

1

**Nº 347**

2

3 San José, Costa Rica, martes nueve de enero del dos mil veinticuatro, a las diez horas con  
4 cuarenta y tres 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

Fiscal:

Lcda. Jessica Borbón Guevara

Gerente General:

Lic. José Alfredo Barrientos Solano

Auditoría Interna:

M.Sc. Gabriela Sánchez Quirós

Asesor Legal de la Junta Directiva General  
del BNCR:

Lic. Rafael Brenes Villalobos

Secretaria General:

Lcda. Cinthia Vega Arias

9

10

**ARTÍCULO 1.º**

11

12 En atención al artículo 56.1 de la *Ley General de Administración Pública*, que dispone la  
13 responsabilidad de los miembros de verificar que las sesiones se estén grabando en audio y video,  
14 el presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, expresó: “Buenos días. Como punto  
15 número uno, verificamos la grabación de audio y video”.

16 La señora Vega Arias indicó: “Buenos días a todos. Ya estamos grabando”.

17 El director Alvarado Delgado indicó: “Muchas gracias, doña Cinthia”.

(B.A.D.)

18

19

**ARTÍCULO 2.º**

20

21 Con respecto al orden del día de la presente sesión, el presidente de este directorio, señor Bernal  
22 Alvarado Delgado, consultó: “¿Estamos de acuerdo con el orden?”.

23 Los directivos mostraron su anuencia.

24 El director Alvarado Delgado señaló: “Lo único que yo quería pedirles es que el señor de Mapfre  
25 está ahí afuera, entonces, tal vez, si sacamos los temas previos, de aprobación de acta y todo, y  
26 lo pasamos a él para que no tenga que esperarnos. ¿De acuerdo?”.

27 Los señores directores se manifestaron de acuerdo.

28 **Resolución**

1 **POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** aprobar el orden del día de la presente  
2 sesión ordinaria número 347 de BN Corredora de Seguros, S. A., con la alteración propuesta en  
3 esta ocasión, en el sentido de **trasladar** el punto **4.c Capacitación Mapfre: Seguro de crédito para**  
4 **Pymes**, para que sea conocido luego del apartado **2.c Temas de Presidencia, Directores, Gerente**  
5 **General o Auditor.**

(B.A.D.)

### **ARTÍCULO 3.º**

10 El presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, indicó: "Pasamos a la aprobación  
11 de la sesión ordinaria número 346. ¿Estamos de acuerdo?".  
12 Los directivos expresaron su anuencia.

## Resolución

**RESOLUCIÓN**  
**POR VOTA**

14 **POR VOTACION NOMINAL Y UNANIME SE ACORDÓ:** aprobar el acta de la sesión ordinaria  
15 número 346, celebrada el 12 de diciembre del 2023, considerando la observación de forma  
16 remitida previamente por la señora Gabriela Sánchez Quirós, auditora interna, a la Secretaría  
17 General, vía correo electrónico.

(B.A.D.)

## **ARTÍCULO 4.º**

22 El presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, dijo: "Continuamos con los temas de  
23 Presidencia, directores, Gerencia General o Auditora. Doña Gabriela me está pidiendo la palabra.  
24 Yo quisiera aprovechar, en principio, para expresarle a doña Maricela, de parte de esta Junta  
25 Directiva, nuestro sincero pésame por tan duro momento el que está atravesando ella y su  
26 familia, realmente son momentos muy duros; pero, efectivamente, él está en un mejor lugar y  
27 esa fue la voluntad de Dios por algún motivo, que a nosotros a veces nos cuesta entender dentro  
28 de nuestro egoísmo; pero, sí estoy claro de que ellos están en un mejor lugar".

La directora Alpízar Chacón expresó: "Muchas gracias".

El director Alvarado Delgado dijo: "Con mucho gusto".

(B.A.D.)

## ARTÍCULO 5.º

36 En seguimiento del punto 2.c *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditor*, el  
37 director señor Bernal Alvarado Delgado comentó: “El segundo punto es felicitar a doña  
38 Rosaysella, que asume, a partir del 29 del año pasado, del mes pasado, la Gerencia General de

1 manera interina. Desearle el mejor de los éxitos. Sé que es una persona con una trayectoria muy  
2 amplia y muy dedicada al Banco, no me queda la menor duda de que va a tener una muy buena  
3 gestión".

4 La señora Ulloa Villalobos externó: "Muchas gracias".

5 El director Alvarado Delgado agregó: "Y que ojalá que no nos abandonara; pero, quién sabe cómo  
6 está eso".

7 El señor Barrientos Solano dijo: "Ya le dije que no tiene derecho a eso".

8 El director Alvarado Delgado apuntó: "Yo creo que debemos tomar un acuerdo y decirle que no  
9 puede".

10 (B.A.D.)

11

## 12 ARTÍCULO 7.º

13

14 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, informó de que, a continuación, se  
15 recibirá la visita del señor Armando Sevilla Rojas, director comercial de Mapfre Seguros Costa  
16 Rica, S.A., con el propósito de que imparta la capacitación denominada: **Seguro de crédito para  
17 Pymes.**

18 Con la venia la Presidencia, ingresó al salón de sesiones el señor Sevilla Rojas, así como el señor  
19 Antonio Mora Alfaro, director comercial de esta sociedad, a quienes los directores les brindaron  
20 un cordial saludo.

