

**Nº 353**

Costa Rica, martes diecinueve de marzo del dos mil veinticuatro, a las diez horas con treinta y cinco minutos.

**SESIÓN ORDINARIA**

Asistencia:  
Directivos:

MBA. Bernal Alvarado Delgado, presidente  
Lcda. Maricela Alpízar Chacón, vicepresidenta  
MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos, secretaria  
Sr. Rodolfo González Cuadra, tesorero  
Sra. Andrea Vindas Lara, vocal

Fiscal:  
Gerente General:  
Auditoría Interna:  
Asesor Legal de la Junta Directiva General  
del BNCR:  
Secretaria General:

Lcda. Jessica Borbón Guevara  
Lic. José Alfredo Barrientos Solano  
M.Sc. Gabriela Sánchez Quirós  
Lic. Rafael Brenes Villalobos  
Lcda. Cinthia Vega Arias

**ARTÍCULO 1.º**

Se dejó constancia de que la presente sesión se desarrolló de manera virtual, mediante la herramienta Microsoft Teams, la cual garantiza la simultaneidad, interactividad e integralidad entre la comunicación de todos los participantes.

**ARTÍCULO 2.º**

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

La señora Vega Arias confirmó: “Sí, señor, ya estamos grabando”.

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

(B.A.D.)

**ARTÍCULO 3.º**

El presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, señaló: “Pasamos a la aprobación del orden del día de la sesión ordinaria 353. ¿Estamos de acuerdo?”.

Tomo 25

**Nº 353**

1 Los señores directores se manifestaron de acuerdo.

2 El director Alvarado Delgado dijo: “De acuerdo, lo damos por aprobado”.

3 **Resolución**

4 **POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar** el orden del día de la presente  
5 sesión ordinaria número 353 de BN Corredora de Seguros, S. A.

6 (B.A.D.)

7  
8 **ARTÍCULO 4.º**

9  
10 El presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, indicó: “Pasamos a la aprobación  
11 del acta de la sesión anterior, la 352. ¿Estamos de acuerdo?”.

12 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

13 **Resolución**

14 **POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar** el acta de la sesión 352 del 5 de  
15 marzo del 2024, considerando las observaciones de forma remitidas previamente la señora  
16 Gabriela Sánchez Quirós, auditora interna, a la Secretaría General, vía correo electrónico.

17 (B.A.D.)

18  
19 **ARTÍCULO 5.º**

20  
21 Con respecto al punto 2.c *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditor*, el director  
22 Alvarado Delgado dijo: Don José me dice que él tiene dos temitas para tocar, adelante, don José”.

23 El señor Barrientos Solano indicó: “Don Bernal, es que hoy tenemos un acuerdo que es de  
24 seguimiento del tema de ciberseguridad, que era cómo ir manejando algunas propuestas y  
25 presentárselas a la Administración del Banco y lo que quiero mencionar es que ya ese proceso, si  
26 el órgano superior está de acuerdo en darlo por finalizado, porque ya el proceso de entrega de la  
27 propuesta y la contratación de *cyber* ya se hizo, como ustedes conocen, anteriormente. Entonces,  
28 era para dar el acuerdo por atendido, porque hoy lo traemos al final de la sesión, ese es uno;  
29 pero, acá tiene que existir el aval de ustedes”.

30 El director Alvarado Delgado dijo: “El acuerdo que habíamos tomado era que le diéramos  
31 seguimiento en el sentido de que nos informara cuando ya el contrato había quedado  
32 debidamente vigente, entonces, lo damos por recibido y atendemos con ello el acuerdo que le  
33 habíamos solicitado de mantenernos al tanto de que acontecía ahí”.

34 El señor Barrientos Solano señaló: “Sí, señor, ya estaría resuelto el pendiente de la recomendación  
35 y el acuerdo, entonces, ya lo estaríamos atendiendo el día de hoy. Entonces, ya están al día los  
36 temas pendientes”.

37 **SE DISPUSO: dar por cumplido** lo acordado en el artículo 6.º, numeral 2) sesión 333 del 6 de  
38 agosto del 2023, referente a presentar a este órgano colegiado un informe trimestral sobre las  
39 valoraciones y avances de la Administración en cuanto a la eventual oferta de un seguro de

1 ciberseguridad, asimismo, dicho informe deberá contener un plan detallado sobre los pasos a  
2 seguir sobre este particular.

### ARTÍCULO 6.º

3  
4  
5  
6 En seguimiento del punto 2.c *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditor*, el  
7 señor Barrientos Solano comentó: “El otro tema era más bien atendiendo un correo que yo les  
8 había enviado, que les voy ahora estar enviando en la tarde la agenda para el lanzamiento de  
9 Betterfly, que fue una de las solicitudes de doña Maricela para definir las fechas y las horas—  
10 bueno, de todo el órgano superior— ya lo tenemos definido. Quedó definido el viernes y tal vez  
11 les platico muy rápido, les voy a mandar una presentación; pero, estaríamos presentando un  
12 evento ante periodistas y ante la Administración y los personeros de la aseguradora y del  
13 proveedor, el 16, esto estaría de 12 a 2 de la tarde, ese sería en mayo 16 y se estaría celebrando  
14 en el Hotel Intercontinental. Y, luego, el otro es el día también 16; pero, en un horario que ya  
15 sería con invitados y con clientes a las 7:30 p.m. en el Hotel Real Intercontinental, en horas de la  
16 noche, sería a partir de las 7:30 de la noche. Les voy a compartir la presentación donde viene ya  
17 el cronograma calendarizado y además de eso el lugar donde estaríamos realizando el evento;  
18 pero, quería tocarlo acá para que lo tuvieran muy en cuenta, las fechas no cambian, nada más  
19 que ya se estableció la hora y el lugar que era lo que doña Maricela nos estaba consultando y  
20 don Bernal, ya con esto se los comparto al terminar la sesión y ya podemos tener los dos eventos  
21 para que ustedes lo puedan tener en sus calendarios y para doña Rosa también que ese día es la  
22 que nos firma de manera simbólica un tema contractual con la aseguradora”.

23 El director Alvarado Delgado dijo: “De acuerdo, José. Entonces, nos circulan ya la información  
24 formal para poderlo agendar, estamos hablando que es una actividad que será prácticamente  
25 dentro de dos meses; pero, dada la magnitud del evento sí sería importante que todos los que  
26 pudiéramos acompañar lo hagamos porque vale la pena”.

27 El señor Barrientos Solano expresó: “Sí, don Bernal, vamos a extender la invitación a los  
28 miembros de Junta Directiva General también, entonces, la idea es que nos acompañen todos  
29 los miembros de Junta Directiva y tienen esos procesos ahí para que lo puedan guardar, yo me  
30 comunico y lo agendo con Julissa para que todos lo tengan en sus agendas y con Teresita en el  
31 caso de doña Rosa, para que lo puedan tener y que lo puedan agendar y ya con ese tiempo  
32 suficiente, son dos meses, puedan preverlo en sus agendas”.

