

Tomo Nº 24

Nº 326

ARTÍCULO 4.[°]

1
2 El director señor Bernal Alvarado Delgado dijo: "Pasamos al punto número dos, que
3 sería generalidades. El 2.a., procedemos con la aprobación del orden del día. ¿Estamos
4 de acuerdo?".
5 Los directivos externaron su anuencia a aprobarlo.

6 Los directivos externaron su anuencia a aprobarlo.
7 El director Alvarado Delgado acotó: "Lo damos por aprobado el orden del día".

8 **Resolución**

9 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el orden del
10 día de la presente sesión ordinaria número 326 de BN Sociedad Corredora de Seguros,
11 S. A.

12 (B.A.D.)

ARTÍCULO 5.[°]

13
14 El director señor Bernal Alvarado Delgado dijo: "Pasamos al punto 2.b., que es la
15 aprobación del acta de la sesión ordinaria 324. Si hay observaciones, ¿no hay?".

16 La señora Sánchez Quirós expresó: "De forma".

17 El director Alvarado Delgado indicó: "La damos por aprobada".

18 Los directivos mostraron su anuencia.

19 **Resolución**

20 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el acta de la
21 sesión ordinaria número 324, celebrada el 7 de febrero del 2023, considerando las
22 observaciones de forma remitidas previamente por la señora Gabriela Sánchez
23 Quirós, auditora interna, a la Secretaría General.

24 (B.A.D.)

ARTÍCULO 6.[°]

25
26 El director señor Bernal Alvarado Delgado manifestó: "Pasamos al punto 2.c., *Temas*
27 *de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditor*. Si hay algún tema". Al no
28 haberlos dijo: "No hay ningún tema".

29 (B.A.D.)

ARTÍCULO 7.[°]

30 La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó la carta del 7 de
31 febrero del 2023, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del
32 Banco Nacional, mediante la cual transcribe la parte resolutiva del acuerdo tomado
33 por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 8.[°], sesión 297 del 6 del mismo
34 mes, en el que se tuvo por presentado el informe AG-G-01-2023, denominado
35 **Memoria Anual de las Auditorías Internas Conglomerado Financiero Banco**
36 **Nacional de Costa Rica 2022**, así como la declaratoria de independencia y
37 objetividad de la labor de auditoría interna del Conglomerado Financiero Banco

Nº 326

1 Nacional de Costa Rica (anexos en esta ocasión); además, se resolvió elevarlos a
2 conocimiento y valoración de este órgano colegiado.
3 El director Alvarado Delgado dijo: "Adelante, doña Gabriela".
4 La señora Sánchez Quirós expresó: "Muchas gracias por el espacio. Tengo el gusto
5 hoy de presentarles los resultados de la gestión de las auditorías internas del
6 Conglomerado Financiero para el periodo 2022. El informe consta de varias secciones.
7 La primera es destacarles el resultado de nuestro modelo de gestión para la Auditoría
8 Interna de la Corredora de Seguros, obtuvimos una calificación de un 91,8%. La
9 primera calificación tiene que ver con el desarrollo de alertas de auditoría continua,
10 lo cual correspondió a un proyecto de tres alertas que desarrollamos este año, y el
11 20% que nos quedó pendiente correspondía a el traslado ya de las alertas diseñadas
12 al software que se utiliza para el seguimiento de esas alertas que se llama Alessa.
13 Entonces, dada la eventualidad que se nos presentó a final del año, que de cuatro
14 colaboradores de la Auditoría quedamos solo dos por temas de maternidad, fue que
15 se nos dificultó ese traslado y esto queda resuelto en el primer trimestre 2023. El
16 segundo tema tiene que ver con la eficacia de nuestro plan de trabajo, cuya calificación
17 fue de un 100%. El tercer y cuarto tema tiene que ver con un resultado de encuestas
18 de percepción, que vamos a ver más adelante, y el último tema tiene que ver con que
19 obtuvimos un 84% en las calificaciones de salud organizacional del equipo de
20 Auditoría, que lo vamos a ver más allá. Enfocándonos un poco en lo que es la marca
21 de salud de las auditorías internas, específicamente lo que hablábamos de la salud
22 organizacional, obtuvimos una calificación de un 84%, que es la conjugación de dos
23 variables: la primera es el resultado de una herramienta que tenemos las auditorías
24 internas que se llama Clarity, es una herramienta web que se alimenta diariamente
25 por los colaboradores de Auditoría Interna y tenemos una calificación de un 93% a
26 nivel de salud; sin embargo, el otro factor que se incluye en esta calificación es la
27 encuesta de salud organizacional que se aplica para toda la Corredora de Seguros, no
28 se puede separar el resultado de la Auditoría Interna, dada la poca cantidad de
29 personal que tenemos, entonces, el consultor nos da la calificación global que es un
30 75%. Este 75% lo venimos trabajando de manera proactiva con toda la Administración
31 de la Corredora y estamos seguros de que en la calificación de este año en conjunto
32 como Corredora de Seguros lo vamos a mejorar. Deteniéndonos un poco en el tema de
33 experiencia al cliente, aunque más adelante en el transcurso de la sesión doña Ana
34 Cristina Soto va a venir a hacer la presentación de los resultados, es importante
35 destacar que, en materia de experiencia al cliente, en los dos indicadores que se les
36 da seguimiento tuvimos una mejora, respecto al periodo 2021, de más de un 30% en
37 los dos indicadores, pasamos de una calificación de 66% a 86% y en la otra de 64% a
38 84%. Esto gracias a los esfuerzos que hemos implementado junto con la
39 Administración de la Corredora y a toda la retroalimentación y asesoría que la Junta
40 Directiva nos ha dado. Entonces, esto nos llena de mucha alegría, poder compartir
41 con ustedes estos resultados. Enfocándonos un poco en lo que es ya propiamente el
42 plan de aseguramiento, nosotros en Corredora, para el periodo 2022, realizamos 18
43 estudios, incluye asesorías, incluye oficios de advertencia, lo cual es bastante bueno,
44 porque, como les comenté anteriormente, a final de año cerramos con dos recursos

1 menos de las cuatro personas que somos y logramos sacar la tarea, a pesar de esos
2 contratiempos y retos, podemos con mucha satisfacción decirles que se cumplió todo
3 el plan de trabajo. En materia de ciberseguridad, este es un tema que se revisa de
4 manera transversal por la auditoría de TI del Banco y se han hecho estudios técnicos
5 bastante buenos, que vienen a reforzar la gestión que ya la Corredora ha iniciado en
6 esta materia, entonces, ahorita nos encontramos trabajando en planes de acción, cuyo
7 avance es bastante satisfactorio. Propiamente en seguimiento a recomendaciones, es
8 también de mucha alegría comunicarles que cerramos diciembre con un inventario de
9 apenas 37 recomendaciones. Como lo dice don Marvin en el Comité de Auditoría, es
10 un inventario de recomendaciones dinámico, ya no aquella estacionalidad de 200, 300
11 recomendaciones, son recomendaciones propias del período 2022, no tenemos
12 recomendaciones antiguas. La consulta, que siempre es importante atender, es cómo
13 está la distribución de esas recomendaciones de acuerdo al riesgo, entonces, tenemos
14 22 de riesgo alto y 15 de riesgo medio. ¿Qué significa eso? Significa que los estudios
15 de auditoría se están enfocando en las áreas de mayor riesgo de la institución y de
16 esa manera garantizamos agregar el valor que la institución requiere, porque estamos
17 protegiendo esos riesgos. En temas de hallazgos, se emiten de parte de la Auditoría
18 de la Corredora 24 hallazgos y tres aspectos positivos. La clasificación de hallazgos
19 por riesgos, vemos una alta concentración de hallazgos en lo que es el riesgo
20 estratégico, que es el riesgo más relevante para la gestión de la Corredora de Seguros
21 por su giro de negocio y, en un segundo lugar, vemos todo lo relacionado con riesgos
22 de ciberseguridad y otros relacionados con riesgos operativos, que es donde dice otros.
23 En materia de opinión global, esta opinión global responde a una norma internacional
24 de auditoría que debemos cumplir todas las auditorías que estamos certificadas por
25 el Instituto Global. Esto fue una recomendación del equipo auditor que vino de
26 España en el 2021, entonces, logramos, gracias a un gran trabajo de equipo de la
27 Auditoría General y aportes que les dimos las auditorías de subsidiarias, este primer
28 resultado de opinión global. Importante destacar que esto no es una calificación, es
29 un índice y que la calificación que muestra la Corredora de ese 74% y ese 64% se
30 iguala, en una escala de 0% a 100%, a un 92%, entonces, no es que sea una nota o una
31 calificación negativa, sino que, en el momento en que se realizaron los estudios, se
32 presentaban oportunidades de mejora. Me detengo ahí para destacar algo muy
33 importante, que el 50% de las recomendaciones emitidas y relacionadas a ese estudio
34 ya están implementadas a hoy y que para el restante 50% ya los planes de acción
35 tienen un grado de avance importante. Entonces, eso demuestra un gran compromiso
36 de la gestión de la Administración de la Corredora a cargo de don José Alfredo en la
37 dirigencia y el interés de atender las recomendaciones de la Auditoría en un tiempo
38 corto y eso también contribuye la metodología ágil que aplicamos las auditorías
39 internas. ¿Por qué razón? Porque cada *sprint* le vamos comunicando al área auditada
40 los hallazgos, entonces, de manera oportuna se van atendiendo.
41 Este resultado es bastante bueno y, como les digo, responde a una recomendación de
42 los señores de España. Y, por último, los logros, ya tenemos una nueva estrategia en
43 la que estamos trabajando y espero en las próximas sesiones traerles el plan de
44 acción. Logramos trabajar en el periodo 2022 en cuatro asesorías y advertencias

Nº 326

1 dirigidas a la Administración de la Corredora agregando valor. Trabajamos en tres
2 alertas de auditoría continua. Seguimos controlando de cerca todo lo que es el riesgo
3 de ciberseguridad y lo relacionado con seguridad de la información. La gestión de
4 recomendaciones es muy sana y se han implementado muy sanas prácticas en su
5 gestión. El tema de agilidad ha venido a contribuir de una manera positiva en la
6 gestión de las auditorías internas y, por ende, en el valor que nosotros le damos a la
7 Corredora de Seguros. Por último, en desempeño operativo, logramos una ejecución
8 del presupuesto de un 92%. ¿Qué nos faltó en ese 8%? Fue la compra del sistema de
9 información para las auditorías internas, eso fue lo que nos faltó. Se emite un cartel
10 en junio 2022 y no tuvimos ningún participante, se está trabajando para salir
11 nuevamente con la publicación en Sicop ahora en marzo de este año, para ya poder
12 realizar la compra y la implementación. Esa sería nuestra memoria anual y con gusto
13 atiendo sus consultas”.