21 El señor Barrientos Solano expresó: "Este es un producto bastante interesante, que los expertos  
22 son Mapfre a nivel regional, a través de una compañía que se llama Solunion. Armando es el  
23 director comercial de Mapfre; pero, además de eso es de profesión abogado y de profesión  
24 también administrador y tiene una larga trayectoria en Mapfre Seguros y tiene un gran  
25 conocimiento del sector mundial en materia de seguros. Entonces, para aprovechar este espacio  
26 y que conozcan no solo el producto, sino también todo lo que tiene que ver con las oportunidades  
27 de negocio que se puede hacer a través de Mapfre como compañía. Adelante".

28 El señor Sevilla Rojas manifestó: "Buenos días a todos, feliz año, que esté lleno de mucha salud,  
29 de muchos éxitos. Gracias, José y Antonio por la oportunidad de mi participación y, bueno, vamos  
30 a hablar un poco del seguro de crédito. El seguro de crédito, quizá la primera interrogante que  
31 nos haríamos es ¿qué es lo que nos cubre? Y la segunda de ¿por qué Solunion si, más bien,  
32 represento a Mapfre? Bueno, resulta que Solunion es una empresa creada por dos compañías de  
33 seguros internacionales, por dos multinacionales, como lo es Mapfre y Allianz a nivel mundial.  
34 Ellos ven una oportunidad importantísima para desarrollar el negocio de crédito y el negocio de  
35 cauciones y, entonces, aprovechando la exposición geográfica en los diferentes países,  
36 generaron una alianza, se crea una *joint venture* y nace Solunion, con un 50% de participación  
37 accionaria de parte de Mapfre y un 50% de Allianz. Ahí tenemos especialistas muy grandes en  
38 todo lo que es la gestión del seguro de crédito y la gestión de la caución, ¿qué cubrimos

1 en el seguro de crédito? Las cuentas por cobrar. Esto tiene dimensiones muy grandes porque va  
2 muy orientado a todas aquellas empresas que son fabricantes, que son comercializadoras y  
3 venden sus productos a crédito con los diferentes clientes, ahora lo estaremos mostrando en la  
4 presentación. Primero, ¿quiénes somos como Solunion? Una de las principales compañías de  
5 crédito y de caución gestionando todo el riesgo comercial que pudiera haber en las empresas,  
6 ofrecemos soluciones ajustadas a las necesidades para impulsar el desarrollo comercial y ayudar  
7 al crecimiento de las empresas con un nivel de seguridad muy alto ¿y por qué? Por toda la  
8 información y base de datos con la que cuenta esa empresa para poder aprobar ciertas líneas de  
9 crédito, lo vamos a ir viendo en la presentación y si se genera alguna duda o alguna pregunta,  
10 pues a sus órdenes. ¿Cómo lo hacemos? Trabajamos con transparencia, con cercanía y poniendo  
11 la experiencia al servicio de nuestros clientes, un traje a la medida, o sea, revisamos muy bien la  
12 cartera, vemos la exposición que tiene y se reciben las líneas de crédito en función a la  
13 experiencia que pudieran tener las diferentes compañías que estarían involucradas dentro de  
14 esa cobertura de crédito para la empresa. Somos una compañía integral, ayudamos muchas  
15 veces a nuestros asegurados, a quienes se acercan a pedirnos una cotización cuando mandamos  
16 una alerta. Se hace un estudio de esa cartera de crédito, de esos clientes y muchas veces les  
17 decimos: *no, ¿por qué no?* Porque dentro de nuestra base de datos identificamos qué nivel de  
18 crédito que pudieran ofrecerle a estas empresas no es el que corresponde para la situación o  
19 para la solvencia que podría tener el pago, entonces, muchas veces les decimos a los clientes:  
20 *cuidado con estos créditos que estás otorgando a estas empresas, porque no hay solvencia.*  
21 Disponemos de una base de datos muy grande para poder dar esos análisis y hacer una mejor  
22 suscripción y brindar una mejor cobertura en cuanto al seguro de crédito para empresas.  
23 Experiencia, bueno, partimos de dos compañías importantes, como lo es Mapfre, con todo el  
24 conocimiento, con toda la exposición geográfica y, por el otro lado, también el conocimiento y la  
25 experiencia que tiene Allianz como respaldo. Aquí los que le comentaba hace un momento,  
26 ¿cómo nace Solunion? Pues nace Solunion como una *joint venture* con ese 50% accionario por  
27 parte de Mapfre y ese 50% de parte de Allianz. Operamos en España, uno de los mercados  
28 principales; pero, también en 16 países en Latinoamérica, aprovechando toda esta ubicación que  
29 tiene y esta exposición que tiene Mapfre en este país y en Latinoamérica. La confianza a través  
30 de 7.400 clientes, calificada como una empresa de seguro de crédito, en términos de calidad y  
31 de satisfacción, según el barómetro Adecose, o sea, también somos muy cuidadosos de las  
32 calificaciones y de la confianza que podemos brindar, en función de lo que nos puedan dar las  
33 calificadoras. Aseguramos ventas por más de €108 millones, ese es el portafolio que hoy tenemos  
34 en cartera, con información de más de 50 millones de empresas, esto es lo que les mencionaba  
35 hace un momento, podemos tener la oportunidad para analizar un riesgo con una base de datos  
36 de 50 millones de empresas, ahí es donde ponemos a disposición toda la información de nuestros  
37 clientes para decirles si es viable seguir vendiendo a esos clientes o no es viable, si el nivel de  
38 riesgo es alto, es medio o es bajo. Si es bajo, muchas veces la recomendación es *¿por qué no le*