33 El director Alvarado Delgado dijo: “Totalmente de acuerdo, José, es importante a todos los  
34 señores de la Junta Directiva y el equipo gerencial, porque es una actividad compartida de Banco  
35 con BN Seguros, entonces, vale la pena y yo creo que sí, que el evento va a revestir un punto de  
36 partida bien interesante en lo que está viendo el Banco con el tema de tarjetas de crédito, en lo  
37 que estamos viendo nosotros con el tema de aseguramiento, vale la pena”.

38 El señor Barrientos Solano acotó: “Sí, don Bernal, también quería mencionarles que se les va a  
39 enviar un usuario para que ustedes puedan entrar en la herramienta y puedan interactuar con  
40 ella para que ustedes vayan viendo todas las bondades que tiene de cara a que también conozcan

de primera mano antes del evento de todas sus funcionalidades y puedan interiorizarla aún mejor, entonces, esos usuarios que acordamos el viernes se iban a estar realizando esta semana, entonces, es muy probable que les llegue un correo electrónico y les va a llegar un instructivo de cómo bajarlo y si tienen alguna consulta con todo el gusto nosotros les ayudamos”.

El señor Alvarado Delgado indicó: No, no, perfecto José, de igual manera, tal vez en alguna de estas juntas que tenemos de aquí al evento, de previo, podemos también hacer una pequeña presentación para que todos los miembros de la Junta Directiva lo vean y, ya luego, si quieren meterse a travesear la app, perfecto; pero, nos facilitaría bastante ver algo, que alguno de ustedes nos haga alguna presentación”.

El señor Barrientos Solano dijo: “Con todo gusto, entonces, lo voy a tomar para la siguiente Junta Directiva, si les parece y de esa forma lo revisamos, inclusive, hasta con la aseguradora y el proveedor”.

El señor Alvarado Delgado respondió: “Perfectísimo, ¿estamos de acuerdo con ese punto que menciona don José, también?”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

**POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado** el comentario a cargo del señor José Alfredo Barrientos Solano, gerente general, relativo al cronograma que se estará remitiendo relacionado con el evento a realizarse en el mes de mayo en el Hotel Real Intercontinental, para el lanzamiento de la *app Betterfly*. Es entendido que previo al citado evento la Gerencia General realizará una presentación a los miembros de la Junta Directiva, a fin de que los señores directores puedan interactuar con la aplicación y aclaren las dudas que surjan al respecto.

**Comuníquese** a Gerencia General

(J.A.B.S.)

## ARTÍCULO 7.º

En seguimiento del punto 2.c *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditor*, la auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, comentó: “Informarles que ayer ingresó la nueva supervisora de Auditoría, agradecerle mucho a doña Rosaysella por todo el apoyo en la logística que nos brindó para que esta contratación se aligerara. Informarles que el pasado jueves falleció una compañera de la Auditoría Interna, entonces, vamos a estar iniciando un nuevo proceso de reclutamiento, fue una muerte repentina, por una complicación de salud, entonces, para que estén informados. Gracias”.

La directora Vindas Lara dijo: “Mis condolencias, Gabriela, para la familia y para el equipo”.

La señora Sánchez Quirós indicó: “Muchas gracias, doña Andrea”.

El director Alvarado Delgado externó: “Con respecto a este punto yo quería comentarles, en primera instancia, me parece que sería conveniente mandarle una notita a la familia de nuestra excompañera mostrando nuestras condolencias al respecto, si están de acuerdo”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

1 El director Alvarado Delgado señaló: “Y el otro punto, vuelvo a insistir yo. ¿De la gente que  
2 estábamos reclutando, es un perfil parecido, podría rescatarse algunas de las personas que  
3 estuvimos valorando?”.

4 La señora Sánchez Quirós manifestó: “Sí, señor, una de las personas, don Bernal, casualmente  
5 mañana tengo la reunión con la *coach* y sicóloga, porque la persona pasó todas las pruebas.  
6 Entonces, estaríamos revisando mañana las calificaciones que ella obtuvo en unas pruebas y  
7 hacerle la oferta a esta persona si existe esa viabilidad para no tener que hacer un proceso de  
8 reclutamiento nuevamente; pero, yo les informo mañana, yo les envío un correo apenas tenga  
9 esa reunión de cuál es la decisión que estamos tomando y si la persona está aceptando la oferta  
10 que le estamos haciendo. Muchas gracias”.

11 El director Alvarado Delgado mencionó: “Me parece muy conveniente que nos mantengas al  
12 tanto, porque eso nos ahorraría mucho tiempo en el proceso y sería el mundo ideal que  
13 pudiéramos contratar a una persona que está cumpliendo con todo lo que ocupamos y que  
14 acepte, nos agiliza mucho el proceso”.

15 La señora Sánchez Quirós acotó: “Así es, don Bernal, desde el sábado coordiné la reunión con la  
16 *coach* para ojalá que la Corredora se vea lo menos afectada con este proceso, sí, señor, gracias”.

17 El director Alvarado Delgado dijo: “De acuerdo, gracias, Gabriela, tomamos nota de lo  
18 mencionado”.

### 19 **Resolución**

20 **Considerando** la moción presentada en esta oportunidad por el director Bernal Alvarado  
21 Delgado, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: 1)** con motivo del sensible  
22 fallecimiento de la señora Hannia Arias Quesada, (qdDg), exfuncionaria de BN Corredora de  
23 Seguros, S.A., **remitir** una carta de condolencia a sus familiares, de parte de este órgano  
24 colegiado. **2) Tener por presentado** el comentario a cargo de la señora Gabriela Sánchez Quirós,  
25 auditora interna, referente al ingreso de la nueva Supervisora a la Auditoría Interna de BN  
26 Corredora de Seguros, S.A.

27 (G.S.Q.)  
28

### 29 **ARTÍCULO 8.º**

30  
31 El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el memorando BNCS-GG-019-  
32 2024 del 12 de marzo del 2024, suscrito por él, mediante el cual solicita autorización para  
33 disfrutar de vacaciones del 25 al 27 de marzo del presente año, ambos inclusive, con cargo al  
34 período correspondiente. Asimismo, informa de que el señor Esteban Umaña Lizano, director de  
35 Estrategia Digital y de Operaciones, asumirá las funciones de Gerente General durante esos días.  
36 El director Alvarado Delgado consultó: ¿Están de acuerdo?”.

37 Los directivos expresaron su anuencia.

38 El director Alvarado Delgado acotó: “Gracias. De acuerdo y en firme”.

39 Los directores mostraron estar de acuerdo.

### 40 **Resolución**



Tomo 25

**Nº 353**

**Considerando** la solicitud presentada mediante el memorando BNCS-GG-019-2024 del 12 de marzo del 2024, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1) autorizar** vacaciones al gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano del 25 al 27 de marzo del presente año, ambos inclusive, con cargo al período correspondiente. **2) Nombrar**, en consecuencia, al señor Esteban Umaña Lizano, director de Estrategia Digital y de Operaciones, como Gerente General interino, con las atribuciones inherentes al cargo los días autorizados al señor Barrientos Solano en el numeral 1) de esta resolución.

**Nota: se dejó constancia** de que los directores acordaron la firmeza de este acuerdo de 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.

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

(J.A.B.S.)