14 La directora Vindas Lara preguntó: “Gabriela, el hecho de que no hubiera oferentes,
15 ¿a qué se deberá, será que están pidiendo algo que no existe en el mercado o qué?,
16 porque realmente volver a sacarla, ¿cómo podríamos explorar un poco qué sucedió?, o
17 sea, sabiendo no sé con qué elementos qué hay disponible en el mercado”.

18 La señora Sánchez Quirós respondió: “Gracias por la consulta, doña Andrea, fue un
19 tema de precio, que el precio que estábamos poniendo en el cartel era muy bajo para
20 todas las ofertas que tiene el mercado. Entonces, muchas veces cuando se compran
21 sistemas de información y las compras son por volumen, de más de 100 licencias que
22 es en este caso, porque somos las cinco auditorías quienes estamos realizando la
23 compra, se aplican precios especiales y se hizo un sondeo con más de 17 oferentes del
24 mercado, tanto nacionales como internacionales; pero, ninguno quiso participar por
25 ese precio, entonces, el ajuste que estamos haciendo a nivel de cartel en este momento
26 es un tema meramente de precio”.

27 La directora Vindas Lara dijo: “Gracias”.

28 La señora Sánchez Quirós acotó: “Pero, ahí los voy a mantener al tanto de esa
29 implementación”.

30 La directora Vindas Lara apuntó: “Sí, porque el tema de precio es un aprendizaje para
31 futuros carteles, porque el atrasarnos un año por un tema de precio e igual la
32 razonabilidad del precio o en qué se basaron para el monto estipulado en junio, porque
33 la idea es que se disponga de un presupuesto sensato; pero, si la prioridad es adquirir
34 el software, cómo hacer una revisión de previo o un sondeo para que, efectivamente lo
35 que estamos pidiendo y el precio, alguien pueda ofertar, porque, si no significa, al
36 final, pagar lo que hay que pagar”.

37 La señora Sánchez Quirós acotó: “Exacto”.

38 La directora Vindas Lara agregó: “Y con un año de atraso, digo un año, mientras que
39 se hace todo el trámite”.

40 La señora Sánchez Quirós indicó: “No, y totalmente de acuerdo, doña Andrea y esas
41 consideraciones se tomaron en cuenta ya para este año. Como la decisión tiene que ir
42 consensuada entre las cinco auditorías, diay, hubo un asunto ahí a nivel de precio,
43 que se creyó erróneamente de que se iba a lograr; pero, no fue así; pero, gracias, por
44 la retroalimentación”.

Nº 326

1 El director Alvarado Delgado preguntó: “¿Alguna otra consulta? Don José”.
2 El señor Barrientos Solano expresó: “No, más bien, tal vez es la Memoria Anual de la
3 Auditoría; pero, lo que decía Gabriela era muy importante, en función de los logros
4 que se alcanzaron durante el año 2022, porque no solamente terminamos con un
5 registro de recomendaciones menores a otros años, sino que fue a lo largo de los meses
6 del año 2022, ¿verdad?, algo que no habíamos logrado en otros años. Entonces, de ahí
7 rompimos un hito, digamos, también y eso es muy importante, porque tiene que haber
8 una completa coordinación entre la Auditoría y la Administración, porque, si alguna
9 de las dos partes, y lo digo aquí en función de la Administración, no quiere dar el paso
10 a resolver una recomendación, podemos tener recomendaciones históricas pendientes
11 que, al final de cuentas, pues, no agregan valor a la organización; entonces, eso fue
12 como una de las claves que para mí fueron muy exitosas en el año 2022. Y también es
13 que hemos entrado en un proceso de diálogo siempre, en función de cada uno de los
14 informes y, cuando vemos alguna oportunidad de mejora, nosotros tenemos la
15 confianza de poder sentarnos con la Auditoría, para poder retroalimentarlos, y se
16 toma muy en cuenta lo que nosotros realmente les estamos indicando a ellos.
17 Entonces, yo creo que eso también hace un reconocimiento a Gabriela y a su equipo
18 que, además de eso, estuvo muy diezmado en diciembre, claramente eran dos
19 personas de cuatro, y, al final de cuentas, nos apoyaron a nosotros, porque uno tiene
20 que ver la auditoría desde un proceso asesor y realmente nos ayudaron mucho a
21 identificar mejoras o mejores prácticas en las que nosotros podíamos incursionar. Y
22 un dato no menor, que creo que es importante, es que esto no es solo la opinión del
23 Gerente de la Corredora, porque aquí estoy yo en una opinión muy personal; pero, el
24 equipo, si nosotros vemos cómo mejoró los indicadores de experiencia, se deben
25 justamente a que hay una percepción de apertura de la Auditoría en el equipo de la
26 Administración de la Corredora, con oportunidades de seguir creciendo, por supuesto
27 que sí, ¿verdad?, lo tenemos todos; pero, creo que eso es muy importante destacar en
28 el indicador de la filmina que habla de experiencia del cliente, tanto el valor agregado
29 como la experiencia del cliente al usuario, que es básicamente nosotros, y quería
30 destacar eso, don Bernal, y, más bien, agradecer a la Auditoría no solo por traer la
31 Memoria Anual, sino por el apoyo que tuvimos durante el año 2022, que creo, lo
32 resumo en todos los últimos años, creo que fue uno de los años más exitosos que hemos
33 tenido en el proceso en construir en conjunto la organización que queremos”.

34 El director Alvarado Delgado señaló: “De acuerdo. ¿Doña Andrea?”.
35 La directora Vindas Lara dijo: “Bueno, yo creo que hay que felicitar a todos los
36 miembros, ¿verdad?, a todo el equipo de Auditoría y la parte del Conglomerado, que
37 yo creo que hace que el trabajo de Auditoría sea como una supervisión del Auditor
38 General; eso hace que todos los informes que nos lleguen aquí ya lleven una primer
39 revisión; pero, también la parte de las recomendaciones que en algún momento, no
40 sé, teníamos, ¿cuántas eran?, 250 o no sé cuántas. Era una cosa... Entonces,
41 hicimos...”.

42 El señor Barrientos Solano aclaró: “Cuando yo entré eran 247”.

43 La directora Vindas Lara acotó: “Bueno, esas; entonces, se hizo un pequeño comité
44 que yo coordiné, para ir resolviendo tema por tema, qué se podía unir y demás; pero,

1 ahora ya la dinámica es más sobre la marcha, no dejar que se acumulen, entonces, la
2 Administración ha podido generar, como ese *expertise* de ir resolviendo, sin dejar de
3 lado toda la parte de ejecución de negocio, porque tiene que cumplir; pero, en tiempos
4 ya menores y, entonces, ya no tenemos como ese rezago o esa carga pendiente.
5 Entonces, yo creo que el nivel de madurez de la Corredora en respuesta a lo que dice
6 la Auditoría va siendo cada vez más ágil y ya sin un lastre de cosas pendientes, que
7 ya en algún momento eran como recomendaciones vencidas, porque ya no tenían
8 sentido o ya se había superado, pues, el reto. Entonces, sí felicitar, porque estamos
9 digamos que en un punto ya de mayor madurez y agilidad para el negocio y para las
10 respuestas a las recomendaciones".

11 La señora Sánchez Quirós apuntó: "Gracias, doña Andrea".

12 El director Alvarado Delgado comentó: "Totalmente de acuerdo con lo que mencionan
13 doña Andrea y don José. Definitivamente, eso es lo que uno quiere ver, que haya un
14 equipo jalando parejo y que, en realidad, la Administración y la Auditoría tienen que
15 trabajar así, para ver resultados como estos. Cuando vemos el nivel de madurez del
16 sistema de control interno, todo eso lo que nos evidencia es que ha venido
17 canalizándose debidamente los esfuerzos de parte de la Auditoría y de parte de la
18 Administración, en procura de una gestión más eficiente, más ágil, más robusta.
19 Definitivamente, sí, la Administración y la Auditoría qué dicha que eso se quede
20 reflejado en los informes que hemos visto y en la Memoria que estamos viendo ahora".