1 *vendes más? ¿por qué no impulsas su negocio y creces más otorgando mayor venta a ese cliente?*  
2 Y cuando el riesgo es muy alto, definitivamente, vamos limitando las capacidades dentro del  
3 ámbito de cobertura que ofrecemos. Gestión de riesgos en más de 50 países, lo mencionábamos,  
4 la presencia de los 16 países en Latinoamérica, con una base de empleados de aproximadamente  
5 600. Un rating A Excelente de acuerdo con AM Best. Capacidad de recobro en más de 10 países.  
6 La cobertura en sí es la cartera de cobro que tuviéramos con los clientes; pero, además no queda  
7 en la indemnización en caso de no encontremos la disposición para poder recobrar esto, sino que  
8 brindamos también el servicio de cobranza, ahora lo vamos a ver más adelante de qué parte la  
9 cobertura, no solo cubrir las cuentas por cobrar, sino también la gestión de cobro que realizamos  
10 con todo el equipo que tenemos y ponemos a disposición de los clientes. Lo mencionábamos,  
11 enfocamos las ventas de los clientes a aquellos que son más solventes para establecer una  
12 estrategia comercial de crecimiento sostenible y, bueno, se cubre el principal activo de las  
13 empresas y, ¿cuál es el principal activo de las empresas? Las cuentas por cobrar, ese riesgo que  
14 muchas veces no vemos, que está ahí latente, ese riesgo es el que principalmente cubrimos con  
15 el seguro de crédito. Hacemos una gestión de riesgo, la labor de cobranza y cuando no hay forma  
16 de hacer una recuperación de esas facturas vencidas o de esas facturas a cobro, pues llegamos a  
17 la indemnización. Entonces, partimos de un análisis y un monitoreo de la salud financiera de los  
18 clientes que estén vendiéndole, en su momento, a este prospecto. Dentro de la gestión hacemos  
19 todos los pasos necesarios para recuperar esas deudas y se establecen ciertos tiempos para  
20 poder hacer ese análisis y hacer este trabajo. Una vez que concluimos con ese periodo,  
21 evidentemente si no logramos el recobro partimos ya con la parte de la indemnización del  
22 siniestro. ¿Qué soluciones brindamos? Aquí vamos a hablar un poco del tema de pymes,  
23 soluciones para pequeñas y medianas empresas, que es lo que estaremos viendo en este  
24 momento. También, hay soluciones para grandes empresas, que es el uno a uno, y soluciones  
25 globales, aprovechando estas dos empresas que tenemos como respaldo La soluciones...".  
26 La directora Vindas Lara consultó: "¿Cuándo se activa o ya se tiene que aplicar el seguro?, es decir,  
27 ¿cuál es el tiempo de no pago o los periodos?, porque podría ser que para las diferentes cuentas  
28 haya diferentes plazos".  
29 El señor Sevilla Rojas dijo: "Ahora lo vemos, en la diapositiva lo tenemos gráficamente para ver  
30 cuáles son los periodos para presentar la reclamación, el tiempo que se le da al cliente para poder  
31 hacer una gestión de cobro y, a partir de ahí, si el cliente no lo logra, nosotros entramos y  
32 activamos con nuestro equipo esa gestión de cobranza. Lo vamos a ver en la filmina y si quieren  
33 ahora lo explico". Luego, don Armando continuó con la exposición indicando: "Bien, es un seguro  
34 de crédito para Pymes. Creemos que en Costa Rica hay un potencial de crecimiento muy alto y lo  
35 mencionaba José hace un momento. Mapfre en este momento es la única empresa que brinda  
36 este seguro, ninguna otra empresa del mercado. Estamos trabajando, sí, con el uno a uno; pero  
37 hemos detectado esa oportunidad para crecer en el sector Pymes. Realmente queremos  
38 acompañar a estas empresas para que generen más oportunidad y para que crezcan en sus