**ARTÍCULO 9.º**

La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó el memorando BNCS-AI-12-2024 del 14 de marzo del 2024, suscrito por ella, mediante el cual, con el objetivo de cumplir con lo establecido la *Política de disfrute de vacaciones del Conglomerado Banco Nacional*, solicita autorización para disfrutar de vacaciones del 25 al 27 de marzo del 2024, ambos días inclusive, con cargo al período correspondiente. Además, señala que en su ausencia estará a cargo del departamento la señora Susana Valverde Navarro, auditora *senior*, quien cumple con los requisitos indicados en la normativa de la Contraloría General de la República.

El director Alvarado Delgado expresó: “Estas son las vacaciones de doña Gabriela y nos indica que se designa a la señora Susana Valverde para que la sustituya durante esos días”

La señora Sánchez Quirós confirmó: “Sí, señor. Susana tiene más de seis años de estar en la Corredora de Seguros, don Bernal, ella viene de KPMG, es una persona muy profesional, muy ética.”.

El director Alvarado Delgado señaló: “De acuerdo. ¿Estamos de acuerdo y en firme?”.

Los directivos mostraron su anuencia.

**Resolución**

**Considerando** la solicitud presentada mediante el memorando BNCS-AI-12-2024 del 14 de marzo del 2024, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: autorizar** vacaciones a la auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, del 25 al 27 de marzo del 2024, ambos días inclusive, con cargo al período correspondiente. Es entendido que la señora Susana Valverde Navarro, auditora *senior*, asumirá las funciones pertinentes, a fin de no afectar la continuidad de las operaciones.

**Nota: se dejó constancia** de que los directores acordaron la firmeza de este acuerdo de 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.

**Comuníquese** a Auditoría Interna.

Tomo 25

Nº 353

(G.S.Q.)

**ARTÍCULO 10.º**

La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó el resumen ejecutivo del 14 de marzo del 2024, al cual se anexa el oficio BNCS-AI-11-2024, de la misma fecha, suscrito por ella, mediante el cual solicita ampliar el plazo de cumplimiento del acuerdo tomado por esta Junta Directiva en el artículo 6.º, sesión 351 del 21 de febrero del 2024, para conocimiento y valoración de este órgano colegiado.

El director Alvarado Delgado dijo: “Adelante, Gabriela”.

La señora Sánchez Quirós comentó: “Gracias, don Bernal. Es para solicitarles plazo para la segunda sesión de abril para coordinar con la Auditoría Interna del Banco la presentación de los resultados de las auditorías de calidad, por cuanto la semana pasada la compañera encargada de este proceso estuvo incapacitada por un problemita de salud, entonces, era solicitarles esa autorización de ampliación. Muchas gracias”.

En virtud de que no hubo más consultas ni comentarios sobre este particular, los señores directores estuvieron de acuerdo con la solicitud planteada por la Auditoría Interna.

**Resolución**

**Considerando** la solicitud planteada por la Auditoría Interna en esta oportunidad, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: 1) ampliar** el plazo de cumplimiento del acuerdo tomado por esta Junta Directiva en el artículo 6.º, sesión 351 del 21 de febrero del 2024, para el 16 de abril del 2024. **2) Tener por presentado** el resumen ejecutivo del 14 de marzo del 2024, al cual se anexa el oficio BNCS-AI-11-2024, de la misma fecha, suscrito por la señora Gabriela Sánchez Quirós, mediante el cual solicita autorización por parte de este órgano colegiado para ampliar el plazo de cumplimiento del supracitado acuerdo.

**Comuníquese a Auditoría Interna.**

(G.S.Q.)

**ARTÍCULO 11.º**

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, informó de que invitó al señor David Ramos Arenas, Gerente General de Mapfre, Costa Rica, con el propósito de que desarrolle la capacitación denominada **¿Quiénes somos?**, como parte del plan de capacitación dirigido a la Junta Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., para el período 2024, conocido en el artículo 12.º, sesión 351 del 21 de febrero del 2024.

El director Alvarado Delgado preguntó: “Don José, ¿quién es el que nos va a acompañar?”.

El señor Barrientos Solano dijo: “Él es David Ramos, él es el Gerente General de Mapfre, Costa Rica, y él es de nacionalidad española, es una persona de mucho conocimiento a nivel del mercado mundial y de ámbito local. Le decía yo a don Bernal que lo que estamos tratando es de traer... la idea es, ellos nos van a hacer una presentación corporativa, no es una presentación de

1 producto, cuidamos mucho ese detalle para que no nos vuelva a ocurrir, no controlo al expositor;  
2 pero, lo que puedo decir es que desde una óptica de prepararlo para esta Junta la idea es que  
3 conozcamos a Mapfre a nivel nacional y a nivel mundial y en próximas visitas también va a venir  
4 el Instituto Nacional de Seguros, también va a venir ASSA Compañía de Seguros con una  
5 presentación también corporativa, cumpliendo con el plan para conocer a los proveedores que  
6 trabajan directamente con BN Seguros, con un enfoque más por corporativo. Voy a mandarle un  
7 mensaje, don Bernal, porque lo vi que estaba tratando de entrar y yo le denegué la entrada,  
8 porque estábamos viendo los temas administrativos. Entonces, para que pueda volver a entrar y  
9 ya presentárselos de manera formal”.

10 El director Alvarado Delgado dijo: “Claro. Yo siento que esto es importante porque son los  
11 principales proveedores, entonces, traer aquí y conocer qué es Mapfre o qué es ASSA o quién es  
12 el Instituto Nacional de Seguros en el mercado local e internacional, son nuestros principales  
13 proveedores, entonces, José ha venido contactando a los principales proveedores con el  
14 propósito de que los vayamos conociendo”.

15 El señor Barrientos Solano mencionó: “Sí, eso como dice don Bernal, antes de admitirlo, nada  
16 más es, al ser los principales proveedores es importante que conozcamos la trayectoria de la  
17 empresa, para que ustedes también conozcan a profundidad estas compañías, cómo se manejan  
18 a nivel de casa matriz y de manera transnacional. Voy a admitirlo”.

19 Con la venia de la Presidencia, se incorporaron a la presente sesión virtual, los señores Ramos  
20 Arenas, así como el señor Antonio Mora Alfaro, director comercial de BN Corredora de Seguros,  
21 S. A., a quien los señores directores brindaron una cordial bienvenida.

22 El señor Ramos Arenas dijo: “Hola, buenos días.

23 El director Alvarado Delgado indicó: “Muy buenos días, don David, un gusto tenerlo con nosotros,  
24 bienvenido. Adelante, don David”.

25 El señor Ramos Arenas externó: “Muy bien, si les parece comparto yo la presentación y no sin  
26 antes darle las gracias a usted, don Bernal, como Presidente de la Junta y a los demás miembros  
27 por darnos este espacio a Mapfre y conocer un poco quiénes somos y de dónde venimos, que  
28 tantas veces es importante”.