21 La señora Sánchez Quirós respondió: "Ah, muchas gracias, don Bernal. Y nada más
22 ahí tal vez algo importante por aclarar. Digamos, las auditorías internas del
23 Conglomerado la labor que hacemos es de coordinación. Por lo indicado en la Ley
24 General de Control Interno, la Auditoría del Banco no puede ejercer un rol de
25 supervisión del rol de las auditorías internas de las subsidiarias, porque, si no, se
26 estarían viendo afectados dos principios básicos en nuestra gestión que se llaman
27 independencia y objetividad. Entonces, nosotros lo que hacemos es solamente
28 coordinarnos y apoyarnos como un gran equipo de auditorías del Conglomerado que
29 somos, nada más para...".

30 La directora Vindas Lara indicó: "Pero, tal es una pregunta, Gabriela. Por ejemplo,
31 ¿el cumplimiento en agenda en fecha de lo propuesto en el plan estratégico lo ven
32 desde lo corporativo o lo ve la Fiscalía? ¿A quién le corresponde?".

33 La señora Sánchez Quirós contestó: "Gracias, doña Andrea por su consulta. Digamos,
34 lo que es el control de la ejecución del plan de trabajo y del plan estratégico, por ley,
35 me compete a mí; sin embargo, como auditorías tenemos una plataforma web en
36 SharePoint, donde subimos la evidencia que respalda el cumplimiento de esos
37 avances. Esa gestión nos ayuda la Gerencia de Gestión y Servicios de la Auditoría del
38 Banco, como un servicio *outsourcing* que nos brinda a cada uno de los auditores de las
39 subsidiarias; tal es así, que ese servicio se nos cobra en la factura mensual de precios
40 de transferencia".

41 La directora Vindas Lara manifestó: "Le pregunto esto porque en el cuestionario que
42 vimos con Ana Cristina Soto una de las preguntas es de ese cumplimiento, entonces,
43 ¿quién debe responder eso? No, nosotros, ¿verdad? Entonces, la idea es siempre decir
44 quién tiene que mostrar la evidencia, para poder dar respuesta a esa pregunta".

1 La señora Sánchez Quirós externó: "Claro, doña Andrea, con mucho gusto. Sí, lo que
2 buscamos es, mediante estos documentos de rendición de cuentas, evidenciarles a
3 ustedes y garantizarles que el cumplimiento se da, tanto de la estrategia como del
4 plan anual y los planes operativos; pero, sí, como conversábamos la semana pasada,
5 el tema de la redacción de estas preguntas del instrumento de evaluación de
6 experiencia del cliente sí tiene que ser revisado y reformulado, para que toda persona
7 que lo lea pueda entender qué es lo que se les está consultando. Pero, no, más bien
8 eso, como lo conversamos, es parte del plan de acción que voy a traer a la Junta
9 Directiva en las próximas semanas, en atención a los resultados de estas encuestas
10 de experiencia al cliente. Es ese trabajo que vamos a hacer, junto con doña Ana
11 Cristina, en el rediseño de la herramienta. Sí, señora. Importantes retos 2023. Algo
12 sumamente importante, cultura adaptativa. Ocupamos auditores que se adapten con
13 mayor facilidad a los cambios y que, más bien, los mismos equipos de auditoría sean
14 quienes propongan cambios. En materia de auditoría digital, seguimos trabajando
15 fuertemente 2023 en las alertas de auditoría continua. Aquí nos venimos conectando
16 ya a partir del 2023 al nuevo *core* de seguros iBroker, entonces, es todo un reto,
17 ¿verdad?, va a ser toda una aventura todo ese diseño y poderlo correr en el *software*
18 de auditoría. Y uno que es esencial, la excelencia y foco en el cliente. Como hemos
19 hablado en otros momentos, todo lo demás es importante; pero, lo más importante es
20 que el cliente perciba el valor que le estamos dando y perciba esa pasión por la
21 excelencia de parte de las auditorías. Adelante, doña Jessica".

22 El director Alvarado Delgado apuntó: "Adelante".

23 La fiscal Borbón Guevara expresó: "Gracias, don Bernal. Bueno, primero, nada más
24 destacar la colaboración que ha estado prestando doña Andrea con la herramienta,
25 me parece muy valioso y que escoja la que se pueda también aplicar
26 corporativamente. Y, en este punto, quería preguntar sobre el plan de formación de
27 los auditores para este año, especialmente en ciberseguridad, formación digital, ¿qué
28 es lo que tienen planificado".

29 La señora Sánchez Quirós respondió: "Claro, muchas gracias, doña Jessica. El año
30 pasado trabajamos en una herramienta para las cinco auditorías, que fue tomar el
31 perfil del auditor 4.0 versus las capacitaciones que el personal ha recibido en los
32 últimos cinco años, para poder identificar estas grandes brechas que tienen los
33 equipos de auditoría. Eso nos arrojó una calificación para cada ítem del perfil de 4.0,
34 que, con mucho gusto, si les parece importante, se los puedo traer para que lo
35 conozcan; entonces, dice cuáles son las áreas en las cuales tenemos que enfocarnos en
36 cada uno de los funcionarios de Auditoría, por desarrollar en el 2023. Entonces, está
37 desde temas de conocimiento del negocio mayor profundidad del giro del negocio,
38 temas de ciberseguridad, temas de programación, temas de RPA, programación de
39 bots, ¿verdad? porque hacia eso vamos. Va a ser un proceso de madurez en la
40 formación del personal, para que alcancen ese perfil 4.0, que va a ser un plan de
41 mediano plazo, para que alcancen ese perfil, porque sí es un reto importante y muchas
42 gracias por la consulta, doña Jessica. Y, por último, relacionado con lo que nos
43 solicitan las normas internacionales para la gestión de auditoría interna es
44 realizarles a ustedes la declaración de independencia de las auditorías internas del

1 Conglomerado, donde les indicamos que nuestro actuar estuvo libre de injerencias. El
2 rol del auditor es quien toma las decisiones del equipo de Auditoría de la Corredora;
3 no hubo condiciones que pudieran afectar o menoscabar, de ninguna manera, esa
4 independencia; no tuvimos injerencia externa y de ningún otro funcionario público
5 del Conglomerado en nuestras decisiones y que siempre ha habido un apego a los
6 principios fundamentales de independencia, criterio profesional y objetividad.
7 Entonces, con esto es cumplir con ese requisito que nos exigen las normas
8 internacionales y ponerme a la disposición de ustedes para ampliar aquellos puntos
9 que consideren necesarios, y solicitarles su aprobación, tanto de la Memoria Anual
10 como de esta declaración de independencia, si fueran tan amables".

11 El director Alvarado Delgado dijo: "De acuerdo, muchas gracias".

12 La señora Sánchez Quirós apuntó: "Gracias, don Bernal".

13 El director Alvarado Delgado concluyó: "Damos por aprobada la Memoria y la
14 declaración de independencia de la Auditoría".

15 Los directivos estuvieron de acuerdo.

16 Resolución

17 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** 1) aprobar la
18 *Memoria Anual de la Auditoría Interna de BN Sociedad Corredora de*
19 *Seguros, S. A., para el período 2022*, expuesta en esta oportunidad por la señora
20 Gabriela Sánchez Quirós, auditora interna de esta sociedad, de conformidad con los
21 términos del informe AG-G-01-2023, denominado *Memoria anual de las Auditorías*
22 *Internas Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica 2022*, el cual
23 contiene la declaratoria de independencia y objetividad de la labor de auditoría
24 interna del Conglomerado. 2) **Tener por presentada** la carta del 7 de febrero del
25 2023, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco
26 Nacional, relativa al acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el
27 artículo 8.º, sesión 297 del 6 del mismo mes, en el que se tuvo por presentado el citado
28 informe de auditoría AG-G-01-2023.

29 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

30 (G.S.Q.)

31

32 ARTÍCULO 8.º

33
34 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el resumen
35 ejecutivo del 16 de febrero del 2023, al que adjunta el oficio BNCS-UAF-063-2023 de
36 la misma fecha, suscrito por el señor César Calderón Badilla, jefatura de la Unidad
37 Administrativa Financiera, mediante el cual informan de que la sociedad recibió una
38 invitación de Chubb, junto con el equipo de Banchile Corredores de Seguros (del
39 Banco de Chile), para participar en una visita de campo en donde se tratarán diversos
40 temas relevantes en el área de seguros, oferta de productos, buenas prácticas en
41 ventas a través de telemercadeo, entre otros, la cual se llevará a cabo del 13 al 18 de
42 marzo del 2023 en Chile, por lo cual solicitan la autorización de este órgano colegiado
43 para el que el Gerente General pueda participar en dicho evento.

1 El director Alvarado Delgado dijo: "Esta es una solicitud para atender una pasantía
2 o una visita al Banco de Chile, que es un Banco muy interesante para efectos del
3 Conglomerado, tanto en la parte bancaria como en la parte de correduría, entonces,
4 don José que nos cuente en detalle".