1 carteras, es por eso que hemos diseñado esto para poder, evidentemente, buscar este espacio  
2 con ustedes y encontrar alguna vía y atraer más clientes, y evidentemente crecer juntos de la  
3 mano. Es un seguro fácil de contratar y de gestionar, prácticamente estamos paquetizando  
4 muchos de los requisitos que vemos con los clientes uno a uno y en estos paquetes está  
5 perfectamente simplificado para que la contratación sea mucho más rápida. Fijamos una prima  
6 sin ajustes, ¿qué quiere decir?, que vamos a cobrar por un paquete uno o un paquete A o un  
7 paquete B con una prima fija, independientemente de si las ventas crecen de este cliente o baja,  
8 es una prima fija por cada año. Hay una cobertura automática de crédito. De acuerdo con los  
9 tiempos que tenemos, se brindan también plazos para que esa cobertura automática que se está  
10 generando para los diferentes clientes se esté incorporando en la cartera de nuestros clientes. El  
11 servicio integral de recobros, evidentemente, basado en la experiencia que tenemos con  
12 diferentes empresas en donde hemos logrado porcentajes muy altos de recuperación. Es una  
13 póliza para el mercado doméstico y de exportación, ¿qué quiere decir?, que cubrimos todas las  
14 ventas que puedan tener en el territorio nacional; pero, también aquellas ventas de clientes que  
15 estén vendiendo al exterior, es un producto que se adapta a la necesidad de los clientes para  
16 venta local y para venta en el extranjero. Nuestro modelo de paquetes del seguro, esto es un  
17 ejemplo y, evidentemente, también se tendría que hacer un análisis en la segmentación de la  
18 cartera que tuviera el Banco con los clientes para quizás subir un poco los límites de indemnización  
19 y establecer algunas otras opciones; pero, esto lo traemos como ejemplo y como experiencia de  
20 lo que hemos trabajado ya en el mercado mexicano, en el mercado mexicano estamos trabajando  
21 muy de la mano con Scotiabank y, bueno, el producto, la verdad que ha tenido muy buena  
22 aceptación. ¿Cuáles son las condiciones de estos paquetes? Bueno, en el paquete uno, el costo  
23 del seguro partiría por una cobertura o un límite máximo de indemnización de US\$80.000 y la  
24 prima sería de US\$6.800 anuales, ¿que contempla esta prima?, bueno, el costo del riesgo, que  
25 serían los US\$5.000, más un cobro de administración de US\$1.800 por toda la gestión de cobro  
26 que también haríamos en su momento, en caso de que se presentaran estas facturas que se  
27 vencen y que el cliente no ha logrado cobrar. La cobertura va al 50%, ¿y por qué va al 50%?,  
28 porque es un tipo de cobertura discrecional. En los paquetes o en los análisis que hacemos del  
29 uno a uno partimos de hacer un análisis de todos los clientes que tuviera la empresa para otorgar  
30 los límites de cobertura, en este producto o en este modelo lo que estamos haciendo es un  
31 paquetizado, entonces, al hacer un paquete lo que buscamos es hacerlo muy sencillo, lo hacemos  
32 discrecional, evidentemente, hay una algunas reglas que pactamos con nuestros clientes para  
33 decir: *bueno, cuidado, vamos a dar la cobertura discrecional a todos los clientes que tengas en*  
34 *cartera; pero, las características o el perfil que deben de cubrir esos clientes son A, B o C* y no hay  
35 necesidad de que el cliente me tenga que declarar el uno a uno de los clientes a los cuales les  
36 vende a crédito, es ahí de la base que partimos que es discrecional. ¿El paquete dos en qué  
37 cambia? Bueno, en el límite máximo de indemnización que se va a los US\$130.000 y,  
38 evidentemente, el costo del seguro sería de US\$12.000 anuales con una prima de riesgo por

1 US\$8.000, más un cobro de administración de US\$4.000, una prima fija que no varía  
2 independientemente, como decíamos, de si las ventas suben o bajan o la cartera también de este  
3 cliente con una cobertura del 50% y con el tema discrecional y el manejo de los clientes que ellos  
4 pudieran tener. Dentro de las condiciones particulares, que es bueno también mencionarlo, hay  
5 algunos sectores que tenemos excluidos para este seguro. Los sectores por experiencias que  
6 hemos tenido en otras carteras, la parte de construcción no estaría siendo aceptada para poder  
7 otorgar el seguro del crédito, tampoco lo que está relacionado con metales, textileras, turismo y  
8 empresas de tecnología. Estos serían los únicos sectores a los cuales no podríamos,  
9 evidentemente, otorgar el seguro de crédito. ¿Dentro del recobro premier incluido qué ponemos  
10 a disposición de los clientes? Una vez que transcurren los tiempos para la indemnización, el  
11 equipo de Solunion sigue trabajando con la parte del recobro. Si logramos hacer una recuperación  
12 de esos saldos, ya liquidamos el seguro; pero, si logramos hacer una recuperación de esos saldos,  
13 nosotros le devolvemos al cliente, independientemente de la indemnización, lo que hayamos  
14 recuperado con esos clientes morosos y ¿cuál es la participación o, por lo menos, por la gestión  
15 qué cobro hacemos? Hacemos un cobro de un 15% de esa tasa de recuperación; pero, eso ya es  
16 adicional a la indemnización que le dimos al cliente, o sea, sería un plus y sobre ese plus Solunion  
17 solamente cobraría un 15% de ese monto".

18 El director Alvarado Delgado dijo: "Adelante".

19 La fiscal Borbón Guevara indicó: "Gracias, don Bernal. Sí, en este caso ustedes tienen un equipo  
20 de gestión administrativa de cobro y, luego, también de gestión de este cobro judicial".