29 El señor Barrientos Solano dijo: “Muchas gracias, don David”.

30 El director Alvarado Delgado indicó: “Claro, con gusto, don David.

31 El señor Ramos Arenas comentó: “Bueno, pues, como les decía, muchas gracias por este espacio.  
32 ¿Y quién es Mapfre? Mapfre es una mutualidad, empecemos por el nombre, Mapfre es  
33 mutualidad de agrupación de propietarios de fincas rústicas de España, nace como una  
34 mutualidad en 1933, hace unos 90 años y durante esa historia de 90 años nos hemos  
35 implementado alrededor del mundo como esa pequeña mutualidad de los propietarios que  
36 tenían fincas que necesitaban explotarlas, y estamos hablando a principios del siglo XX, donde  
37 los sistemas de salud y los sistemas sanitarios no eran tan sencillos alcanzarlos y esa agrupación  
38 de propietarios se une y monta esa mutualidad y ese espíritu es el que nos ha acompañado hasta  
39 ahora. De hecho, Mapfre se sigue considerando una mutualidad, lo que pasa es que tuvimos que  
40 cambiar de carcasa y de sistema, de organización jurídica para poder hacer ese desarrollo que



hicimos en el resto del mundo, esa expansión internacional. Como ven, en el mundo estamos en Estados Unidos, estamos en el *top* 25 de aseguradoras de automóviles y en Latinoamérica somos la primera aseguradora multinacional implementada. En el año 2021 fuimos la primera aseguradora en Latinoamérica y en el año 2022 logramos el *ranking* o bajamos a la tercera, porque se dispararon las primas de vida y en Brasil hay grandísimas aseguradoras, como Bradesco y demás que nos relegó a la tercera posición del *ranking* latinoamericano, siendo la primera en el negocio. Por supuesto, nuestro corazón está en España, donde somos la aseguradora de referencia y estamos en el *top* 10 de las aseguradoras europeas. Mapfre cuenta con una compañía de reaseguros que está en la posición 17 del *ranking* mundial. Por favor, cualquier duda, si quieren me interrumpen y les ahondo en esa información. Volviendo a ese régimen global de aseguramiento, Mapfre tiene 13,5 millones de asegurados en el negocio de automóviles, en el resto del mundo, yo siempre digo que cuando hay que sacar datos estadísticos o preguntar, preguntamos a los demás porque nos den una idea; pero, nosotros con esa implementación que estamos en 38 países en el mundo tenemos un *feeling* preciso de cómo se comportan los mercados en Latinoamérica, Estados Unidos, Europa tenemos parte del negocio en Asia también. Entonces, esa información la tenemos de primera mano, conocida por nosotros con independencia de lo que los demás nos puedan contar. En empresas tenemos 1,3 millones de empresas aseguradas, velamos por sus riesgos, por su actividad empresarial y les acompañamos en esa expansión de las mismas dentro de los países, incluso, fuera, aseguramos a 4,8 millones de personas, sus hogares, sus viviendas y en salud a casi 3 millones de personas en cuanto al riesgo de la salud que tan importante se ha vuelto después de la pandemia. Como tal, gestionamos o tenemos un total de activos de EUR€63.000 millones y contamos con una empresa específica de riesgos globales. ¿A qué nos referimos? Nosotros somos capaces de asegurar hasta un seguro de asistencia en viaje, hasta un satélite aeroespacial, esa es la división de la aseguradora de Global Risks con más de 2.700 compañías aseguradoras en el mundo. Son programas internacionales de grandes empresas, grandes corporaciones que deciden salir y tienen implicaciones en dos o tres continentes y su programa de seguro requiere una especialización y una gestión distinta a lo que es el negocio local. Contamos con Mawdi, que es nuestra empresa de asistencia, y también, como les decía antes, con una reaseguradora propia que gestiona el programa de reaseguro de más de 1.400 compañías de seguros que le ceden el negocio, además de gestionar el propio programa. Nosotros, nuestro programa de reaseguros, se lo cedemos a Mapfre de cada país local; Mapfre recoloca a nivel mundial ese programa; pero, con independencia de eso, le da a 1.400 aseguradoras capacidad de reaseguro. Tenemos la fortuna de contar con 30 millones de clientes, somos 31.000 empleados de cinco generaciones, desde los veteranos a la generación Z, y con casi 90 nacionalidades distintas, lo cual nos da una riqueza cultural y de conocimiento que nos ayuda a implementar las mejores prácticas en cada uno de los países donde operamos. Contamos con 4.700 oficinas propias y con 81.000 intermediarios entre corredores, agentes, agentes exclusivos y clientes distribuidores. Acaba de salir, fue el pasado jueves, la Junta General de Accionistas de Mapfre, donde se presentaron los datos y este año ha sido un grandísimo año para nosotros en cuanto a cifras, a pesar de las dificultades y a

1 pesar del entorno tan distinto que hemos sufrido. Recuerden que tenemos una reaseguradora y  
2 todo lo que es el terremoto en Turquía, el conflicto bélico en Israel y demás, la crisis de la  
3 distribución de contenedores y demás nos afecta; pero, hemos llegado a superar los €32.000  
4 millones en ingresos y casi €27.000 millones en primas con un ratio combinado de no vida del  
5 97,2%. Luego, les explicaré fuera del criterio que queríamos y del objetivo que teníamos; pero,  
6 muy influenciado por la siniestralidad en automóviles que nos ha seguido golpeando. Nuestro  
7 ratio de solvencia es de un 200%, ahí hay un margen de, más o menos, 25%; pero, casi logramos  
8 ese 200%, que es nuestro objetivo, nos hemos quedado en 198% y nuestro ROE es de un 9%, con  
9 un resultado atribuible de €692 millones, un crecimiento de un 7,7% respecto al año anterior. Ven  
10 en verde las cifras que hubieran sido mejores si no hubiéramos dotado una provisión para fondos  
11 de comercio en Estados Unidos, porque allí la siniestralidad de automóviles está costando  
12 recuperarse por el incremento de los precios y de la inflación. Crecimiento, a pesar de las  
13 incertidumbres, lo que les decía, el negocio de autos en proceso de retorno a la rentabilidad.  
14 Ahora mismo tenemos un ratio combinado en el grupo del 105%, muy por encima de lo esperado;  
15 pero, bueno, vamos dando avances, vamos intentando corregir esa siniestralidad, el mercado  
16 americano es un mercado regulado, por lo cual, aunque nosotros queramos subir primas, ellos  
17 no nos lo permiten, es el propio regulador el que nos está diciendo: *puede subir hasta tal*  
18 *porcentaje* y cada seis meses se revisa. Es verdad que el entorno de intereses y de tipos nos ha  
19 ayudado mucho a tener unos ingresos financieros recurrentes que no se veían en el mundo por  
20 la situación que estaba en algunos países, incluso negativos, y lo que les decía, el crecimiento  
21 histórico en ingresos y primas; pero, si yo los tuviera que destacar realmente uno de los éxitos de  
22 Mapfre como tal, es la diversificación de negocio y geográfica. Nosotros no somos una compañía  
23 monoramo, queremos acompañar a nuestros asegurados en todas las necesidades aseguradoras  
24 que tengan, tanto seguro de hogar, automóviles, seguro de vida, seguro de salud, seguro de  
25 empresa, seguro de jubilación y demás, y, luego, la diversificación geográfica, esos 38 países en  
26 los que estamos, estamos en todo Latam, excepto en Bolivia y en Cuba, con lo cual esa riqueza,  
27 esa diversificación, nos ayuda con más facilidad a superar los momentos de dificultades que va  
28 por regiones, unas veces Latam, otras veces Europa, otras Norteamérica y otras veces Asia, y ahí  
29 nos ayuda a crecer rentablemente, que es uno de los objetivos. Si ven la distribución de primas  
30 del grupo como tal, somos una compañía donde el 28,3% de nuestro negocio es en riesgo de  
31 incendio, en generales, responsabilidad civil, todo riesgo, construcción, seguro de daños,  
32 incendio, caución, crédito, ese es nuestro mayor *expertise*. Y, si ven, nuestra compañía de  
33 reaseguro ha tenido un excelente desempeño en este año, se está viendo la capacidad de  
34 reaseguradora. Me imagino que don José y don Antonio les habrán explicado muchas veces por  
35 qué los incrementos en las primas de daños, porque cuando la banca no daba rentabilidad, los  
36 grandes fondos de inversión donde venían era a meter el dinero en el sector asegurador. Claro,  
37 ellos no contaban con el incremento de los riesgos climáticos, que es una realidad, y nosotros  
38 como aseguradores no podemos dudar, porque cada vez lo sufrimos más, por los terremotos  
39 que les decía al inicio, las inundaciones que hemos tenido en Europa, en el norte de Europa,  
40 incluso, en Canadá. A nadie les es extraño los incendios que ha habido en California, incluso, en