5 El señor Barrientos Solano señaló: "Sí, básicamente, es que recibimos una invitación
6 de la gente de Chubb, digamos, que ellos son de primer orden a nivel mundial, ellos
7 siempre están entre el primero y segundo lugar del mercado, y ellos tienen un
8 proyecto de mucho éxito de banca seguros en Chile, en el Banco de Chile, entonces,
9 nos están proponiendo conocer todo el marco estratégico de banca seguros y todo el
10 marco de productos perfiles, y canales y ventas que ellos tienen allá. De hecho, la
11 propuesta está en función de que participen los canales de ventas y estratégicos,
12 entonces, la invitación no va solo dirigida para la Corredora, sino también para dos
13 personas del Banco para que puedan participar de lleno en la construcción y en la
14 revisión de la pasantía de elaboración de los proyectos que ellos tienen en Chile.
15 Realmente, ellos son muy exitosos con Banco de Chile, la gente de Chubb en Chile, y
16 nos abrieron el espacio de poder participar y poder ir a hacer diferentes reuniones,
17 *networking* y conocer cómo funciona del 13 al 18 de marzo. Lo trajimos hoy porque es
18 muy rápido, es el único espacio que tienen allá y, pues, para no perder la oportunidad
19 en caso de que ustedes no vean un problema en mi participación, eso es lo que este
20 seno de órgano superior tiene que aprobar, que yo pueda participar. En un principio,
21 yo no iba a ir, porque íbamos a ir desde un punto de vista comercial; pero, ellos no lo
22 ven desde un punto de vista comercial, lo ven desde un punto de vista estratégico,
23 entonces, hay un interés de nosotros, claramente, desde el proyecto que tenemos de
24 banca seguros de hacer desarrollo y de poder ver las mejores prácticas de un mercado
25 ya desarrollado para poder incorporarlas dentro del mercado costarricense. Ellos
26 nada más nos hacen una invitación para nosotros ir y nos abre los espacios, nosotros
27 tenemos que correr con todos aquellos gastos asociados a nuestros trasladados y los
28 tiempos que estemos allá, entonces, de hecho, van dos personas del Banco de la
29 Subgerencia de Estrategia y del lado de nosotros también vamos dos, la parte de la
30 Dirección Comercial y mi persona; pero, de la parte de la Dirección Comercial yo ya
31 hice la aprobación, porque está dentro de mi competencia y, pues, la idea era traerlo
32 a este seno y que ustedes lo analicen, y si están de acuerdo de mi participación del
33 evento en Chile, definitivamente, para nosotros es darle la respuesta a ellos de mi
34 participación".

35 El director Alvarado Delgado expresó: "Es muy importante, en principio, porque le
36 estamos apostando para el 2023 al tema de banca seguros, al tema de autoexpedibles
37 y, definitivamente, tener la oportunidad de estar en el Banco de Chile viendo cómo lo
38 están manejando ellos, esa parte no cabe duda que es muy enriquecedora para
39 nosotros como Corredora y aprovechar la invitación que, a su vez, José le hace a la
40 gente del Banco, a don Allan y a su gente, porque definitivamente, el Banco de Chile
41 tiene temas de sistema de banca para el desarrollo que realmente es un modelo a
42 nivel de banca y que no me queda la menor duda que también le vamos a sacar mucho
43 provecho desde ese punto de vista. ¿Estamos de acuerdo con aprobar la pasantía?".
44 Los señores directores estuvieron anuentes.

Nº 326

1 El director Alvarado Delgado dijo: “¿Y lo aprobamos y en firme?, porque sí, ya esto es
2 para el 13 de marzo y quedan como 15 o 22 días”.

3 Los señores directores estuvieron e acuerdo en tomar este acuerdo en firme.

4 **Resolución**

5 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME:** 1) autorizar la participación del gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, en la visita de campo organizada por Chubb, junto con el equipo de Banchile Corredores de Seguros (del Banco de Chile), a realizarse del 13 al 18 de marzo del 2023 en Chile. Para este efecto, se le concede al gerente general, señor Barrientos Solano, el permiso con goce de sueldo para ausentarse de sus labores en la Corredora de Seguros durante el tiempo necesario. Asimismo, se le autoriza: **a)** pasajes de avión de ida y regreso; **b)** impuestos y gastos de salida; **c)** viáticos completos de conformidad con la tarifa autorizada por la Contraloría General de la República; **d)** gastos de representación por la suma de US\$1.000,00; **e)** el pago de la cuota de inscripción en el evento, en caso de ser necesario; **f)** costo de la prueba de Covid-19, en caso de ser un requisito exigido por el país de destino o de tránsito como requisito migratorio esencial, y **g)** cualquier otro gasto conexo, según lo establecido en los artículos 33.^º y 52.^º del Reglamento de Gastos de Viaje de la Contraloría General de la República. Es entendido que estos gastos se pagarán únicamente contra la presentación de las respectivas facturas al momento de hacer la liquidación. Deberán cumplirse las disposiciones atinentes a estos casos, especialmente, en lo que respecta al *Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para los Funcionarios Públicos* de la Contraloría General de la República. 2) **Tener por presentado** el resumen ejecutivo del 16 de febrero del 2023, al que adjunta el oficio BNCS-UAF-063-2023 de la misma fecha, suscrito por el señor Cesar Calderón Badilla, jefatura de la Unidad Administrativa Financiera de esta sociedad.

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

30 **Comuníquese** a Gerencia General.

31 (J.A.B.S.)
32
33

34 **ARTÍCULO 10.^º**
35

36 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó la carta de fecha 1.^º de febrero del 2023, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe el acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 7.^º, sesión 12.626, celebrada el 31 de enero del 2023, en el que se aprobó el documento denominado **Informe de evaluación de los órganos del CFBNCR, 2022** (adjunto). Asimismo, se resolvió remitir el citado documento a las sociedades anónimas, entre otros, para lo que corresponda.

43 El director Alvarado Delgado dijo: “Tampoco tenemos observaciones, lo damos por recibido”.

1 Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: 1) tener por presentado el documento denominado *Informe de evaluación de los órganos del CFBNCR, 2022*, según los términos del acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 7.^º, sesión 12.626, celebrada el 31 de enero del 2023, anexo a la carta de fecha 1.^º de febrero del 2023, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional. 2) **Instruir** a la Gerencia General realizar las acciones pertinentes con el fin de divulgar, a nivel interno y a quienes corresponda, el documento conocido en el numeral 1) de esta resolución.

10 Comuníquese a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 13.^º

15 En atención a lo indicado en el inciso 9), artículo 4.^º de la Directriz n.^º 099-MP,
16 *Revisión de las funciones de órganos de dirección y fortalecimiento de su rol estratégico*
17 *en las empresas propiedad del Estado e instituciones autónomas*, el gerente general,
18 señor José Alfredo Barrientos Solano, mediante el resumen ejecutivo de fecha 15 de
19 febrero del 2023, presentó el oficio BNCS-UP-005-2023, de la misma fecha, suscrito
20 por el señor José Mariano Mata Solano, jefe de la Unidad de Planeación de BN
21 Corredora de Seguros, S. A., al cual adjunta el documento denominado **Informe de**
22 **Análisis de Mercado, IV Trimestre 2022.**

²³ El director Alvarado Delgado dijo: "Adelante, don José".

24 El señor Barrientos Solano comentó: "Sí, tal vez contarles un poquito, como ya
25 tenemos los resultados por parte de la Sugese del mercado de seguros, tanto de
26 aseguradoras como de intermediarios, vamos a ir primero por la parte de
27 aseguradoras. Mencionar que el mercado en materia con primas de seguro obligatorio
28 crece un 13,6% en el mercado, si lo vemos el segmento que más crece a nivel de
29 seguros en el mercado costarricense es los seguros personales, que crecen un 14,05%
30 y si lo vemos sin seguro obligatorio, más bien, ahí decrece el mercado ya desagregando
31 el factor comparativo de mercado, porque recordemos que el seguro obligatorio
32 todavía existe en el mercado posicionada solamente en el Instituto Nacional de
33 Seguros. Entonces, nosotros hacemos este análisis de factor para comparar realmente
34 cómo se comportó el mercado. Entonces, si queremos comparar realmente todas las
35 aseguradoras sería hacia la segunda gráfica, donde se crece un 12,88% y tenemos una
36 diferencia en el periodo 2021 fue de ₡696.000,0 millones y pasó al periodo actual a
37 ₡785.000,0 millones con corte al 2022 y hay un crecimiento del 12,88%. Ahorita quiero
38 ejemplificar cuánto crece el mercado, que era una de las preguntas que don Rodolfo
39 nos hacía en una de las presentaciones anteriores, y compararlo con lo que nosotros
40 estamos creciendo, aunque aquí estamos hablando de primas y nosotros estamos
41 hablando en el nuestro de comisiones, es importante también ver los crecimientos en
42 función de cada uno del rol de negocio que tenemos en el mercado de seguros
43 costarricenses. Acá, en esta es muy importante, porque ya aquí podemos ver cómo
44 está compuesta la participación del mercado, tanto en seguros personales como en

