso es un evento completamente
24 extraordinario. Es que liberaron reservas de dos coberturas que tenían mucho tiempo
25 que estaban muy antiguas, digamos, dentro de sus estados y a la hora de liberarlas,
26 entonces, las registran como ingresos. Entonces, sí, eso claramente sube la utilidad,
27 en el Instituto eso fue lo que pasó".

28 El director Alvarado Delgado dijo: "Perdón, adelante, don Rodolfo".

29 El director González Cuadra externó: "No, no, para terminar nada más la consulta.
30 Entonces, eso significa que al pasar eso como ingreso, el Instituto va a pagar más en
31 renta y en todos los aportes que tiene que hacer al Estado y demás".

32 El director Alvarado Delgado señaló: "Sí, correcto, porque es reversarlo, eso funciona
33 exactamente como la provisión de incobrables, nosotros hacemos la provisión y
34 estimamos que puede que no recuperamos algunos créditos y después recuperamos
35 más créditos de los que aprovisionamos. Entonces, hay que reversar el movimiento,
36 devolver eso que pasamos por gasto a un ingreso. Y en los seguros es lo mismo, tenían
37 previsto que iba a pagar siniestros, por equis monto y aprovisionar ese monto y
38 después, en el transcurso, se dieron cuenta que algunos siniestros no procedía
39 pagarlos. Entonces, reversan y aumenta su utilidad, en el momento en el que
40 provisionó disminuyó la utilidad, porque tuvo que pasarla por gasto eso. Es
41 exactamente la misma mecánica que la provisión de incobrables".

42 El director González Cuadra indicó: "Sí, igualita. Gracias".

43 El señor Barrientos Solano comentó: "Es lo mismo y otra cosa, ellos tienen como dos
44 tipos de reservas, la reserva de aquellas que hacen una estimación, como lo decía don

1 Bernal, y hay otras en donde ellos saben que hay reclamaciones; pero, puede ser que
2 luego se declinen, porque no cumplen con las coberturas que están, por el producto o,
3 bien, porque definitivamente pasaron los periodos donde caducan, digamos, los
4 procesos de indemnización y, entonces, eso se convierte en una suma a favor, digamos,
5 de la aseguradora, ¿verdad? Entonces, es un poco más que eso, don Rodolfo".
6 El director González Cuadra externó: "O.K. Gracias".