1 Hawaii, que hay imágenes, que por ahí se ven con la isla medio destrozada, eso lo que ha hecho  
2 es que, con la nueva subida de tipos de interés, esos fondos de inversión han dejado de poner el  
3 capital en el seguro y se han ido a poner capital a la banca de nuevo, con lo cual la capacidad para  
4 colocar los riesgos de nuestros clientes cada vez es más difícil, Mapfre sigue apostando por ese  
5 servicio y en el 2022 dotó con €250 millones, capitalizó la compañía, para poder dar esa capacidad  
6 a nuestros asegurados y no dejarlos sin protección, que es lo que nos está ocurriendo, como no  
7 hay capacidad, los precios se están incrementando. En automóviles es el 20%...”.

8 El director Alvarado Delgado dijo: “Don David, disculpe”.

9 El señor Ramos Arenas apuntó: “Sí, claro”.

10 El director Alvarado Delgado señaló: “Don David, disculpe, José Alfredo tiene una consulta.  
11 Adelante, Jose Alfredo”.

12 El señor Barrientos Solano indicó: “Don Bernal, muchas gracias. Tal vez, más en línea a lo que nos  
13 contaba don David, los mercados están más endurecidos, porque.... y eso es superimportante de  
14 entender, a veces creemos que la sostenibilidad tiende a ser una moda y no es cierto, la  
15 sostenibilidad lo que necesita o requiere es que todos seamos más conscientes, por ejemplo, con  
16 los cambios climáticos, entre otros, y es que el cambio climático al sector asegurador lo golpea  
17 muy fuerte, porque cuando hay inundaciones hay mayores indemnizaciones, cuando hay  
18 terremotos hay temas de reconstrucción, cuando hay pérdidas humanas también hay pagos en  
19 las pólizas de vida, entonces, los mercados, como dice don David, en el último año se han  
20 endurecido de una forma tal que las primas que teníamos acostumbrados a pagar son mucho  
21 más altas hoy, porque es claro que las empresas aseguradoras y reaseguradoras, como nos acaba  
22 de mostrar don David, empiezan a generar una ecuación de pérdida hacia las aseguradoras, en el  
23 sentido de que se empieza a pagar más de lo que se está recibiendo y eso es una ecuación muy  
24 natural de revertir en función del seguro y las reservas; pero, aquí lo más importante también es  
25 que el seguro es el medio o el método para que podamos hacer frente a esas pérdidas que son  
26 imprevistas y que no podemos controlar, y aquí no hay modelos matemáticos ni nada por el estilo  
27 que se acerque, sino que aquí, efectivamente, es el respaldo de una compañía de un buen  
28 nombre para que pueda cubrir esas pérdidas que pueda tener el cliente al final. Nada más quería  
29 referirme un poco a eso, porque me parece que esta parte es medular en todo el proceso de  
30 acompañamiento que nos dan las aseguradoras”.

31 El señor Ramos Arenas dijo: “Muchísimas gracias. Coincidiendo con lo que dice don José, hay que  
32 hacer el seguro cristalino hacia las personas y les voy a poner un ejemplo: yo ahora mismo no  
33 tengo dinero en la cuenta bancaria para pagar mi casa si se quema, no lo tengo, mi casa vale más  
34 que lo que son mis ahorros ahora mismo; pero, si los tuviera, qué pena llevar ahorrando 25 años  
35 de vida laboral para gastármelos en algo que ya tenía, que era mi casa, ese riesgo de perderla  
36 por un incendio, en vez de trasladarla a mi cuenta corriente, se lo traslado a una aseguradora,  
37 que siempre me va a ser más barato, por eso, el seguro es una herramienta de protección hacia  
38 las personas y tenemos que mejorar entre todos la cultura de las personas, que somos una  
39 herramienta para ayudarles ante una catástrofe, un incendio, un accidente de tráfico, una  
40 enfermedad, cualquier cosa. Es verdad que se hace un pago; pero, siempre es mínimamente

1 comparable al costo real, por eso digo que el seguro siempre trabaja con una mutualidad y  
2 Mapfre se considera una mutualidad, porque las primas de todos ayudan a unos pocos. La  
3 variedad es que nosotros no sabemos cuándo estaremos en el grupo de esos pocos. Y esa es la  
4 explicación sencilla que tiene este negocio y la importancia de este negocio para desarrollar la  
5 sociedad, para desarrollar las economías y para acompañar a los clientes, empresarios o  
6 particulares, en los riesgos que asumen cada día. Continuando, y gracias por la aportación, en el  
7 negocio de vida Mapfre está en un 18%; pero, apostando mucho por ese negocio de vida y de  
8 salud, porque la gente se ha concienciado, después de la pandemia, de la necesidad de esa  
9 protección, que no quita la protección social de las cajas de los distintos sistemas de Seguridad  
10 Social, sino que es un complemento que nos garantiza una mayor atención.  
11 Desafortunadamente, con la pandemia se nos abrieron los ojos y vimos la necesidad de estar  
12 protegidos suficientemente en cuanto al tema de la salud. En cuanto a las fortalezas financieras,  
13 tenemos una Tesorería de €2.000 millones y nuestro *rating*, tanto por Fitch como  
14 Standard & Poor's, es de A- (estable). Nuestro apalancamiento es de 22,7%. Les decía, nosotros  
15 somos una mutualidad y nacemos como una mutualidad, y Mapfre tiene como 280.000  
16 accionistas; pero, son pequeños accionistas, mutualistas, que pasaron de esa figura de mutualista  
17 a accionista. Además. Mapfre tiene entre sus objetivos anuales retornar del beneficio de la  
18 compañía más de un 50% a los accionistas, con lo cual ahí tienen cómo hemos ido repartiendo  
19 los dividendos hacia cada uno de los accionistas que nos ha participado. En total, este año se van  
20 a repartir €462 millones hacia los pequeños accionistas que son familias que viven y agradecen  
21 este pago extra por confiar en la compañía que realmente es suya. Mapfre no tiene un dueño,  
22 Mapfre es una mutualidad que se convirtió en una sociedad anónima, con lo cual Fundación  
23 Mapfre —luego, les hablaré de la Fundación— es la propietaria de la compañía y, a partir de ahí,  
24 pequeños accionistas que contribuyen con sus ahorros al mantenimiento de esta gran compañía.  
25 En cuanto a las cotizaciones, ahí ven, Mapfre cotizó un 7,3%. El Ibex 35, como pueden ver, está  
26 en un 22%; pero, arrastrado por los bancos; sin embargo, muy parecido a lo que es el Stoxx  
27 Insurance 600 en cuanto a la capitalización y a la evolución de la cotización. Importante como  
28 mutualidad, ¿cuál es nuestro impacto en la sociedad? Nosotros partimos de los principios de que  
29 somos todos los que conformamos Mapfre: empleados, proveedores, colaboradores,  
30 intermediarios. ¿Y qué retornamos a la sociedad? En impuesto de sociedades como €381  
31 millones que pagamos en impuestos, una tasa efectiva de un 23%, aquí en Costa Rica es un 30%  
32 de la utilidad; pero, que es parte de ese retorno que hace la compañía hacia la sociedad, casi el  
33 97% de nuestros empleados tienen contrato indefinido. Yo digo que aquí en Costa Rica hay un  
34 español, tengo un mexicano, tres venezolanos y dos nicaragüenses, los demás todos son ticos, a  
35 los que les damos la oportunidad de tener un puesto de trabajo y desarrollar un proyecto de vida  
36 y un proyecto familiar. Tenemos proveedores por 125.000 alrededor del mundo, proveedores  
37 que les ayudamos, que hacemos contratos estables y duraderos en el tiempo, para que puedan  
38 desarrollar su actividad profesional y desarrollar por supuesto ese proyecto familiar al que me  
39 refería. Y, luego, el voluntariado, alrededor del mundo nuestra fundación tiene como 7.200  
40 voluntarios y en este año sí que se han beneficiado como 127.000 personas de esas actividades