1 primas de seguros generales. Más adelante vamos a ver una gráfica de la composición
2 de participación del mercado del Instituto Nacional de Seguros, que fue un análisis
3 que don Bernal nos pidió, que es muy interesante ver desde la apertura del monopolio
4 como ha venido cediendo la participación del mercado, el único oferente que existía
5 antes de la apertura, para ver realmente si esa participación ahora es más compartida
6 por las diferentes aseguradoras. Y, bueno, en este en particular, en primas de seguros
7 personales, como les mencionaba en la filmina anterior, creció un 14,05%, aquí hay
8 tres aseguradoras que mantienen la participación del mercado; pero, aquí lo que
9 llama poderosamente la atención es realmente el porcentaje de participación del
10 Instituto Nacional de Seguros, porque de la apertura del monopolio tener un 100 ya
11 hoy la participación del INS en esta línea está en un 39,99% y si lo vemos desde el
12 punto de vista, sí creció; pero, los demás crecen de una forma importante y crecen
13 más, entonces, no solamente se está haciendo una penetración del mercado, sino
14 también se está repartiendo el mercado y acá es una de las líneas que más crece. El
15 Instituto cierra de primer lugar con una participación de mercado de 39,99%, Pan
16 American Life cierra como segundo lugar con una participación del 21,13%, ya como
17 vemos cómo se acerca una de las aseguradoras privadas, ellos son líderes en materia
18 de salud, la mayor parte de empresas transnacionales para poder exemplificar, la
19 mayor concentración de las transnacionales están en Pan American Life, ellos tienen
20 muchas cuentas de empresas transnacionales, mucho en salud; pero, también ahora
21 se ve un poco su posicionamiento en otros seguros personales y el tercer lugar, es
22 ASSA Compañía de Seguros que, inclusive, aquí no se refleja lo que fue la compra que
23 hizo de una empresa que se llama Triple-S, que es una compañía de seguros
24 personales que fue una de las compras que se hicieron el año anterior. Entonces, aquí
25 vemos como el mercado pasa en seguros personales de ¢317.000,0 millones a
26 ¢362.000,0 millones, aquí hay una gran oportunidad de negocio y si lo vemos en la
27 parte seguros generales, ahí sí vemos como hay un posicionamiento muy mantenido
28 del Instituto Nacional de Seguros en esa línea de negocio, ahí ellos cierran en 66,25%
29 como primeros del mercado, es la línea en la que menos han cedido terreno, aunque
30 sí han cedido terreno durante todo el proceso evolutivo de la apertura del mercado de
31 seguros; pero, sí es muy importante destacar que es una de las líneas que han retenido
32 mucho más el negocio, aquí hablamos de riesgos complejos, un poco más grandes.
33 Entonces, todavía hay una estabilidad de parte del cliente, sintiéndose asegurado por
34 el Instituto que, tal vez, por las otras aseguradoras que tal vez son de un tamaño tal
35 vez que puedan ver menor; pero, que no por un tema técnico, porque por un tema
36 técnico...”.

37 El director González Cuadra preguntó: “José, ¿qué son seguros generales?”.
38 El señor Barrientos Solano respondió: “Vamos a ver, seguros personales son todos
39 aquellos que tienen que ver más que todo como con la vida, están los de vida, están
40 los médicos, son los más personales los que me atiendan a mí como persona y los
41 seguros generales son los patrimoniales. Entonces, aquí estamos como los seguros de
42 vehículos, los seguros de casas de habitación son como aquellos que tienen que ver
43 con sus patrimonios. Entonces, ahí está contemplado todos esos”.

Nº 326

1 El director González Cuadra dijo: "Dentro de un seguro de vehículos tenés patrimonio
2 y tenés personas también".
3 El señor Barrientos Solano señaló: "Sí; pero, la persona se asegura en el de personas".
4 El director González Cuadra indicó: "Pero, en un seguro de vehículos hay pago por
5 lesiones a personas".
6 El señor Barrientos Solano manifestó: "Sí, ese producto en particular está catalogado
7 en el marchamo como SOA, inclusive, es distinto, porque es un seguro obligatorio, no
8 está ni tan siquiera en seguros personales ni en seguros generales. Ya ese, más bien,
9 se sale en un seguro obligatorio, el seguro obligatorio, recordemos, hay dos productos,
10 que es aquel que tiene que ver con la relación del SOA que son seguros ligados al
11 marchamo que es un componente del pago de marchamo en el año, una parte es de
12 Hacienda y la otra parte es el componente de salud o de accidentes que tiene el
13 producto del SOA del Instituto y el de riesgos de trabajo, esos sí están como una línea
14 aparte que se llama seguros obligatorios. Entonces, no están comprendidos ni entre
15 personales ni entre generales, cuando tomamos en cuenta generales sí estamos con
16 los seguros patrimoniales y cuando estamos en los seguros ya personales, son aquellos
17 que yo contrato para el cuidado o para la salud, personales. Entonces, no sé si lo aclaro;
18 pero, ahí hay 850 productos de la mezcla de todos esos productos que les acabo de
19 mencionar. Entonces, si es bastante más variado. Y, luego, bueno, el mercado crece
20 en seguros generales, sí, en un 11,89%, pasa de ¢378.000,0 millones a ¢423.000,0
21 millones y vemos como el INS, ASSA y Quálitas son aquellos que mantienen la
22 posición, el top tres, digamos, de las aseguradoras en el mercado. Este es un gráfico
23 muy importante, porque el INS es el participante más importante del mercado,
24 entonces, podemos ver la evolución de participación del mercado, es natural que
25 cuando se sale de un proceso de monopolio se pierda participación de mercado,
26 claramente tenemos 12 aseguradoras en el país y, entonces, hay una repartición del
27 pastel, por así decirlo, y hay más profundidad en el negocio y aquí podemos ver, por
28 ejemplo, si vemos el histórico de participación del INS en primas sin seguro
29 obligatorio, el INS llega una participación del mercado en los últimos... ahí podemos
30 ver los últimos cinco años; pero, al 31 de diciembre del 2022 cierra en 54,14% su
31 participación del mercado, digamos que sí es importante que ha perdido participación
32 de mercado, claramente, y, si lo vemos con seguro obligatorio, ahí sí retiene un poco
33 más, porque el efecto de seguro obligatorio todavía está en el Instituto Nacional de
34 Seguros, porque no hay alguna compañía aseguradora que haya querido entrar en
35 seguros obligatorios".

36 El director Alvarado Delgado preguntó: "¿Con seguros?".

37 El señor Barrientos Solano respondió: "Con seguros obligatorios, que hay de riesgos
38 de trabajo y SOA, básicamente".

39 El director González Cuadra externó: "Pero, es que vamos a ver, 54% lo llevaría a uno
40 a pensar que el INS ha perdido 45% del mercado; pero, estamos hablando de dos
41 mercados distintos. Yo supongo que después de la apertura del monopolio el mercado
42 creció. Antes tenía el 100%; pero, de un mercado más pequeño o ¿no?".

43 El señor Barrientos Solano mencionó: "Sí ha crecido, sí, sí, sí ha crecido, durante todos
44 los años nunca ha habido un decrecimiento de mercado a nivel de primas de seguros,

Nº 326

1 o sea, no ha decrecido el mercado. El mercado ha mejorado o ha aumentado su
2 penetración, creo; pero, sí se ha dado un efecto que sí hemos visto que es que hay una
3 concentración muy importante en empresas aseguradoras que se reparten la cartera,
4 un día están en una empresa aseguradora otro día está en otra. Entonces, sí, vemos
5 como que la masa más importante es que entre ellos año tras año se reparten la
6 cartera, porque los crecimientos, por ejemplo, si vemos el último crecimiento, estamos
7 hablando de un 12%. Entonces, es bueno; pero, tal vez no es tan significativo, no es
8 de tanta penetración como uno tal vez quisiera que se vaya desarrollando una
9 apertura de mercado después del monopolio; pero, sí ha crecido, don Rodolfo, o sea, sí
10 ha crecido el mercado, claramente cada año si ha venido con un porcentaje de
11 crecimiento año tras año. Entonces, eso es importante".

12 La señora Sánchez Quirós dijo: "Don Bernal".

13 El director Alvarado Delgado indicó: "Adelante".

14 La señora Sánchez Quirós externó: "Tal vez para complementar un aspecto
15 importante de la dinámica de mercado de seguros costarricenses es que, digamos, si
16 bien hubo una apertura de mercado de monopolio, en lo que es el sector público
17 costarricense todavía sigue amarrado por ley al Instituto Nacional de Seguros, en lo
18 que es la adquisición de sus pólizas de seguro, a no ser que demuestre mediante un
19 procedimiento razonado que las pólizas que le ofrece una aseguradora privada sean
20 de acuerdo a las condiciones mejor que la que el INS les está ofreciendo. Entonces,
21 podemos ver que tal vez lo que explicaba don José ahorita, que el INS sigue teniendo
22 una gran fortaleza en seguros generales; pero, una de las causas de esa fortaleza
23 puede ser todas las pólizas del sector público costarricense, hablemos de la gigante,
24 de la U-500 del ICE, que es algo astronómicamente grande. Entonces, era para
25 complementar lo indicado por don José. Gracias".

26 El director González Cuadra externó: "Gracias".

27 El señor Barrientos Solano agregó: "Aún, don Rodolfo, perdón, don Bernal".

28 El director Alvarado Delgado dijo: "Adelante".

29 El señor Barrientos Solano comentó: "Aún, don Rodolfo, incluso, sí, ya ha perdido
30 algunas cuentas importantes estatales, entonces, claramente, ahora hay un tema de
31 ese componente que mencionaba Gabriela, que claramente hay un tema de oferta que
32 tiene que cumplirse para poder acceder a otros mercados o a otras aseguradoras, no
33 es que... sí hay un proceso de protección, digamos, hacia el INS, el INS sigue siendo
34 de la primera línea de mercado, o sea, es el que marca la pauta y uno lo ve por monto,
35 claramente, ahí está posicionado todo; pero, la competencia claramente marca eso,
36 muy probablemente la pérdida de participación de mercado. Con base ya para ir
37 avanzando un poquito. Bueno, este de seguro obligatorio ya lo vimos".

38 El director Alvarado Delgado dijo: "Doña Andrea".

39 La directora Vindas Lara expresó: "José, la calidad de producto, lo innovador, lo
40 eficiente, de buen precio, o sea, cómo percibe usted el INS de que está realmente
41 dando la batalla por querer recapturar antiguos clientes o está, más bien, como en un
42 punto cómodo, no siendo tan agresivo, no siendo tan innovador, o sea, tal vez, no sé,
43 si tiene todos los elementos para responder, porque recuerda un seguro que
44 queríamos, que nos había estado cobrando altísimo. Entonces, siendo el Banco el

1 tomador tan buen cliente, entonces, como que puede quedar entre dudas de si están
2 haciendo la tarea, de ofrecernos a la Administración buenos productos, eficientes,
3 competitivos o en qué líneas sí o en qué líneas tal vez no".

4 El señor Barrientos Salas comentó: "Yo creo que todos tienen su producto estrella,
5 todos tienen sus productos que son estrella, hay especialización claramente de todas
6 las aseguradoras, no solo del INS. El INS sí ha dado un paso al frente, me parece,
7 desde un punto de vista muy personal, claramente, porque es más subjetivo, porque
8 hemos encontrado productos interesantes, porque también ha hecho alianzas con
9 proveedores internacionales. Bueno, don Bernal que conoce mucho el manejo de eso,
10 ellos normalmente se alían con empresas de primer nivel, por ejemplo, ellos tienen
11 un acuerdo con Chubb. Entonces, Chubb les desarrolla atrás muchos de los productos
12 y, luego, los pone a servicio de su clientela; pero, así lo hacen los demás también.
13 Entonces, se han especializado como en ciertos productos todos; pero, es un tema de
14 competencia donde también hay que ir educando a la población costarricense, porque
15 normalmente los ticos nos vamos por precio y el seguro... yo no puedo promover un
16 cliente por precio, eso no es correcto ni técnico, yo lo que debería es promover a un
17 cliente por precio, sí; pero, por una serie de condiciones o una serie de beneficios que
18 tuviera asociados a sus productos y todos tienen características diferentes. Entonces,
19 creo que ahí, doña Andrea, creo que sí hay mucho, porque ellos han venido trabajando
20 e implementando, yo creo que el INS sí ha dado un paso al frente, hay otras cosas en
21 las que realmente no, lo veíamos el año pasado, tal vez en las renovaciones más
22 tradicionales de ir a ver y desagregar factores que no son atribuibles al cliente, por
23 ejemplo, y desagregar esos factores para ver realmente el espectro correctamente
24 como se debe ver y esa es una de las situaciones que ha pasado; pero, no sé si le
25 contesto, doña Andrea".

26 La directora Vindas Lara dijo: "Gracias, José".

27 El señor Barrientos Solano continuó: "Tal vez, nada más para efectos de ir cumpliendo
28 con el tema de las aseguradoras. Básicamente, ver que la utilidad neta por
29 aseguradora, por ejemplo, acá en este caso el INS mantiene el primer lugar en
30 utilidad neta con una participación del 68,31%; pero, aquí llama poderosamente la
31 atención y ya les voy a decir a razón de que se da este efecto, es que en el 2021 el INS
32 cierra en utilidad en ¢135.000,0 millones de utilidad y en el periodo actual finalizado
33 2022 cierra en ¢40.000,0 millones en utilidad. Entonces, uno dirá: *bueno, mira, ¿qué*
34 *fue lo que pasó?, bajó un 70% de su utilidad, fueron ¢95.000,0 millones menos*; pero,
35 yo se los había platicado en una sesión anterior que ellos hicieron una liberación de
36 reservas en la parte de cobertura de terremoto y en otra parte de seguros personales.
37 Entonces, esa liberación de reserva era una única vez y se dio en el tiempo del año
38 2021, entonces, en el año 2022 ya no tiene ese efecto y, entonces, claramente no es
39 comparable, habría que desagregar ese efecto para realmente ver cuál es su
40 crecimiento; pero, bueno, los estados financieros son números, entonces, esa es la
41 realidad de utilidades entre periodos que se tuvo. El segundo más grande es Pan
42 American Life y luego Sagicor en su participación del mercado. Y ya para efectos
43 propiamente terminar, todas las aseguradoras terminaron en indicador por encima
44 del Índice de Suficiencia Capital, lo cual es lo correcto, el requerimiento mínimo pide

Nº 326

1 1,3 todas están por encima de 1,3. La única, tal vez, que está muy por encima, uno
2 pudiera ver muy por encima del indicador; pero, recordemos que aquí hay dos formas
3 de ver el indicador que no son buenas. Si el indicador está muy cercano a 1,3 es porque
4 yo no tengo la capacidad de asumir riesgos, porque tengo mucho cliente y poca
5 capacidad; pero, si es al contrario, si lo tengo muy por encima, quiere decir que tengo
6 mucha capacidad; pero, pocos clientes, en este caso Davivienda, por ejemplo, que tiene
7 un indicador de 5,18, podemos ver que tiene mucha capacidad de colocación; pero,
8 tiene poca profundidad comercial. Entonces, uno podría verlo de esa forma; pero,
9 todos en sí están en verde, todos cumplen con requerimiento del Índice de Suficiencia
10 Capital Mínimo, entonces, ahí está. Y a nivel de Índice de Siniestralidad, podemos
11 ver que los rojos son aquellos donde desmejoró el indicador, podemos verlo en
12 automóviles ya vemos mayor flujo vehicular en las carreteras, entonces, aumentaron
13 los siniestros en ese ramo, el otro es en el tema de salud y en el otro es de incendio y
14 líneas aliadas, esos parece que desmejoraron su posición en materia de siniestros;
15 pero, vemos como el de vida, que era un problema que se generó por la crisis sanitaria
16 empezó a mejorar ese indicador, claramente el fallecimiento por Covid ha bajado y la
17 enfermedad asociada a Covid ha bajado y eso ha ayudado mucho al indicador en el
18 mercado. Ahora para efectos propios de intermediación, que es la parte más
19 importante, aquí lo que logramos en el primer lugar nosotros, en el comparativo de
20 ingresos por comisiones, como ya se los habíamos traído, esto es de mucho orgullo
21 para nosotros, cerramos en primer lugar en ¢8.600,0 millones, el BAC cerró
22 ligeramente por detrás; pero, le ganamos, que eso es lo más importante y estuvimos
23 por encima de ellos que históricamente en los 13 años nunca habíamos conseguido el
24 primer lugar, este año lo conseguimos en este 2022 y es una bandera para portar
25 durante todo este año 2023 y BCR una gran brecha con BCR. Entonces, no solamente
26 llegamos al primer lugar, sino también mejoramos la brecha con el BAC, le ganamos
27 este año y la mejoramos y lo vemos sin el efecto del tema de Bomberos; pero,
28 realmente superamos en mucho al tercer lugar, lo cual es muy positivo, casi ¢1.900,0
29 millones de diferencia que es un montón. Abajo vemos los crecimientos absolutos,
30 bueno, nada más en plata cuánto fue lo que crecimos. Nosotros crecimos de primer
31 lugar con ¢1.287,0 millones, luego creció el Popular con ¢1.064,0 millones y el tercer
32 lugar comercial de seguros, que es una empresa familiar que básicamente tiene un
33 contrato regional con un corredor muy famoso que se me olvida si es Marsh o Aon;
34 pero, bueno, son dos de los corredores más importantes a nivel mundial que tienen
35 ellos ahí. Luego, también obtuvimos el primer lugar en comparativo de utilidad neta,
36 cerramos en ¢4.122,0 millones, muy por encima del BAC y del BCR realmente muy
37 bien y nuestros crecimientos también y nuestra participación del mercado fue mayor
38 y abajo vemos los absolutos también, ver las diferencias que subimos entre un periodo
39 y otro, donde también fuimos los que más crecimos en tema de variación absoluta.
40 Luego, el otro indicador es el comparativo ingreso totales, este no es tan comparativo;
41 pero, a pesar de que nosotros no sostengamos nuestras utilidades de periodos
42 anteriores, porque normalmente los pasamos al Banco a nivel de dividendos, lo más
43 importante es que a pesar de esos factores y que otros sí retienen sus utilidades y las
44 invierten en otras figuras, inclusive, las dolarizan, tienen cuentas dolarizadas y

1 demás, nosotros no, aun así nosotros quedamos en primer lugar en comparativo de
2 ingresos totales y también muy muy por encima de los dos que nos siguen, que es el
3 BAC y el BCR, y en absolutos fuimos los que más crecimos con ¢1.322,0 millones,
4 después Comercial de Seguros con ¢949,0 y Asproce con ¢693,0 millones. Y, luego, el
5 Índice de Eficiencia Operacional, aquí lo importante es que la corredora mantiene
6 índices muy saludables, un 34,27% ligeramente por encima del año 2021 en 1,59%;
7 pero, muy positivo, digamos, un Índice de Eficiencia Operacional como éste
8 difícilmente se pueda conseguir en una empresa y eso es muy positivo. El ROE por
9 intermediario, también, nosotros cerramos en el 67,72% mucho mejor que muchos
10 comparativamente hablando de otros competidores nuestros. El Índice de Eficiencia
11 Operacional, aquí nada más es un tema *ranking*, todos aquellos que cerraron de
12 primero y que crecieron o que desmejoraron su indicador; pero, siguen siendo rangos
13 de Índice de Eficiencia Operacional muy bueno en el mercado de todos los
14 intermediarios y, luego, el ROE por intermediario que básicamente ahí cerramos muy
15 por encima del periodo anterior, cuando cerrábamos en 49,37% y cerramos en 67,72%,
16 un 18,35% mejor que el 2021. Entonces, eso también muy positivo. Y ya, en resumen,
17 esto al final era todo lo que les he mencionado, crecemos, el mercado asegurador son
18 resultados muy positivos. Lo que mencionaba don Rodolfo, el mercado crece un
19 12,88% y nosotros crecemos más de un 17%, estamos creciendo mucho más que el
20 mercado lo cual eso es muy positivo. Bueno, y destacar el gran trabajo de la
21 organización en el año 2022 en temas de utilidades, ingresos por comisiones, ingresos
22 totales, que los tres indicadores fueron de primer lugar de mercado y que eso nos
23 posiciona muy bien y además podemos ser muy abanderados este año de poder
24 utilizar eso como una ventaja competitiva comercial para penetrar en la cartera de
25 clientes del Banco. Y, bueno, yo quería agradecer a la Junta Directiva por el gran
26 trabajo que se ha venido haciendo, porque este logro es conjunto, a la Auditoría por
27 acompañarnos en el proceso asesor y a la Administración, a todo el equipo de la
28 Corredora por lograr y alcanzar este resultado que ya lo hemos conversado en
29 ocasiones anteriores; pero, hasta ahora teníamos ya las cifras oficiales con los
30 documentos subidos oficiales en el regulador y eso en mi presentación de mercado".
31 El director Alvarado Delgado dijo: "Muchas gracias, don José. Damos por presentado
32 el análisis de mercado de competencia".
33 Los señores directores mostraron su anuencia.

34 Resolución

35 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado
36 el resumen ejecutivo del 15 de febrero del 2023, al cual se adjunta el oficio BNCS-UP-
37 005-2023, de la misma fecha, suscrito por el señor José Mariano Mata Solano, jefe de
38 la Unidad de Planeación de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., que anexa el
39 documento denominado ***Informe de Análisis de Mercado, IV Trimestre 2022***,
40 expuesto en esta ocasión por el señor José Alfredo Barrientos Solano, gerente general,
41 en atención a lo dispuesto en el inciso 9), artículo 4.º, de la Directriz n.º 099-MP,
42 *Revisión de las funciones de órganos de dirección y fortalecimiento de su rol estratégico*
43 *en las empresas propiedad del Estado e instituciones autónomas*.

44 **Comuníquese** a Gerencia General.

1

2

3

ARTÍCULO 14.º

4

5 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó la carta del 7 de
6 febrero del 2023, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del
7 Banco Nacional, mediante la cual transcribe la parte resolutiva del acuerdo tomado
8 por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 9.º, sesión 297, celebrada en la
9 misma fecha, en el que se tuvieron por presentados los resultados de la Evaluación
10 de experiencia del cliente de las Auditorías Internas del Conglomerado Financiero
11 Banco Nacional de Costa Rica, correspondientes al período 2022; asimismo, se
12 resolvió elevarlo a conocimiento de la Junta Directiva de esta sociedad.

13 Con la venia de la Presidencia, ingresó al salón de sesiones la señora Ana Cristina
14 Soto Fallas, jefe del área de Evaluación Experiencia del Cliente del Banco Nacional,
15 con el propósito de referirse a este particular.

16 El director Alvarado Delgado dijo: “Esos resultados son muy buenos”.

17 La directora Vindas Lara indicó: “Sí, muy muy buenos”.

18 El director Alvarado Delgado resaltó: “Diay sí, la verdad entre el primero y el tercer
19 lugar hay un abismo. Es muy difícil que nos alcancen. Buenas tardes”.

20 La señora Soto Fallas externó: “Buenas tardes. Un gusto saludarlos a todos, creo que
21 a algunos ya los he visto y vamos a ver este tema de forma puntual. ¿Cuál es el
22 propósito de esta actividad? El día de hoy, más que exponer el resultado que quizá
23 vimos en detalle en la Junta Directiva General, hoy podríamos enfocarnos en los
24 resultados, más bien, que tuvo el equipo que lidera Gabriela, si les parece. Entonces,
25 vamos a hacer un repaso rápido del marco metodológico que utilizamos para esta
26 actividad y si existiera alguna duda que quizá aquí podríamos conversar con doña
27 Andrea, que fue la que nos planteó algunas oportunidades”.

28 La señora Vindas Lara indicó: “Bueno, también don Bernal y doña Maricela
29 estuvimos conversando del tema”.

30 La señora Soto Fallas manifestó: “Excelente; pero, entonces, ahorita hablamos de eso,
31 si les parece; pero, me parece que pudiéramos aprovechar estos minutos para abordar
32 este tema. El objetivo general que nos planteamos fue evaluar la experiencia del
33 cliente o parte interesada para obtener o cumplir dos objetivos. Básicamente, generar
34 una protección y también valor al Conglomerado, eso fue como el objetivo general que
35 teníamos planteado. Para tal efecto, se definió una población que va a estar
36 compuesta por Junta Directiva General, gerentes, subgerentes, directores y jefaturas.
37 Esta población está estratificada en tres grupos: *grupo 1*: Junta Directiva General,
38 según corresponda; *grupo 2*: gerente, subgerentes y directores generales, y *grupo 3*:
39 jefaturas y otros directores. En el caso específico de BN Corredora no participa en el
40 *grupo 3*, eso es fundamental; es decir, solo vamos a tener evaluación de *grupo 1* y
41 *grupo 2*. Se hizo una enumeración total de clientes, esto significa que se convocó a
42 todos los involucrados en un ejercicio de participación de si deseaban o no completar
43 la evaluación. Se hizo por correo electrónico; pero, se dio la oportunidad de hacerlo
44 presencial, creo que esto es algo que quizá podríamos mejorar para el 2023, el

1 presente año, en el sentido de que quizá sea más pertinente hacerlo presencial y que
2 cada parte involucrada esté enterada del alcance de la evaluación y de los criterios
3 que pudieran utilizarse como referencia para evaluar cada ítem. Es un estudio que se
4 corre anualmente y vamos a generar resultados en diversos indicadores de
5 experiencia al cliente, esto fue lo que hicimos en el 2022 y podríamos tomar unos
6 minutos para hablar del 2023. Entonces, básicamente, la semana pasada,
7 específicamente el 16 de febrero, me convocó a una reunión Gabriela y doña Andrea
8 para analizar posibles oportunidades de mejora que tuviera el marco metodológico
9 implementado en el 2022, lo cual es un ejercicio absolutamente normal; es decir, todas
10 las evaluaciones de experiencia al cliente no son un tema que sea estático, sino que
11 se desarrolla según corresponda, entonces, por ejemplo, doña Andrea nos hacía una
12 observación muy valiosa, de que quizá el *grupo 1* esté compuesto por dos estratos no
13 sea solo uno, y aquí tal vez me explico mejor. Los miembros de la Junta Directiva que
14 forman, a su vez, parte de la Junta Directiva General, pudieran tener un criterio
15 evaluativo para toda la totalidad de ítems, mientras que los restantes miembros de
16 la Junta Directiva quizá pudieran definirse o depurarse los criterios que pudieran
17 estar evaluando, esa podría ser una oportunidad de mejora. El tema de la
18 comunicación del marco metodológico con ustedes directamente y tal vez no delegar
19 la función en Gabriela, como se hizo este año, y también puntualmente se nos sugirió
20 que, por ejemplo, para cada atributo se indicara el criterio que se puede utilizar para
21 la evaluación; es decir, si voy a evaluar un ítem, cuál pudiera ser la referencia que
22 voy a utilizar para verificar de cero a 10 el atributo señalado. Creo que eso es lo que
23 habíamos conversado, doña Andrea”.

24 La señora Vindas Lara comentó: “Sí, porque, por ejemplo, cuando un ítem dice: *se*
25 *usan las mejores prácticas*, basado en qué voy a saber yo si Gabriela y su equipo usan
26 las mejores prácticas, entonces, basado en el plan de trabajo o en el plan estratégico
27 y quién debe informar de eso, porque hay una parte que aquí nosotros directamente
28 hablamos con Gabriela, su trabajo de equipo no lo vemos. Posiblemente, si alguien se
29 reúne con ellos regularmente podrá tener algún criterio; pero, nosotros desde aquí no
30 tenemos esa evidencia para dar una opinión al respecto”.

31 El director Alvarado Delgado dijo: “Claro”.

32 La señora Soto Fallas señaló: “Correcto. ¿Creo que eso resume lo que conversamos,
33 doña Andrea?”.

34 La directora Vindas Lara respondió: “Sí”

35 La señora Soto Fallas manifestó: “Por supuesto, si existiera alguna oportunidad de
36 mejora fuera de este foro que nos puedan hacer llegar, pues, bienvenida sea; pero, eso
37 es básicamente los tres principales cambios que pudiéramos estar desarrollando en
38 el 2023 sobre esta materia. Teniendo claro eso, de forma muy concreta, porque, como
39 les digo, pudiéramos utilizar mejor el tiempo para hablar de BN Corredora, les
40 comento que la Auditoría General consigue un NPS de 75, que es superior, por
41 ejemplo, al consolidado de las sociedades anónimas, ya eso lo hemos visto en otras
42 sesiones. A nivel de Customer Effort Score, va a conseguir un resultado de 67; en
43 cuanto al nivel de índice neto, vamos a tener un 75 y, a nivel de satisfacción del
44 cliente, un 91. En estos resultados tal vez hacemos un recorrido rápido, porque los