21 El señor Sevilla Rojas afirmó: "Así es".

22 La fiscal Borbón Guevara preguntó: "¿Cuál es el porcentaje de recuperación en cobro judicial?".

23 El señor Sevilla Rojas expresó: "El cobro judicial está en un 60%, es muy alto. ¿Qué ventaja  
24 tenemos? Lo que mencionábamos hace un momento, tenemos presencia en más de 50 países,  
25 con equipos especializados para poner en marcha toda esa acción de recobro. La verdad que ha  
26 sido muy buena, entonces, partimos de una indemnización, porque se cumplieron los plazos de  
27 póliza, indemnizamos a nuestro cliente; pero, los equipos siguen trabajando y en el momento en  
28 el que logramos una recuperación le enviamos, menos el 15%, el monto que se haya recuperado".  
29 La fiscal Borbón Guevara consultó: "¿Entonces, ustedes tienen equipos legales en cada uno de  
30 los países donde operan?".

31 El señor Sevilla Rojas indicó: "En cada uno de los países, correcto".

32 La fiscal Borbón Guevara apuntó: "Gracias".

33 El director Alvarado Delgado mencionó: "Adelante, José".

34 El señor Barrientos Solano comentó: "Tal vez, lo que hace el producto es la recuperación por  
35 indemnización de lo que está perdiendo el acreedor, en este caso, que el cliente para ellos, y la  
36 posición de gestión de cobro de todo el proceso judicial desde el momento en que no es judicial  
37 hasta el momento en que es judicial esa recuperación. No es un producto solamente  
38 indemnizatorio, sino es que es un producto de acompañamiento administrativo, porque, por

1 ejemplo, para nosotros, como Banco, si hay un tema de un incumplimiento de pago por parte del  
2 cliente, el proceso judicial sigue su marcha y puede que haya recuperación o no. Ellos, aunque  
3 recuperemos nosotros con indemnización, inclusive, ellos acompañan el proceso de gestión  
4 cobradorio, entonces, no solo es el elemento indemnizatorio, sino también el elemento  
5 administrativo cobradorio, que hace un proceso como estos".

6 El señor Sevilla Rojas afirmó: "Correcto, así es". Luego, don Armando continuó su exposición  
7 señalando: "Dentro de los requisitos para poder asegurar a esos clientes, porque mencionábamos  
8 que era una cobertura discrecional, bueno, hay un tema de que vamos a aceptar a aquellos  
9 clientes, solo aquellos clientes, que tengan 120 días en condiciones de crédito. Si hoy yo estoy  
10 otorgando una venta a un cliente por más de 120 días a crédito, no estaría sujeto a la cobertura  
11 del producto. Si es dentro de los 120 días, estaría automáticamente cubierto por la póliza, a eso  
12 se refiere con ese punto. Como no hay necesidad de declarar la lista de clientes, el único requisito  
13 que ponemos es que esas ventas no sean mayores a 120 días de crédito".

14 El señor Mora Alfaro dijo: "Armando, usted mencionaba que Solunion también trabajaba con la  
15 parte de caución y el tema del seguro de crédito para pymes. Sé que nos estamos enfocando en  
16 crédito; pero, me parece que podría haber un potencial en muchas personas que son  
17 arrendadores de viviendas o locales comerciales, que no sé si aplicaría, por ejemplo, muchas  
18 veces el depósito de garantía, cuando uno va y hace un alquiler, no precisamente cubre tres o  
19 cuatro meses de una persona que ya no quiere pagar el alquiler, no quiere pagar los servicios  
20 públicos y que es muy difícil desalojar, ¿podría un producto de estos ser beneficioso para la  
21 persona que renta y que le diga al cliente que dentro del costo del alquiler ya está incluido un  
22 seguro de caución o de crédito, que, en caso de que pasen dos meses sin pagar de la persona  
23 que renta, se active el seguro por seis meses mientras se hace todo el proceso administrativo y  
24 legal para que se haga el desahucio?".

25 Armando: respondió: "Esto sí sería una operación, digamos, es un negocio que tiene su riesgo;  
26 pero, dentro del seguro de crédito no cubriríamos esa parte de rentas".

27 El señor Mora Alfaro preguntó: "¿Y caución?".

28 El señor Sevilla Rojas contestó: "Sí, tenemos esta parte; pero, ahora lo que estamos trabajando  
29 en Costa Rica es buscar clientes que están más en contratos de construcción, de servicios y  
30 cauciones de participación, de cumplimiento; pero, no más este tema de rentas, esta parte de  
31 crédito en caución no lo tenemos todavía".

32 El señor Mora Alfaro dijo: "O.K.".

33 El señor Sevilla Rojas expresó: "Veíamos la parte de procedimiento legal para el tema de la  
34 cobranza, es parte de los beneficios y de la cobertura que brindamos en el seguro de crédito. La  
35 póliza es de un año, con un pago de siniestros a 90 días. En la siguiente filmación veremos  
36 prácticamente cómo se pone en marcha el producto, en qué momento se detona el reclamo y  
37 cómo llegamos a la parte indemnizatoria. La prima mínima que mencionábamos en cada uno de  
38 los paquetes, estos son como ejemplo de lo que estamos trabajando en otros mercados; pero,