1 de voluntariado. El plan estratégico es este que les estoy mostrando: un crecimiento entre un 5%  
2 y un 6%, ahí ven que logramos un 9,8%; nuestro ratio combinado, el objetivo era hacer, más o  
3 menos, un 96%, y ya ven que nos quedamos en un 97,2%, influenciado por el negocio de  
4 automóviles; pero, es el único punto que nos toca trabajar y debemos de hacerlo, debemos ser  
5 más eficientes, debemos lograr reparar más piezas, llegar a la tasa y a las tarifas que deben ser,  
6 para poder dar un servicio que realmente lo que nos compromete es que si no somos eficientes  
7 y no llegamos a esos ratios, no nos podemos permitir pagar el día de mañana las  
8 indemnizaciones, y eso es lo que ninguna compañía se puede permitir. Si nosotros adquirimos  
9 un compromiso con nuestros asegurados y con nuestros intermediarios, que son realmente los  
10 dueños de los clientes, tenemos que estar a la altura para el momento donde se da el siniestro.  
11 Nuestro ratio de solvencia, el 198%, y tenemos un margen más menos de un 25%, entre 175% y  
12 225%. El ROE nuestro objetivo era entre un 9% y un 10%, y nos quedamos en un 9,9%. Nuestras  
13 inversiones con criterios ESG, que no es *Greenwashing*, realmente estamos enfocados en esos  
14 criterios ESG, que son de un 90%, y brecha salarial de género está más o menos en un 1%,  
15 logrando un 0,9%, realmente, de diferencia de brecha salarial de género y sigue estando en los  
16 planes de desarrollo de la compañía. El endeudamiento, el apalancamiento es de ese 23%, 25%  
17 y, como les decía antes, estamos en un 22,7%. Nuestra identidad. ¿Cuál es nuestra identidad?  
18 Pues, nuestra visión es ser la aseguradora de confianza de nuestros clientes, tienen que confiar,  
19 al final firman un papel, que a lo mejor no utilizan en 10, 15, 20, 30 años y nosotros tenemos que  
20 estar a la altura de ese compromiso que asumimos cuando firmamos con el documento, y eso es  
21 confianza. Nuestro propósito lo fijamos en cómo pueden leer ahí: *Estamos a tu lado,*  
22 *acompañándote para que avances con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad*  
23 *más sostenible y solidaria*. En definitiva, se resume en un *claim*: *Cuidamos lo que te importa*. Y  
24 los valores de Mapfre: solvencia, integridad, servicio, innovación y equipo multinacional y  
25 diverso. ¿Solvencia por qué? Porque la fortaleza financiera, técnica y profesional es lo que nos  
26 tiene que permitir para que los clientes confíen en nosotros; la integridad, tenemos que ser  
27 éticos, respetuoso con los derechos humanos y honestos en la gestión del trabajo que hacemos  
28 todos nosotros con nuestro grupo de interés. La vocación de servicio nos define, nos tienen que  
29 preocupar los demás, nosotros tenemos en nuestras manos el bienestar y las preocupaciones de  
30 las personas, dentro de unos términos contractuales, por supuesto; pero, cuando ya los hemos  
31 firmado, nosotros tenemos que estar a la altura de la confianza. La innovación, una empresa que  
32 lleva 90 años en el sector asegurador tiene que renovarse cada dos por tres, adaptarse a las  
33 nuevas tecnologías, a las nuevas necesidades de los clientes y eso es un objetivo que no podemos  
34 dejar perder, porque lo que no se renueva empieza a decaer y somos bastante conscientes de  
35 ello en nuestra compañía. Y lo del equipo multidisciplinario ya le decía, cinco generaciones y 90  
36 nacionalidades que nos permite tener esa riqueza y esa permeabilidad en cada uno de los países  
37 donde tenemos negocio. Respecto a la sostenibilidad por nuestros compromisos es buscar en el  
38 2024 la neutralidad en emisiones, las políticas laborales inclusivas. Un 3,9% de las personas que  
39 forman parte de Mapfre tienen algún tipo de discapacidad, nuestros proveedores hemos  
40 cumplido el objetivo de hacer los 100% por 100% sostenibles en los países más importantes del