7 El señor Barrientos Solano mencionó: "Bueno, este es un poco el cuadro que les
8 mencionaba, aquí, pues, Pan American también, digamos, como segundo del *ranking*
9 baja, digamos, ligeramente poco de ₡4.833,0 millones a ₡4.298,0 millones; pero,
10 bueno, es realmente marginal y Sagicor también baja de ₡6.000,0 a ₡2.887,0, ese si
11 baja de manera importante ₡3.346,0 millones en utilidad y uno que sí sube mucho es
12 el seguro del Magisterio, pasó de un período anterior donde perdía ₡1.373,0 millones,
13 donde ha ganado este período ₡2.289,0 millones; pero, si uno lo ve en variación
14 absoluta tenemos que incorporar lo negativo más lo positivo y más bien generaron
15 ₡3.653,0 millones, recuperaron la pérdida y, más bien, hicieron utilidades por más de
16 ₡2.289,0 millones. Entonces, sí, tiene un crecimiento importante y Mapfre, Qualitas
17 y BMI son las que mayoritariamente crecen, y, bueno, generan, digamos, ese
18 crecimiento marginal, no se puede comparar en primas aquí, sí es cierto que con el
19 Instituto, ni con las más grandes; pero, si andan ahí similares. Esto es algún dato
20 muy importante, el Índice de Suficiencia de Capital es un índice definido por el
21 regulador como el índice mínimo requerido para las aseguradoras, es algo que
22 nosotros tenemos que valorar en el ejercicio que hacemos. El índice que definió la
23 aseguradora, el Índice de Suficiencia de Capital fue 1,3%, entonces, ninguna puede
24 estar por debajo de 1,3% como mínimo. Entonces, si vemos en el análisis del mercado
25 todas están en verde, o sea, todas están por encima del 1,3% que es lo correcto,
26 entonces, ahorita, en este momento, no hay alguna de las aseguradoras que estén
27 asumiendo riesgos y que no los puedan atender, todas están pudiendo atender sus
28 riesgos que están asumiendo desde el punto de vista comercial. Lo otro es que también
29 tienen sus mecanismos propios del reaseguro, en donde ceden propiamente estos
30 riesgos y eso les ayuda también a mejorar claramente el indicador, en su mayoría,
31 todas ceden riesgos. La que más concentra, a veces riesgos, es el Instituto Nacional
32 de Seguros por su patrimonio; pero, también, cede riesgos a los entes reaseguradores
33 más importantes a nivel mundial y, si lo vemos desde el punto de vista que tampoco
34 es muy bueno, no es muy bueno, es cuando uno tiene un Índice de Suficiencia de
35 Capital muy alto, ejemplo tiene un 7%, eso quiere decir que tiene mucha capacidad
36 para colocar; pero, tiene pocos negocios, entonces, los dos extremos son malos, el 1,3%,
37 porque estaría atendiendo negocios que no pudo asumir como riesgos y aquel que,
38 más bien, se dispara hacia el 5% o 6% que podría ser que tengo mucha disponibilidad
39 para asumir riesgos; pero, tengo poco negocio, entonces, los dos extremos realmente
40 son malos. Los dos están bastante bien, el único que tiene extremo hacia arriba es
41 Davivienda. Davivienda tiene mucha disponibilidad para colocar, ¿verdad?, pero,
42 parece que está teniendo poco negocio, entonces, claramente su índice está muy
43 superior a la media, que es la media que anda entre 1,7% a 2,3%, más o menos, que
44 es lo que termina siendo muy correcto. No sé si ahí se captó bien; pero, bueno, eso es

1 un poco la parte de índice de suficiencia. Ahora, tal vez, nada más me voy a referir al
2 dato como tal, básicamente, si vemos la variación es importante ver como, por
3 ejemplo, Vida el año anterior en primas había hecho ¢115.000 millones y en siniestros
4 ¢79.000 millones, esto era lo que consumía la prima el año anterior. Ahora, si lo
5 vemos, el año anterior la siniestralidad en Vida fue de un 68,73%, o sea, es una
6 siniestralidad muy muy elevada, o sea, realmente el tema de la pandemia
7 probablemente fue uno de los que más afectó el indicador de siniestralidad, lo lógico
8 es que yo tengo una prima y entre mayor sea la indemnización es más positivo el
9 producto que tengo, entonces, si lo vemos desde el punto de vista, por ejemplo, de este
10 año primas actuales, en Vida ¿por qué exemplificó en Vida? Bueno, por esta situación
11 que es postpandémica. El año anterior cerramos en ¢156 millones, este año estamos
12 cerrando en ¢57.000 millones en siniestros, entonces, más bien, hubo un
13 decrecimiento en la siniestralidad muy positivo en Vida, o sea, este año ya si lo
14 comparo contra el año pasado, siniestralmente se comportó mejor que el año anterior,
15 que no sé, don Bernal, eso era parte de lo que hablábamos ¿se acuerda? En aquel
16 momento de que no se podía comparar periodo pandémico con periodo postpandémico,
17 porque definitivamente las condiciones de siniestralidad han variado y aquí lo vemos.
18 Claramente, a nivel numérico. Entonces, más bien, la siniestralidad en Vida mejoró
19 muchísimo. Y, ahora, vemos otra realidad muy distinta que es la de automóviles, que
20 son las dos líneas más importantes, la de automóviles ahora ya vemos mayor flujo
21 vehicular en la calle, entonces, ¿qué nos pasó? Pasamos en automóviles de tener
22 siniestros por el 36,36%, bueno, aquí hay algo, hay algún efecto que no entiendo por
23 qué; pero, bueno, ya vemos como, a nivel de siniestros, crece automóviles, o sea, tiene
24 más siniestros ahora que los que tenía al año anterior, entonces, ya sí vemos cómo ya
25 empieza otra vez a verse la realidad de antes de la pandemia del uso de vehículo, que
26 ya hay más mayor siniestro, ya la gente anda más trasladándose en la calle y todo
27 eso. Eso es a nivel general y, más bien, la variación interanual de siniestros bajó en
28 la totalidad bajó, el año pasado, más bien, subió un 5,34% con relación al 2020 y, si lo
29 vemos 2021 contra 2022, más bien, bajó la siniestralidad en el país en un 4,79% en
30 todas las líneas, ya en el resumen de líneas, eso es un poco la idea. Esto se ve un
31 poquito saturado, ya aquí vamos a ver un poco la parte de intermediarios para ir
32 cerrando con el análisis de competencia. Acá nada más quería ver, aquí es el
33 comparativo de ingresos por comisiones de intermediarios, aquí está nuestra
34 Corredora. El BAC cierra en primer lugar con ¢6.578 millones, BN Corredora de
35 Seguros cierra con ¢6.356 millones, y BCR cierra con ¢5.041 millones, ¿qué es lo
36 importante acá? Bueno, que definitivamente nosotros cerramos la brecha —ahorita
37 lo vamos a ver en el cuadrito de abajo que es en el absoluto—, entonces, a nivel del
38 ranking de manera interanual, básicamente nosotros estamos en el segundo lugar;
39 pero, ya muy cerca de BAC Credomatic que, en algún momento, llegó a tener
40 diferencias con nosotros de más de ¢1.500 millones en la brecha. Ahora, nosotros sí
41 aumentamos...”.

42 El director Alvarado Delgado dijo: “¿José?”.

43 El señor Barrientos Solano respondió: “Sí, señor”.

Nº 319

1 El director Alvarado Delgado preguntó: "Perdón, ¿qué es la diferencia entre los dos
2 cuadros?".

3 El señor Barrientos Solano contestó: "No, aquí es un tema de orden, don Bernal, lo
4 que conversamos, aquí lo acomodamos por *ranking* interanual ya con montos por
5 ingresos por comisión en año actual y, aquí abajo, fue por crecimiento en la variación
6 absoluta, lo que conversamos, que básicamente es quién crece, cómo cerramos esa
7 brecha; es decir, nosotros sí crecimos más que el BAC, por ejemplo".

8 El director Alvarado Delgado expresó: "Ah, *O.K.*, o sea, el BAC nos llevaba el periodo
9 anterior ¢400 millones de diferencia, nos superaba. En este periodo, más bien,
10 nosotros redujimos la brecha, prácticamente a ¢200 millones con el BAC, crecimos
11 más que ellos".

12 El señor Barrientos Solano apuntó: "Exactamente, sí, entonces, si lo vemos acá, el del
13 *ranking* es el de arriba, ¿verdad?, el del *ranking* es el de arriba, que es básicamente
14 comparativo comisiones contra comisiones del año, de enero a setiembre y este de
15 abajo básicamente es nada más para ver si cerramos la brecha, esos crecimientos
16 absolutos básicamente, don Bernal, habíamos hablado de poner, destacar que el
17 crecimiento claramente de la Corredora ha estado por encima del BAC a setiembre,
18 solamente en crecimiento, digamos, en crecimiento de primas. Esto lo veríamos como
19 cerrar la brecha, es un poco al crecer más que el BAC cerramos la brecha, si crecemos
20 menos que el BAC nos amplía la brecha, ¿verdad? Entonces eso es un poco de verlo
21 en los dos cuadros. No sé si lo expliqué bien o quedó más con duda; pero, bueno, en
22 realidad, esas son dos de las situaciones, básicamente. Esto es en el comparativo de
23 ingresos por comisión, este es el que compara claramente el mercado, ¿verdad?, luego
24 vienen otros que tal vez no voy a ampliar tanto, porque ya hablan, por ejemplo, del
25 comparativo de ingresos totales, igual lo acomodamos exactamente igual que el
26 anterior, ingresos totales por el periodo a actual el BAC cierra en ¢5.172 millones,
27 nosotros cerramos en ¢4.357 millones, BCR en ¢4.039 millones en comparativo de
28 ingresos totales.... Aquí está todo..., aquí no es comisiones, aquí es ingresos totales,
29 aquí hay el tema de todo lo que hace en instrumentos financieros, hay diferentes
30 metodologías, hay gente que contiene los dividendos y no los reparte, y más bien los
31 concentra y los invierte. Nosotros, claramente, más bien repartimos siempre todas las
32 utilidades que generamos, se las repartimos al Banco; entonces, ahí baja, entonces,
33 hay diferentes formas de verlo. Pero, bueno, para verlo a nivel del *ranking*,
34 básicamente, esos son los primeros tres y, si lo vemos abajo, es por crecimientos
35 absolutos, ¿verdad?, ese realmente no se compara, porque, si vemos ingresos totales
36 del periodo actual, nosotros crecemos ¢4.357 millones y Unity ¢2.384 millones; pero,
37 aquí lo que queríamos ver es cuánto más hicieron con relación a su último corte o su
38 última base de ingresos totales. Entonces, ellos fueron los que más crecieron,
39 digamos, ¢694 millones más, ¢392 millones y nosotros ¢354 millones, que aquí lo más
40 importante es que estamos por encima del BAC y estamos por encima del BCR, o sea,