1 evidentemente, se puede adaptar a las necesidades que pudiera tener el Banco, eso es parte de  
2 clientes, y se estima el costo de la prima sin ajustes ni declaración de las ventas, o sea, es una  
3 prima fija por todo el año y establecemos el monto máximo indemnizatorio. Amplia cobertura  
4 en todo el mundo, ahí están muchos de los países en los cuales estamos operando y en los que  
5 tenemos esa facilidad de recobro también y de información para poder proveer a los clientes de  
6 cuál es el nivel de riesgo que pudieran tener en sus carteras. El titular de la póliza puede otorgar  
7 cobertura a sus clientes dentro de la póliza cuando haya vendido a clientes en condiciones de  
8 crédito, que este sería un segundo requisito para estos clientes, cuando sus condiciones de  
9 crédito sean similares, al menos, dos veces en los últimos 12 meses, o sea, que a estos clientes  
10 les haya vendido, al menos, dos veces en los últimos 12 meses, o sea, que ya haya tenido una  
11 experiencia previa con estos clientes para que puedan estar dentro de la póliza con la cobertura.  
12 ¿Cómo hacer el reclamo de un siniestro? Cuando la factura se vence o el cliente notifica que no  
13 podrá cancelar las facturas pendientes, ahí ya tenemos una primera alerta y ahí es donde  
14 podemos ya empezar a vislumbrar que vamos a tener una problemática con el cobro de esa  
15 factura, a partir de ahí ya se puede dar aviso a la compañía de seguros. Los requisitos para  
16 declarar un siniestro. ¿Cuáles son las facturas que no se han logrado cobrar? Un estado de cuenta  
17 actualizado para ver cómo está la salud financiera y el comprobante de recepción de la  
18 mercancía, que lo que se vendió por parte de nuestro cliente fue entregado en su momento al  
19 cliente. ¿Cuál es la línea de tiempo de los siniestros para este producto de pymes? Esta es la línea  
20 de tiempo que tenemos en la póliza, en el primer mes se da la venta a crédito al cliente, en el  
21 segundo mes empezamos ya con ese foco rojo, que es el vencimiento de la factura más antigua,  
22 aquella que no logramos cobrar, ya se presenta esa primera alerta para poder dar aviso a la  
23 compañía de seguros de lo que está ocurriendo, a partir de ahí, el cliente decide si levanta el  
24 teléfono y hace el reporte del siniestro o, incluso, que son de los beneficios que tenemos en la  
25 póliza, pueden transcurrir 30 días más, o sea, se venció el plazo de los 120 días de crédito que  
26 tenemos con el cliente, no me pagó la factura, ya lo reporté a la compañía de seguros; pero, la  
27 compañía de seguros todavía ya en conocimiento de que esa factura se venció, le amplía la  
28 cobertura 30 días más. ¿Qué quiere decir? Que nuestro cliente le puede seguir vendiendo a ese  
29 cliente por 30 días más y esas facturas van a estar dentro de la cobertura de la póliza. Despues  
30 de esos 30 días, pasarán otros 30 días más, desde el vencimiento de esa factura, aquí ya estamos  
31 hablando de 60 días, este ya es el plazo máximo para reportar el siniestro. Si dentro de los 30  
32 días no lo hice, porque tenía la cobertura automática, dentro de los otros siguientes 30 días, sí  
33 ya hay una necesidad de levantar el teléfono y decir: *No he logrado cobrar esas facturas*. Ahí es  
34 donde ponemos en marcha a todo el equipo de Solunion para entrar en esos 90 días desde la  
35 presentación del aviso de siniestros para hacer la gestión del cobro. Despues de que  
36 transcurrieran esos 60 días, nosotros, ya con el equipo de Solunion, trabajamos con la gestión  
37 del cobro durante 90 días. Si en 90 días no logramos recuperar alguna factura, recurrimos ya a la  
38 indemnización de la póliza. Una vez transcurridos eso 90 días liquidamos el siniestro. Lo que

1 mencionábamos también hace un momento, después de los 90 días y una vez haciendo la  
2 indemnización, nosotros seguimos con la gestión del cobro, si hay un extra que se pueda  
3 recuperar de esas facturas, nosotros cobramos un *fee* del 15% sobre ese monto recobrado y el  
4 resto lo devolvemos al cliente, independientemente ya de la indemnización que se haya hecho  
5 desde un inicio”.

6 La directora Vindas Lara preguntó: “¿Si una empresa tiene un reclamo puede activar otro por  
7 otro?”.

8 El señor Sevilla Rojas respondió: “Sí, no es excluyente y aquí, bueno, lo único que lo limita, pues,  
9 es la cobertura o el monto máximo indemnizatorio que tuviéramos en la póliza; pero, si son dos  
10 clientes o tres clientes los que ya empiezan a caer en mora, pues, nosotros empezamos a hacer  
11 la gestión de cobro con esos clientes”.

12 La directora Vindas Lara consultó: “¿Y este monto es anual en año calendario o si tomé el seguro  
13 en mayo, de mayo a mayo?”.