1 grupo e iremos poco a poco desarrollándolo para el resto de países y el consejo de administración  
2 y la alta dirección de la compañía tiene objetivos de retribución ligados al cumplimiento de esos  
3 criterios de sostenibilidad. Aquí si ven les decimos que no invertimos ni aseguramos carbón, gas  
4 y petróleo, y es cierto; pero, no lo hacemos sin un plan de transición energética. Nosotros  
5 tenemos compañías de carbón, de gas y petróleo, y las aseguramos, claro, no les podemos dejar  
6 ahora mismo sin solución aseguradora. Lo que estamos haciendo es diseñar con ellos un plan de  
7 transición energética. Actualmente la sociedad, el entorno global entiende que estas actividades  
8 son contaminantes y son malas para el medio ambiente y no se pueden mantener; pero, no se  
9 trata de decir hasta aquí y te anulo todas las pólizas de cartera, ya muchos años con ellos, hay  
10 clientes que llevamos 20, 25 años asegurándolos; lo que sí que les hemos dicho es: *En estos*  
11 *términos no podemos continuar. ¿Qué plan de transición vamos a hacer?* Y ahí les estamos  
12 acompañando, asesorando y protegiendo en ese proceso de transición hasta que lleguemos a esa  
13 solución de energética realmente sostenible. Y terminando ya Fundación Mapfre. En 10 años  
14 Fundación Mapfre va a hacer 50 años, se creó en 1975 realmente por eso, porque nosotros somos  
15 una mutualidad y creemos que parte de lo que conseguimos se lo tenemos que devolver a la  
16 sociedad, a través de distintas áreas como la de acción social, la de estudios, el área de cultura,  
17 el área de automóvil y con eso en los últimos 10 años hemos invertido 610 millones en proyectos  
18 y ayuda social; hemos beneficiado alrededor del mundo a 6,8 millones de personas en los  
19 programas de educación, alimentación, formación, capacitación, desarrollo local y demás; 6 mil  
20 personas con discapacidad intelectual han encontrado trabajo gracias a la Fundación y a los  
21 proyectos de fundación y somos más de 5 mil voluntarios en 27 países desarrollando este tipo de  
22 actividades. Para terminar, me gustaría, haciendo un resumen de lo que realmente es Mapfre en  
23 estos 90 años, proyectarles un pequeño video que espero que puedan ver y disfrutar, y luego, si  
24 les parece y tienen alguna pregunta, las comentamos después. Luego, don David compartió un  
25 video relativo a la fundación e historia de Mapfre. De seguido, indicó: “Muy bien. Y si tienen  
26 alguna duda, alguna pregunta, algo que plantear al respecto, encantados de profundizar en el  
27 conocimiento de lo que es Mapfre”.

28 El director Alvarado Delgado señaló: “Don David, parece que definitivamente es uno de los  
29 grandes, y me llama mucho la atención, cuando usted abrió la presentación diciendo que tienen  
30 31 y resto de millones de asegurados y que por eso la base de datos de ustedes es realmente  
31 autosuficiente como para tener una idea de qué es lo que el cliente quiere, hacia dónde va o qué  
32 es lo que podemos darle a ese cliente. Definitivamente sí, una base de datos cinco o seis veces la  
33 población total de nuestro país es lo que tienen ustedes y con eso es increíble lo que ustedes  
34 pueden hacer. Me parece que el éxito de Mapfre y de Mapfre reaseguros, que realmente en el  
35 mercado de seguros es bastante difícil, creo yo es más difícil, en el mercado asegurador abrirse  
36 camino y que ustedes estén dentro de las 17 del top es un logro increíble. Realmente, sabemos  
37 de Mapfre, que es una empresa muy grande a nivel mundial; pero, la visión que nos ha dado hoy,  
38 la reseña nos deja con un conocimiento más claro de la presencia de ustedes y de la cantidad de  
39 personas que ustedes realmente le tienden la mano a nivel mundial y esto de la Fundación,  
40 realmente los felicito, porque no podía ser el grupo exitoso comercialmente sin esa Fundación,

1 que también estuviera apoyando a otras personas que efectivamente lo merecen. Don David, mi  
2 compañero Rodolfo tiene una consulta y también don Antonio. Adelante, don Rodolfo”.

3 El director González Cuadra externó: “Gracias por la presentación, don David, me parece  
4 excelente. Tengo una consulta, porque me llama la atención que dentro de la misma empresa  
5 tienen dos negocios bastante distintos, como lo es el seguro y el reaseguro, ¿cómo se gestiona  
6 el riesgo para que ambos negocios no se mezclen, para que no haya efecto contagio de una  
7 actividad a la otra?”.

8 El señor Ramos Arena explicó: “Pues fíjese, y es una excelente pregunta, porque la gente piensa  
9 que el programa de reaseguro de Mapfre grupo, o sea, el programa de seguros está colocado en  
10 Mapfre reaseguro y no es así, nosotros lo que hace nuestra reaseguradora para el grupo es una  
11 central de compras; pero, la reaseguradora solo se queda un 10%, el 90% lo coloca en la Munich  
12 Re, en la Swiss Re, en la Hannover Re, que son reaseguradoras de primer nivel. ¿Qué es lo que  
13 tiene nuestra reaseguradora? Capacidad mundial de ver cuáles son las mejores condiciones y  
14 cómo están los mercados, de tal manera que si yo digo que en el mercado de Chile las tasas son  
15 muy altas, la operación de seguros no está peleando con un reasegurador externo, está peleando  
16 con su propio reasegurador, que son sus compañeros, diciéndoles: *no es que es así, es que el*  
17 *mercado es así por esto, por esto y por esto, esto es lo que tienes que pagar*. Entonces, es una  
18 herramienta de apoyo al negocio directo y de seguridad para el negocio directo, porque tengo  
19 las mejores relaciones con reaseguradores a nivel mundial”.

20 El director González Cuadra manifestó: “Pero ¿los reaseguros que toma la reaseguradora de  
21 Mapfre pueden estar en las mismas zonas? Por ejemplo, usted habló de Gaza, habló de California  
22 en las mismas áreas o expuestas a los mismos riesgos donde está Mapfre”.

23 El señor Ramos Arenas respondió: “Sí, claro, y donde no está. Nosotros hacemos actividad de  
24 reaseguro en países donde no estamos, porque ahí le damos soporte, por hacerles una idea, aquí  
25 en Costa Rica, Mapfre Re **nos da soporte a nosotros** en el programa con contratos directos de  
26 reaseguro; pero, es que también es reasegurador del INS, no solo de las empresas de Mapfre,  
27 para nosotros es un instrumento que nos ayuda; pero, no solo una herramienta de Mapfre.

28 El director González Cuadra expresó: “Claro, claro, muchas gracias”.

29 El señor Ramos Arenas respondió: “Nada a usted”.

30 El director González Cuadra dijo: “Queda muy claro”.

31 El director Alvarado Delgado indicó: “Adelante, don Antonio”.

32 El señor Mora Alfaro dijo: “Gracias, don Bernal. Buenos días a todos, al principio no saludé porque  
33 no quería interrumpir a don David. Mucho de lo que decía don Bernal y don Rodolfo sobre la  
34 parte de la aseguradora de Mapfre y la parte del reaseguro de Mapfre; pero, es que también  
35 justo lo tenemos fresquito, José no me desmiente, la semana pasada que estuvimos en Mawdy,  
36 don David, en Colombia, Bogotá, encontramos un mundo muy interesante en el tema de lo que  
37 es las asistencias combinado con el tema de banca-seguros, como se ha incorporado dentro de  
38 las entidades financieras más importantes de Colombia y también de España, Chile en cada uno  
39 de sus países y esto lo vamos a profundizar un poquito más en la próxima sesión, que José me  
40 imagino llevaremos el informe; pero, es impresionante lo que hacen a nivel de Mawdy que quizá

1 lo teníamos como simplemente una empresa de asistencias más; pero, es muchísimo más que  
2 eso, es todo un ecosistema que trabaja poniendo al cliente en el centro y desde ahí nace todas  
3 las soluciones que realmente el cliente necesita y que los *partners* comerciales se ven  
4 superbeneficiados con estos modelos, entonces, era algo que también quería recalcar”.