41 estamos creciendo en términos absolutos, en la variación absoluta, más que ellos,
42 aunque las bases cambian, ¿verdad? Eso es un poco la lectura de estos dos cuadros.
43 Luego, el otro que nosotros incorporamos es el comparativo de la utilidad neta. Aquí
44 lo que hacemos es, *O.K.*, la Corredora en el *ranking* cierra de primer lugar; aquí eso

Nº 319

1 es básicamente utilidad contra utilidad en períodos iguales; entonces, estamos
2 cerrando en primer lugar, en ¢3.041 millones, tuvimos ¢423 millones más. El BAC
3 cierra en ¢2.321 millones, con ¢345 millones más, y el BCR Corredora cierra en ¢2.259
4 millones, con más bien menos (¢224 millones menos). Esto es un poco el
5 comportamiento del *ranking*. Entonces, en comisiones en el *ranking* estamos segundo
6 lugar, en ingresos totales estamos en segundo lugar y en el *ranking* en utilidades
7 estamos en el primer lugar. Y, si lo vemos abajo, es solo en términos absolutos, don
8 Bernal, este fue el cuadro que conversamos, básicamente, qué tanto más hacemos en
9 variación absoluta con relación a nuestros competidores. Aquí también, la Corredora
10 se mantiene, creció más en utilidad ¢423 millones contra los ¢345 y los ¢128 millones
11 que creció el tercer lugar, ¿verdad? Aquí cambia un poquito el orden. Luego lo vamos
12 a traer también en gráficos, ahí nos faltó un poquito de tiempo para hacerlo un poco
13 más sencillo a la vista. Y, luego, ya aquí viene el índice de eficiencia con la misma
14 metodología. El índice de eficiencia visto como un tema nada más meramente
15 referencial, porque tenemos estas características que mencionaba yo en el de ingresos
16 totales; pero, aquí básicamente es que nosotros estamos con un índice de eficiencia
17 muy positivo de un 32,11%, un 33,98% es el período actual, está 1,87% mayor que la
18 del año pasado; pero, aquí está el componente de todo lo que tiene que ver con la
19 mayor cantidad de ingresos, entonces, tenemos una concentración mayor también de
20 gastos y, pues, algunas otras cosas. Aquí ya vemos un poco el índice de eficiencia de
21 las cinco, digamos, las seis más importantes acomodadas por período actual, ¿verdad?,
22 de lo alcanzado y también por ver cómo, más bien, este negativo se vuelve positivo y
23 este positivo se vuelve negativo; entonces, podríamos decir que el Popular más bien
24 mejoró su índice de eficiencia operacional, Mutual mejoró el índice de eficiencia
25 operacional, en segundo lugar, y nosotros en cuarto lugar, por ejemplo, 1,87%. Y luego
26 vemos ya el ROE de intermediarios. Aquí, básicamente, nosotros cerramos con un
27 ROE en período actual de 69% y teníamos un ROE del año anterior de 47,05%;
28 incrementamos nuestro ROE en un 21,95%. Y, si ya lo vemos el ROE, digamos, un
29 poco de cómo quedamos comparativamente hablando, ya ahí estamos en primer lugar
30 en el ROE, porque a nivel de cuánto avanzamos nosotros en el ROE, avanzamos un
31 21,95% contra el segundo que fue un 6,60%, que fue Mutual Seguros. Entonces, ahí
32 podemos ver el *ranking* a nivel del ROE más alto al ROE más bajo y, también, vemos
33 unos de decrecimientos absolutos, ¿verdad?, de si realmente crecimos más nosotros
34 que los demás. En este cuadro del índice de ROE sí crecimos más que los demás en el
35 alcance del objetivo, digamos, que era el crecimiento. Y, bueno...”.

36 El director Alvarado Delgado resaltó: “Y muchísimo más”.

37 El señor Barrientos Solano indicó: “Sí, sí, muchísim... Ahorita hago el cierre; pero, en
38 realidad, pues, contarles un poco que, cuando realmente hacemos el análisis de
39 mercado, sí vemos cómo hay..., en términos de aseguradoras, cómo hay crecimientos
40 mucho más enfocados a riesgos personales, riesgos generales crece menor; pero, el
41 mercado en general crece. Hay dos factores, que puede ser mayor primaje, puede ser
42 mayores negocios, ¿verdad?, ese detalle no es publicado por el regulador; pero, anda
43 muy relacionado al incremento en prima que les mencionaba al inicio en seguros
44 personales, ahí crece un poco mayor y lo más importante es que la Corredora no solo

Nº 319

1 se consolida en el segundo lugar en el *ranking*, sino que está muy cerca del primer
2 lugar, cuando antes, hace muchos años la brecha era muchísimo muchísimo mayor y,
3 si lo vemos desde el punto de vista de la utilidad, estamos en el primer lugar. Esos
4 son como los datos más relevantes del informe de mercado. Como les mencionaba, la
5 idea es ahora presentar no solo *ranking*, sino crecimientos absolutos, para ver cierres
6 de brecha y, con base en eso, ustedes tengan una información más completa y que
7 fueron observaciones muy positivas que nos hizo don Bernal, para que el ejercicio del
8 análisis fuera como más profundo, digamos, en ese sentido. No sé si tienen dudas,
9 consultas, comentarios, don Bernal".

10 El director Alvarado Delgado respondió: "No, de mi parte no. Me parece que los
11 resultados son bastante importantes. El reto es mucho más grande, porque ya la
12 brecha entre BAC San José y nosotros va siendo una brecha muy pequeñita,
13 prácticamente nos queda crecer otro tanto como el que crecimos con respecto a ellos
14 a setiembre y estaríamos pasándolo, que creo que es un reto ambicioso; pero, que lo
15 podemos lograr, José".

16 El señor Barrientos Solano dijo: "Sí, señor".

17 El director Alvarado Delgado acotó: "Así es que vayan preparándose, porque
18 queremos ya el primer lugar dentro de poco".

19 El señor Barrientos Solano comentó: "Sí, no, estamos trabajando en eso; inclusive,
20 este año fuimos muy objetivos con la meta, porque definitivamente todavía nos queda
21 una brecha, ¿verdad?, de cerrar, entonces, creemos que para el 2023 vamos a estar
22 muy cerca y 2024 deberíamos..., si podemos cerrar el 2023 maravilloso, vamos a
23 trabajar para eso; pero, para ser claro con los datos y por los análisis mensualizados
24 que nosotros hacemos, contables y mensualizados de ingresos y demás, nuestras
25 metas sí tienen un crecimiento importante y creo que muy pronto podríamos estar,
26 no solo llegar al primero, sino es llegar al primero y consolidarlo, para que no haya
27 ese que en un trimestre de primeros, que luego en otro de segundos, y ahí, ¿verdad?,
28 que no haya esa volatilidad, pues, la idea o el ideal es buscar una consolidación en el
29 primer lugar, no solo alcanzarlo, sino consolidarlo. Entonces, es parte del ejercicio que
30 hacemos diariamente aquí, desde el punto de vista comercial, y con esa intención
31 siempre de lograr ese objetivo que todos quisiéramos sea ya, digamos, claramente".

32 El director Alvarado Delgado señaló: "Perfecto".

33 El señor Barrientos Solano destacó: "Pero, muy complacido, don Bernal, realmente
34 con este análisis a setiembre, de verdad que sí".

35 El director Alvarado Delgado externó: "Sí, están muy buenos los números. ¿Hay
36 alguna consulta para don José Alfredo?". Bueno, pareciera que no hay consultas.
37 Damos por el recibido el análisis de competencia a setiembre y pasaríamos al punto
38 4.b.".

39 Resolución

40 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado
41 el resumen ejecutivo del 17 de noviembre del 2022, al cual se adjunta el oficio BNCS-
42 UP-030-2022, de la misma fecha, suscrito por el señor José Mariano Mata Solano, jefe
43 de la Unidad de Planeación de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., que anexa
44 el documento denominado **Informe de Análisis de Mercado, III Trimestre 2022**,

Nº 319

1 expuesto en esta ocasión por el señor José Alfredo Barrientos Solano, gerente general,
2 en atención a lo dispuesto en el inciso 9), artículo 4.º, de la Directriz n.º 099-MP,
3 *Revisión de las funciones de órganos de dirección y fortalecimiento de su rol estratégico*
4 *en las empresas propiedad del Estado e instituciones autónomas.*

5 **Comuníquese** a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

6
7
8

9 ARTÍCULO 11.º

10
11 La auditora interna, señor Gabriela Sánchez Quirós, procedió a realizar una
12 exposición relativa a la **Encuesta experiencia de clientes, modelo de gestión**
13 **2022**, para conocimiento de este órgano colegiado.

14 El director Alvarado Delgado expresó: “Pasaríamos con el último punto de la agenda,
15 que tiene que ver con la encuesta de percepción de auditorías. Doña Gabriela,
16 adelante”.

17 La señora Sánchez Quirós comentó: “Gracias, don Bernal. Esta encuesta, ¿verdad?, y
18 es importante tal vez introducirlos en el tema, principalmente a los nuevos directores,
19 nace como una de las variables de nuestro modelo de gestión de las auditorías
20 internas del Conglomerado. Nuestro modelo está integrado por dos macrovariables,
21 si lo podemos llamar así, una que es una calificación global, que obedece a las metas
22 de gestión propias de la Auditoría Interna y una calificación actitudinal, que
23 normalmente se le solicita a la Junta Directiva el próximo año, que representa un
24 25%. La encuesta, que nos informaron va a ser enviada a los señores directores hoy
25 21 de noviembre, forma parte de este 75%. Este 75%, para el caso de las sociedades
26 anónimas, está compuesto por cinco indicadores. El indicador al cual corresponde esta
27 encuesta es al tercero y se denomina *Resultado promedio de encuestas de experiencia*
28 (*Grupo 1, 2 y 3*). Estos grupos 1, 2 y 3 es Junta directiva, Comité de Auditoría y Alta
29 Administración de la Corredora, y tiene un peso de un 20% dentro del 100% de este
30 modelo de gestión de las auditorías internas. Y ya entrando en detalles en la encuesta,
31 la encuesta tiene una población, ¿verdad?, que es la Junta Directiva y Alta Gerencia;
32 el diseño muestral es enumeración total y el método de recolección de datos va a ser
33 correo electrónico, a excepción de los nuevos directores que nos dieron la posibilidad
34 que, si lo tenían a bien, podían sostener una reunión privada con la jefe del área de
35 experiencia del cliente del Banco, doña Ana Cristina Soto, si ustedes así lo tienen a
36 bien. La periodicidad es anual y la escala de evaluación consta de cuatro indicadores,
37 que ya más adelante les voy a detallar, y lo que es el indicador de esfuerzo. Importante
38 destacarles, ¿verdad?, que la encuesta es voluntaria para quienes consideren poseer
39 criterio evaluativo. Entonces, los directores que consideren a bien aplicarla lo pueden
40 hacer y se va a promediar la calificación de acuerdo a las encuestas recibidas. Ya
41 propiamente los indicadores que se van a analizar, es el NPS, que lo que va a medir
42 es la lealtad del equipo de Auditoría; lo que es el índice de satisfacción y el de
43 satisfacción del cliente, que lo que miden es cumplimiento, y el del esfuerzo, que es
44 un indicador inverso, entre más alta la calificación significa que más les cuesta

Nº 319

1 comunicarse con la Auditoría Interna y, entre más baja, es que la comunicación es
2 fluida y es fácil comunicarse con nosotros. Esa era la información que me encargaron
3 brindarles. Agradecerles por el espacio y, si requieren alguna ampliación, con mucho
4 gusto”.

5 El director Alvarado Delgado dijo: “¿Hay alguna observación para lo que doña
6 Gabriela nos está presentando?”.

7 La directora Vindas Lara respondió: “De mi parte, no”.

8 El director González Cuadra señaló: “Está muy claro”.

9 La señora Sánchez Quirós indicó: “Gracias”.

10 El director Alvarado Delgado manifestó: “Sí, correcto, muchas gracias, doña
11 Gabriela”.

12 La directora Alpízar Chacón externó: “Ninguna, gracias”.

13 El director Alvarado Delgado acotó: “Nos queda claro y quedamos a la espera de la
14 recepción de la de la encuesta”.

15 La señora Sánchez Quirós apuntó: “Muchas gracias, don Bernal”.

16 El director Alvarado Delgado contestó: “Con gusto”.

17 Resolución

18 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentada
19 la exposición denominada *Encuesta experiencia de clientes, modelo de gestión*
20 **2022**, realizada por la señora Gabriela Sánchez Quirós, auditora interna de BN
21 Sociedad Corredora de Seguros, S. A.

22 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

23 (G.S.Q.)

24

25 ARTÍCULO 12.[°]

26

27 El presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, expresó: “Bueno, siendo
28 así las cosas, estaríamos llegando al final, no sin antes pedirle a doña Sofía que nos
29 validen la grabación de audio y video de la sesión”.

30 La señora Zúñiga Chacón dijo: “Sí, señor, don Bernal, efectivamente fue grabada en
31 audio y video la sesión”.

32 El director Alvarado Delgado indicó: “Muchas gracias, doña Sofía”.

33 La señora Zúñiga Chacón respondió: “Con mucho gusto”.

34 El director Alvarado Delgado manifestó: “Bueno, señores, estamos terminando la
35 sesión. Muchas gracias y nos vemos dentro de 15 días”.

36

37 A las doce horas con veinte minutos se levantó la sesión.

38

39

40

41

PRESIDENTE

SECRETARIA

MBA. Bernal Alvarado Delgado

MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos

1