14 El señor Sevilla Rojas manifestó: “Es una póliza anualizada y, bueno, ¿aquí qué puede ocurrir?  
15 Que estamos en el mes 11 de la póliza y está por concluir su vigencia y ahí es donde se me  
16 presenta, digamos, esa situación de facturas pendientes al cliente, hasta el mes 12 todavía están  
17 en cobro, independientemente de que el siguiente año ya sea otra vigencia diferente tenemos  
18 los 12 meses para que 12 meses se nos puede presentar esa causa y dentro de ese plazo  
19 evidentemente se tiene la cobertura del seguro de crédito. Algo importante, el pago del siniestro  
20 va al 50%, cuando hablábamos de un paquete A de US\$80,0 mil y un paquete B de US\$130,0 mil,  
21 lo importante es decirles que no se liquida los US\$80,0 mil en caso de que tengamos una factura  
22 de US\$80,0 mil se liquida al 50% de esa factura. ¿Qué quiere decir?, que serían US\$40,0 mil. ¿Por  
23 qué?, porque se nos puede presentar la otra situación de que no solo sea un cliente que sean  
24 dos clientes los que caigan en mora. Entonces, siempre quedarán los otros US\$40,0 mil en caso  
25 de que se tenga que indemnizar por tener facturas pendientes con diferentes clientes; pero, la  
26 cobertura, evidentemente, si se dan los casos se va a liquidar al 100% de ese monto  
27 indemnizable. El tema es que en el primer evento o con el primer cliente solo se va a liquidar al  
28 50% de la factura que se tenga a cobro. Muy bien, bueno, esto es un poco de lo que queríamos  
29 compartir con ustedes, se no hace muy atractivo el hecho de contar con un seguro de crédito en  
30 Costa Rica, en un país que tiene un desempeño económico bueno, hay muchísimas  
31 oportunidades en el futuro y yo creo que este tipo de productos, pues, también puede  
32 acompañar muchísimo a las empresas para que puedan generar ventas, para que puedan seguir  
33 creciendo y, bueno, ponemos a disposición de ustedes el producto a Mapfre sin duda para poder  
34 trabajar de la mano con el Banco Nacional, con la correduría también y a sus órdenes en caso de  
35 que tengan alguna duda. La presentación se las comparto también para que la tenga y  
36 agradecerles muchísimo el espacio”.

37 El director Alvarado Delgado externó: “Muchísimas gracias. ¿Alguna consulta?”.

1 La fiscal Borbón Guevara indicó: “Me quedó la duda con la colocación del seguro propiamente.  
2 ¿Eso sería con los con las pymes que son clientes del Banco?”.  
3 El señor Sevilla Rojas respondió: “Sí, porque creemos que es una oportunidad para el Banco. Lejos  
4 de que pudiera convertirse en un requisito obligatorio, no, para los clientes del Banco que  
5 solicitan algún crédito sí podría ser un primer filtro para dar mayor seguridad al Banco de que le  
6 pueden facilitar ese crédito a esta empresa, porque va a venir acompañado de un seguro, no va  
7 a caer en insolvencia, el préstamo que pueda otorgar el Banco va a tener la cobertura de pago  
8 por parte de Mapfre. Yo creo que esa es la oportunidad y un elemento de seguridad muy alto  
9 que puede ayudar al Banco para acelerar un poco más los préstamos, siempre que hay una  
10 cobertura dando protección a esos préstamos, la verdad que sería muy bueno, es un elemento  
11 que ayuda en términos de confianza a estos clientes para extender un crédito”.  
12 El director Alvarado Delgado acotó: “Eso funcionaría, guardando las distancias, como el seguro  
13 de desempleo, solo que a nivel de empresa. A nosotros como Banco, hablándolo como Banco a  
14 uno lo que le interesa es si efectivamente esta persona se quedó sin empleo que puedan hacerle  
15 frente a la cuota del préstamo, si esta empresa tuvo algún problema financiero o de gestión que  
16 puedan hacerle frente a la empresa, sería guardando las distancias el seguro de desempleo para  
17 empresas”.  
18 El señor Mora Alfaro agregó: “Y también creo yo que apoyando mucho a los clientes pymes de  
19 Banco Nacional, en que también la facturación que ellos tengan con los terceros también eso  
20 ayude a garantizarle al Banco, por ejemplo, que la operación está garantizada en el pago, porque  
21 tengo un seguro sobre todas las cuentas por cobrar que genera mi negocio. Entonces, también  
22 eso es un plus para el Banco en su análisis crediticio”.  
23 El director Alvarado Delgado señaló: “Es muy interesante, porque, a ver, en general a nivel país  
24 nosotros consideramos que el tema de las pymes es un tema muy importante, de hecho, es un  
25 porcentaje elevadísimo, la economía nuestra se mueve de acuerdo con esas pymes, nosotros en  
26 el Banco también hemos estado liderando el proceso de colocación de crédito a este sector y  
27 siento que es una herramienta más que podemos tener ahí a mano para protección no solo del  
28 Banco, sino del deudor también”.  
29 El señor Mora Alfaro dijo: “97% creo que son las pymes en Costa Rica, todas las empresas”.  
30 El señor Barrientos Solano comentó: “Eso iba a mencionar que también es un modelo de  
31 atracción para clientes nuevos, porque finalmente un cliente, pues, tendría más seguridad en  
32 tomar un crédito con nosotros; pero, sabiendo que al final tiene un mecanismo para poder hacer  
33 el proceso de pago; pero, también no solo hay un cumplimiento para satisfacer la necesidad  
34 como acreedor de la deuda que tiene ese cliente en función del pago, sino también ayuda a otros  
35 indicadores, como lo decía don Bernal, funciona como la de desempleo en banca de personas,  
36 nada más que esta es en pymes. Entonces, si el día de mañana si alguna de estas empresas tiene  
37 algún problema de ventas y no pueden hacer el pago la póliza entra y ejecuta la insuficiencia de  
38 pago a ese cliente; pero, además de eso, el Banco tiene de manera paralela otros indicadores