5 El señor Ramos Arenas acotó: “Y ampliando lo que dice don Antonio y lo que decía don Bernal,  
6 desde la humildad más absoluta, se lo digo desde la humildad más absoluta, Mapfre es la mayor  
7 aseguradora del mundo que hay en Costa Rica, ustedes han visto las cifras, ¿qué es lo que nos  
8 pasa? Que somos muy pequeños, si solo tenemos 13 años, el grupo tiene 90, nos están soltando  
9 la mano para que empecemos a hacer las cosas; pero, nos queda crecer y desarrollarnos y  
10 estamos en uno de los mercados que va a crecer y se va a desarrollar. Tenemos que llegar a ese  
11 grado de madurez como compañía, como mercado y como sector, para dar esos niveles de  
12 protección que hay en otras partes del mundo y estén convencidos de que Mapfre apuesta por  
13 este proyecto latinoamericano y por este país, así que juntos nos toca ir desarrollando el sector  
14 e ir desarrollando esas necesidades de protección de nuestros clientes”.

15 El director Alvarado Delgado dijo: “Don David, le agradecemos mucho la presentación, no sé,  
16 ¿otro compañero tiene alguna consulta que hacerle a don David?”. En virtud de que no las hubo  
17 expreso: Pareciera que estaríamos, muy amable don David, muchísimas gracias por su tiempo”.

18 El señor Ramos Arenas expresó: “Muchísimas gracias a ustedes por la oportunidad y por dirigirme  
19 a la Junta y cualquier cosa en lo que le podamos ser de ayuda, por favor, no duden en contar con  
20 nosotros, que tengan una buena mañana, gracias”.

21 Finalmente, los señores David Ramos Arenas y Antonio Mora Alfaro, dejaron de participar de la  
22 presente sesión virtual.

23 El director Alvarado Delgado dijo: “O.K., retomamos. Damos por recibida la presentación de  
24 Mapfre, excelente presentación realmente”.

25 El director González Cuadra preguntó: “Don Bernal, ¿me permite un segundito?”.

26 El director Alvarado Delgado expresó: “Adelante, claro”.

27 El director González Cuadra dijo: “Yo quisiera felicitar a José, porque este es el formato de  
28 presentación que nos ilustra, que nos permite ampliar conocimientos y ojalá que las próximas  
29 vayan en esta misma línea”.

30 El señor Barrientos Solano respondió: “Muchas gracias, don Rodolfo. Tenía un poco de ansiedad  
31 porque decía, espero que haya quedado lo suficientemente, le decía yo don Bernal, lo  
32 suficientemente clara para que realmente fuera de mucho provecho para el órgano superior,  
33 para todos nosotros, y me parece que la presentación es muy ejecutiva por dicha y la  
34 presentación de don David, la verdad”.

35 El director Alvarado Delgado comentó: “ A mí lo que me llama poderosamente la atención, uno  
36 tiene idea de que Mapfre es una empresa inmensa; pero, hoy tengo la idea de que es más  
37 inmensa de lo que yo me imaginaba y que adicionalmente, tiene 10 años menos que el INS, nació  
38 en el 34 y el INS nació el 24; pero, qué negocio más exageradamente grande y qué rico,  
39 efectivamente, esa base de datos para proyectar el negocio, es que cinco o seis veces la población  
40 nuestra tienen de clientes, treinta y uno punto y resto, y cómo nació, claro”.



1 El director González Cuadra expresó: “De cómo nació a lo que es hoy, es una evolución; pero,  
2 aceleradísima y con una visión de parte de esos líderes que tuvo en su momento, increíble,  
3 ¿verdad?”.

4 El director Alvarado Delgado dijo: “Claro, sí, porque es que sin perder... cuando ellos hacen el  
5 cambio de ser una mutual o una mutualidad de propietarios de fincas y ya pasan a sociedad  
6 anónima, que eso fue lo más reciente, sino me equivoco fue como hace unos veinte pico de años,  
7 ese cambio es, o sea, tienes que estar muy abierto al cambio, valga la redundancia, para entender  
8 y querer hacer esto, sino hubieran hecho eso, posiblemente no incursionan en el tema de los  
9 reaseguros, no incursionan en otros temas que hoy por hoy le dan la connotación de ser un  
10 negocio de los más grandes a nivel mundial. El negocio de los reaseguros que está copado por  
11 las empresas europeas, sobre todo inglesas como las *top* y que usted diga que ya usted está ahí,  
12 en un lugar dentro de los 20 que sea, eso es increíble. Don Rafael, adelante”.

13 El señor Brenes Villalobos acotó: “Gracias, don Bernal. Justamente ese tema, la *desmutualización*  
14 de la que él conversó, lo pasó muy rápido; pero, es muy interesante y es un esquema que en  
15 realidad nosotros probablemente por diferentes circunstancias e idiosincrasia y demás; pero, en  
16 Costa Rica nosotros no hemos visto un fenómeno de esta naturaleza y si es muy interesante el  
17 modelo como ejemplo y, además, eventualmente, hasta para entender mejor qué es lo que se  
18 necesita para poder competir ya en el plano internacional; pero, muy interesante. Muchas  
19 gracias”.

20 El director Alvarado Delgado dijo: “Sí, totalmente”.

#### 21 Resolución

22 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: dar por recibida** la capacitación  
23 denominada *¿Quiénes somos?*, impartida en esta ocasión por el señor David Ramos Arenas,  
24 gerente general de Mapfre, de conformidad con el *Plan de formación 2024* dirigido a la Junta  
25 Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros, conocido en el artículo 12.º, numeral 1), sesión  
26 351 del 21 de febrero del 2024.

27 **Comuníquese** a Gerencia General.

28 (J.A.B.S.)  
29

#### 30 **ARTÍCULO 13.º**

31  
32 La secretaria general del Banco Nacional, señora Cinthia Vega Arias, presentó el informe del 19  
33 de marzo del 2024, referente a los acuerdos tomados por esta Junta Directiva que involucran  
34 órdenes para los distintos órganos administrativos y se encuentran pendientes de cumplimiento.  
35 Sobre el particular, expresó: “En realidad es muy rápido, porque son dos acuerdos pendientes  
36 los que se detallan en el informe y, justamente, ya don José se refirió a uno de ellos al inicio de  
37 la sesión, que es sobre el seguro de ciberseguridad, que ya se estaría dando por atendido y el  
38 otro es de la Auditoría Interna y también se relaciona con la solicitud de ampliación de plazo que  
39 realizó doña Gabriela, esos serían los dos acuerdos”.

40 El director Alvarado Delgado dijo: “Perfecto, muchas gracias”.

Tomo 25

Nº 353

**Resolución**

**POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: 1) Tener por presentado** el informe de acuerdos pendientes de cumplimiento, elaborado por la Secretaría General del Banco Nacional, con corte al 19 de marzo del 2024. **2) Dar por cumplido** el acuerdo tomado en el artículo 6.º, numeral 2) sesión 333 del 6 de agosto del 2023.

**Comuníquese a Gerencia General.**

(C.V.A.)

**ARTÍCULO 14.º**

El director señor Bernal Alvarado Delgado expresó: “Pasamos al último punto, que es validación de audio y video al cierre”.

La señora Vega Arias confirmó: “Completa y sin ningún problema”.

El director Alvarado Delgado indicó: “Muchísimas gracias, doña Cinthia. Bueno, damos por concluida la sesión de hoy. Muchas gracias”.

(B.A.D.)

A las once horas con cincuenta y ocho minutos se levantó la sesión.

**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.”