1 hemos visto con algunas de las personas que están hoy presentes acá. ¿Qué
2 pudiéramos decir de los resultados de la Auditoría General? Que consiguen
3 calificaciones superiores a las subsidiarias en tres de ellas, la subsidiaria únicamente
4 consigue un resultado positivo o mejor a la Auditoría General en el Customer Effort
5 Score, que es básicamente el esfuerzo que demanda interactuar con cada uno de los
6 clientes internos. Repasado este tema, enfoquémonos en lo que corresponde a BN
7 Corredora. A nivel consolidado en el indicador de NPS, aquí tener en consideración
8 que vamos a tener un porcentaje de promotores menos un porcentaje de detractores,
9 por lo tanto, tenemos a nivel consolidado un 44 y, a nivel de la Corredora, vamos a
10 traer un 40. Entonces, pudiéramos decir que el NPS de BN Corredora está por debajo
11 del consolidado de las sociedades anónimas y, por ende, también va a estar por debajo
12 del de la Auditoría General. En materia de Customer Effort Score, que vendría a ser
13 la suma del porcentaje de clientes que declara esfuerzo medio, alto, muy alto, vamos
14 a tener a BN Corredora con una calificación de 60, el cual está por debajo de la meta
15 o resultado consolidado; pero, sí por encima del que reporta la Auditoría General. Con
16 respecto al índice neto, estamos con una nota que se ubica en la tercera posición de
17 las sociedades anónimas y que es inferior al promedio consolidado. En satisfacción
18 del cliente vamos a tener un 84, que también está por debajo de la nota consolidada
19 y de la nota de la Auditoría General. ¿Cuáles son las oportunidades de mejora? Porque
20 siempre tener presente que la evaluación de experiencia del cliente no es un fin en sí
21 mismo, sino que lo que busca es la mejora de la experiencia, pudiéramos puntualizar
22 tres específicamente: uno, mejorar o fortalecer la comunicación que se tiene; es decir,
23 que siempre hay oportunidad para que esa comunicación con las partes involucradas
24 sea todavía mejor; mejorar la redacción de los informes, de forma que todas las partes
25 involucradas tengan un conocimiento estandarizado de lo que ahí se arroja y, por
26 último, la coordinación de los trabajos. Eso sería básicamente las oportunidades.
27 Como menciones positivas, que se continúe agregando valor en el ejercicio del rol que
28 desempeña Gabriela y eso sería como el resumen de lo cualitativo que se genera de
29 esta evaluación. Explicado lo anterior, no sé si existe alguna consulta adicional".
30 El director Alvarado Delgado preguntó: "¿Alguna consulta?".

31 La señora Sánchez Quirós expresó: "Agradecerle a doña Ana Cristina de parte de todo
32 el equipo de la Auditoría de la Corredora por toda la asesoría y el acompañamiento
33 que nos brinda a partir de esta herramienta y agradecerle a doña Andrea y a los
34 señores directores que nos externaron recomendaciones de mejora. Todas estas
35 acciones están siendo tomadas en cuenta para, en una próxima sesión, traerles el plan
36 de acción de cómo vamos a abordar este tema, incluso, de una retroalimentación que
37 doña Maricela muy amable nos hizo saber de qué vamos a tener que también
38 capacitar al equipo de la Secretaría General en el marco metodológico, para que
39 cuando el equipo de la Secretaría le da el acompañamiento a los directores en la
40 atención de la encuesta, conozcan el fondo y el objetivo de la misma. Entonces, en
41 resumen, en las próximas sesiones, les vamos a traer ya los planes de acción, ya se
42 han venido abordando con la Gerencia y con las diferentes direcciones de la Corredora
43 de Seguros. Muchas gracias, doña Ana Cristina".

Nº 326

1 La señora Soto Fallas manifestó: "Tal vez únicamente hacer una aclaración de que la
2 aplicación, como tal, del ejercicio evaluativo va a ser desarrollado por nuestro equipo;
3 es decir, no va a ser una función en la cual vamos a tener el apoyo que siempre hemos
4 recibido de la Secretaría, sino que lo vamos a hacer nosotros directamente, de modo
5 que las consultas y dudas que se puedan generar sean evacuadas por expertos en la
6 experiencia del cliente. Entonces, muchísimas gracias, que estén muy bien".

7 El director Alvarado Delgado dijo: "Muchas gracias".

8 La señora Soto Fallas dijo: "Para servirles. Hasta luego". Por último, doña Ana
9 Cristina se retiró del salón de sesiones.

10 Resolución

11 De conformidad con el acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el
12 artículo 9.º, sesión 297, celebrada el 6 de febrero del 2023, **POR VOTACIÓN**
NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentados los resultados de
14 la evaluación de experiencia del cliente de las auditorías internas del Conglomerado
15 Financiero Banco Nacional de Costa Rica, correspondientes al período 2022,
16 contenidos en el documento denominado *Auditoría General y Auditorías Internas*
17 *Sociedades Anónimas, Evaluación Experiencia del Cliente (ECX)*, y expuestos en esta
18 oportunidad por la señora Ana Cristina Soto Fallas, jefe del área de Evaluación
19 Experiencia del Cliente.

20 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

21 (G.S.Q.)

22

23 ARTÍCULO 15.º

24

25 La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó el resumen ejecutivo
26 del 15 de febrero del 2023, al que se adjunta el oficio BNCS-AI-06-2023 de la misma
27 fecha, suscrito por ella, sobre la semilla normativa relacionada con los requisitos de
28 publicidad aplicables al mercado de seguros costarricense, para conocimiento de este
29 órgano colegiado, en atención a una consulta realizada en el artículo 8.º, sesión 321
30 del 13 de diciembre del 2022.

31 El director Alvarado Delgado dijo: "Doña Gabriela, adelante".

32 La señora Sánchez Quirós expresó: "Muchas gracias, don Bernal. Esta es una
33 sugerencia de nuestra Fiscal de que promovíramos nuestra vasta experiencia en la
34 parte normativa con la Junta Directiva y aprovechamos una oportunidad de una
35 consulta que nos realiza don Rodolfo González en el artículo 8.º, de la sesión 321, que
36 se celebró el 13 de diciembre, relacionada a los requisitos normativos en materia de
37 publicidad del mercado de seguros. Entonces, en esencia, lo que nos dice el
38 Reglamento sobre Comercialización de Seguros y el Reglamento de Seguros
39 Colectivos es que cualquier publicidad de seguros que hagamos tenemos que citar, en
40 caso de información estadística, siempre la fuente. Doña Andrea ahí nos ha nutrido
41 mucho en esa materia, incluso, de estándares que el INEC ha publicado de cómo tiene
42 que hacerse esa referencia de la fuente de la cual se obtiene la información. También,
43 nos solicita que solamente podemos hacer publicidad de aquellas pólizas de seguros
44 registradas ante la Superintendencia, que siempre que vayamos a hacer publicidad

Nº 326

1 de una póliza, en particular, y que se indique la cobertura o las coberturas de esa
2 póliza, entonces, tenemos que especificar el nombre de la póliza, el código de esa póliza
3 bajo el cual fue el registrado ante la Superintendencia —eso es información pública
4 que se consulta en la página web de Sugese—, así como el nombre de la entidad
5 aseguradora que otorga y el nombre completo del intermediario. Ya específicamente
6 en las características de la publicación tenemos que detallar las condiciones de las
7 coberturas y las exclusiones, tenemos que detallar el monto y condiciones de pago de
8 prima, la forma de aceptación de la póliza y la vigencia de la misma y, por último —
9 que tal vez es la parte más importante—, es que la información tiene que ser clara,
10 legible y ubicarse en un lugar de fácil lectura, independientemente del medio de
11 publicidad que estemos utilizando. Esto, ¿por qué?, para concluir, porque la Ley
12 Reguladora del Mercado de Seguros establece en su artículo 4.º, cuáles son los
13 derechos de los asegurados y destaca la importancia de que la información que se le
14 brinde los asegurados sea clara y sea legible. Y, adicionalmente, el artículo 12.º de la
15 Ley Reguladora del Contrato de Seguros establece que posterior al paso de la
16 publicidad viene la entrega de información previa que yo le tengo que dar al cliente a
17 la perfección del contrato de seguro. Entonces, en ese artículo se enlistan esas
18 condiciones, que ya cuando yo hago contacto con el cliente, posterior a la publicidad,
19 que tengo que cumplir. ¿Todo esto por qué es importante? Resulta que la IAIS, que es
20 la reguladora mundial de temas de seguros, establece en uno de sus principios lo que
21 es el principio 18 y principio 19 de conducta de mercado, y uno de los principios básicos
22 de conducta de mercado es el trato justo del cliente, el cual implica una publicidad
23 clara, precisa, legible y esa entrega oportuna de información. Entonces, esta era la
24 información que queríamos compartir con ustedes hoy y nos ponemos a su disposición
25 de cualquier tema de interés, podérselos ampliar y traerlo acá a la Junta Directiva.
26 Muchas gracias".

27 El director Alvarado Delgado dijo: "Muchas gracias, doña Gabriela. Bueno, damos por
28 recibida la información de semilla normativa".

29 Los directivos mostraron su anuencia.

30 Resolución

31 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** tener por presentado
32 el resumen ejecutivo del 15 de febrero del 2023, al que se adjunta el oficio BNCS-AI-
33 06-2023 de la misma fecha y la presentación realizada por la Sra. Gabriela Sánchez
34 Quirós auditora interna, sobre la semilla normativa relacionada con los requisitos de
35 publicidad aplicables al mercado de seguros costarricense, en atención a una consulta
36 realizada por el Sr. Rodolfo González Cuadra, en el artículo 8.º, sesión 321 del 13 de
37 diciembre del 2022.

38 **Comuníquese** a Auditoría Interna.

39 (G.S.Q.)

40

41

ARTÍCULO 16.º

42

43 El presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, dijo: "Pasariámos al
44 punto 5., que es verificación final de la grabación de audio y video".

Nº 326

- 1 La señora Zúñiga Chacón indicó: "Don Bernal, grabamos de manera satisfactoria".
2 El director Alvarado Delgado externó: "De acuerdo, muy amable, doña Sofía. Hemos
3 llegado al final de la sesión de hoy".

4 (B.A.D.)

5

6

7 A las doce horas con cuarenta minutos se levantó la sesión.
8

9

PRESIDENTE

SECRETARIO AD HOC

MBA. Bernal Alvarado Delgado

Sr. Rodolfo González Cuadra

10