1 como el indicador de mora, que tiene que cumplirse cierto indicador para efectos del regulador.  
2 Entonces, también esto ayuda muchísimo a que ese indicador de mora no sea mayor, tal vez, al  
3 que esperamos en cada año. Entonces, es un buen mecanismo de defensa a nivel de metodología  
4 de riesgos".  
5 La directora Ulloa Villalobos consultó: "Antonio, ¿cuál va a hacer el abordaje comercial?, o sea,  
6 ¿cómo lo van a estructurar?".  
7 El señor Mora Alfaro respondió: "Sí, inicialmente vamos a trabajar en la segmentación que ya  
8 tenemos a disposición para entender cuáles de los segmentos son los que son de apetito de  
9 Mapfre por los enfoques, ver cuál sería un costo, una tarifa y en función a eso empezar a  
10 trabajar a través de los ejecutivos, ojalá poder negociar con Mapfre un incentivo también para  
11 el ejecutivo por la colocación del seguro y a través de la formalización y de la iniciación de los  
12 créditos".  
13 El director Alvarado Delgado dijo: "Si no hay más consultas, agradecerle a don Armando, muy  
14 interesante el producto y realmente es de esos productos que se complementa de manera ideal  
15 con el producto bancario para bien del deudor y del Banco. Muchísimas gracias".  
16 Finalmente, los señores Armando Sevilla Rojas y Antonio Mora Alfaro se retiraron del salón de  
17 sesiones.  
18 La directora Alpízar Chacón agregó: "Tal vez se la transmito directamente a don José, porque  
19 creo que José es el que nos puede apoyar con esa parte. Yo pienso que ese tipo de capacitaciones  
20 deben ser más ejecutivas, porque si tomaron nota, o sea, un porcentaje muy alto del tiempo  
21 conversado más una presentación de mercadeo de la empresa que el tema de fondo. El tema de  
22 fondo realmente era presentar el producto, decir las virtudes y cómo lo pongo yo uso o en  
23 práctica. Entonces, creo que eso es importante, porque al final del día, por lo menos, en mi  
24 criterio, no se trata de llenar espacio, sino hacer las presentaciones de una manera más  
25 ejecutiva y sustanciosa posible, porque yo creo que la parte de mercadeo se ve directamente con  
26 ustedes, porque es gerencial. Entonces, sí me gustaría que este tipo de capacitaciones sean  
27 realmente sustanciales. Me parece importante y quería saber si nos puede ayudar con eso, José,  
28 a la hora de que se traigan las personas que hacen las exposiciones".  
29 El señor Barrientos Solano dijo: "Con todo gusto, así lo haremos".  
30 El director Alvarado Delgado indicó: "Tomamos nota. A mí me parece y estoy de acuerdo con lo  
31 que mencionó doña Maricela, el producto es muy interesante, efectivamente hace clic  
32 totalmente con el negocio de seguros; pero, el enfoque que se le tiene que dar a esas  
33 capacitaciones es más tipo la que vino a hacer Fernando el de ASSA o el que hace don Ricardo  
34 Retana, que es un enfoque más capacitación, lo de él lo sentí en esa misma línea que dice doña  
35 Maricela, que el producto es interesantísimo, es muy interesante; pero, hay que darle ese otro  
36 enfoque".  
37 El señor Barrientos Solano dijo: "Es complicado, a veces, cómo controlar al expositor, lo digo con  
38 toda amplitud, porque en buen principio siempre es una capacitación al producto; pero, bueno,

1 termina siendo, a veces, un proceso de mercadeo, porque termina vendiendo su producto; pero,  
2 el fondo final era conocer un producto que realmente hace sentido en que podamos utilizar para  
3 pymes y la tarea que yo me dejo es para efectos de las próximas presentaciones recalcar un poco  
4 a los presentadores esa parte, que yo creo que sí es importante tal vez de previo uno lo puede  
5 conversar para que sea un poco más en función del producto; pero, me queda la tarea y con todo  
6 gusto".

7 **Resolución**

8 **POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ:** dar por recibida la capacitación  
9 denominada **Seguro de crédito para Pymes**, impartida en esta ocasión por el señor Armando  
10 Sevilla Rojas, gerente comercial de Mapfre.

11 **Comuníquese** a Gerencia General.

12 (J.A.B.S.)

13

14 **ARTÍCULO 11.º**

15

16 El presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, señaló: "Como último punto,  
17 tenemos la validación de la grabación de audio y video".

18 La señora Vega Arias confirmó: "Completa, sin problemas".

19 El director Alvarado Delgado dijo: "Muchísimas gracias, doña Cinthia. Damos por concluida la  
20 sesión del día de hoy".

21 (B.A.D.)

22 A las doce horas se levantó la sesión.

23

**PRESIDENTE**



MBA. Bernal Alvarado Delgado

**SECRETARIA**



MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos

Según el artículo 9 de la Ley 8454: "Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital,  
tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito."