

Nº 354

Costa Rica, viernes doce de abril del dos mil veinticuatro, a las diez horas.

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

Gerente General:

Auditoría Interna:

Asesor Legal de la Junta Directiva General
del BNCR:

Subsecretaria General:

Lic. José Alfredo Barrientos Solano

M.Sc. Gabriela Sánchez Quirós

Lic. Rafael Brenes Villalobos

Lcda. Sofía Zúñiga Chacón

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

Se dejó constancia de que la fiscal de esta subsidiaria, señora Jessica Borbón Guevara, no participó en la presente sesión por cuanto disfruta de vacaciones.

ARTÍCULO 3.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: “Damos inicio a la sesión ordinaria 354, de manera virtual. Como punto número uno, tenemos verificar grabación de audio y video”.

La señora Zúñiga Chacón dijo: “Buenos días a todos. Sí, señor, ya iniciamos”.

El director Alvarado Delgado indicó: “Muchísimas gracias”.

(B.A.D.)

Tomo 25

Nº 354**ARTÍCULO 4.º**

El presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, señaló: “Como punto 2.a, tenemos la aprobación del orden del día. ¿Estamos de acuerdo?”.

Los señores directores mostraron su anuencia.

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

Resolución

POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el orden del día de la presente sesión ordinaria número 354 de BN Corredora de Seguros, S. A.

(B.A.D.)

ARTÍCULO 5.º

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

Los señores directores se manifestaron de acuerdo en aprobarla.

El director Alvarado Delgado dijo: “De acuerdo, entonces, la damos por aprobada”.

Resolución

POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el acta de la sesión ordinaria número 353 del 19 de marzo del 2024, considerando las observaciones de forma remitidas previamente por el señor Bernal Alvarado Delgado, presidente de este órgano colegiado, y la señora Gabriela Sánchez Quirós, auditora interna, a la Secretaría General, vía correo electrónico.

(B.A.D.)

ARTÍCULO 6.º

El director señor Bernal Alvarado Delgado dijo: “Pasamos a temas resolutivos. José, adelante”.

El señor Barrientos Solano apuntó: “Don Bernal, más bien, si pudiéramos, en temas de la Gerencia, ver un tema del *tour* académico”.

El director Alvarado Delgado expresó: “José, perdón; pero, es que lo que aquí tengo no..., nuevamente me pusieron un orden del día que no tenía el tema de asuntos de la Gerencia; pero, tiene toda la razón”.

El señor Barrientos Solano indicó: “Sí, señor, por eso, lo menciono, fue un error ahí que no lo incluimos, porque íbamos a incluirlo en las presentaciones, para que también se vea en la presentación, porque está en el orden del día; pero, lamentablemente se nos olvidó ponerlo en la presentación, entonces, para la próxima ya va a estar completamente incorporado en la parte de comentarios que pudieran surgir”.

El director Alvarado Delgado consultó: “¿Qué punto sería ese? ¿El 2.c?”.

La señora Sánchez Quirós respondió: “Sí, señor, 2.c.”.

1 El director Alvarado Delgado comentó: “Entonces, pasamos a temas de los señores directores,
2 Auditora, Gerente General. Si tienen algún tema”.

3 El director González Cuadra contestó: “No, de mi parte”.

4 El director Alvarado Delgado dijo: “Gabriela, adelante”.

5 La señora Sánchez Quirós expresó: “Gracias, don Bernal. Es con el objetivo de informarles que el
6 pasado viernes finiquitamos el proceso de reclutamiento de la *senior* de Auditoría, quien estaría
7 sustituyendo a la compañera que falleció el pasado 14 de marzo. El proceso se hizo conforme lo
8 que habíamos conversado en la anterior sesión de Junta, que era considerar a una de las personas
9 que quedó en la terna del Supervisor de Auditoría. Esa persona se incorpora a nuestro equipo el
10 próximo 6 de mayo. Eso era un asunto informativo. Gracias, don Bernal”.

11 El director Alvarado Delgado dijo: “De acuerdo. Qué buena noticia, Gabriela. Muchas gracias”.

12 **SE DISPUSO: tener por presentado** el comentario a cargo de la señora Gabriela Sánchez Quirós,
13 auditora interna, relativo al proceso de reclutamiento de la *senior* de la Auditoría Interna.

ARTÍCULO 7.º

17 En relación con el punto 2.c *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General y Auditor*, el
18 gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, dijo: “Don Bernal, el caso muy particular,
19 es porque del día 26 de mayo al 1.º de junio el Banco me pasó una oportunidad de ir a un tour
20 académico a España para personal de la Alta Administración que, inclusive, entiendo que, en
21 algún momento, el órgano superior también acudió a él y, entonces, quería ponerlo por acá para
22 ver si ustedes tienen a bien que yo participe, el Banco va a participar también, entonces, parte
23 del proceso es que vayamos algunos miembros de la Alta Administración, por lo menos de la
24 Corredora en mi caso y creo que también del Banco estarían participando otros miembros”.

25 El director Alvarado Delgado señaló: “Doña Rosaysella. Perdónenme, démosle la palabra a doña
26 Rosa, porque seguramente es sobre este mismo tema. Adelante”.

27 La directora Ulloa Villalobos expresó: “Eso que decía José, bueno, fue el tema que yo le consulte
28 a usted si me recomendaba, porque los temas que nos enviaron a nosotros, tanto al Banco como
29 a algunos otros representantes del Banco, se ven temas bastante importantes y por eso le había
30 hecho a usted la consulta, tanto a usted como a don José Manuel de qué opinan de todo ese
31 programa que se ve en ese curso de alta gerencia, porque, en realidad, es prácticamente como
32 un curso. Bueno, yo tuve ahí su recomendación, yo también voy a solicitar que también me
33 acompañe algún otro subgerente a este curso, porque sí me parece importante por el contenido
34 que tiene y creo que en el caso de José es importante por todas las alianzas también estratégicas
35 desde el punto de vista estratégico que hacemos tanto Banco como la Corredora”.

36 El director Alvarado Delgado señaló: “A mí me parece excelente. Doña Maricela, doña Ruth, José
37 Manuel y mi persona participamos el año pasado y es una actividad bastante productiva, con la
38 gente de Santander intercambio de experiencias, realmente vale la pena. De mi parte me
39 encanta, más bien, que participen a las subsidiarias, porque eso es parte de identificarse con toda

1 la actividad del Banco, entonces, no sé si los demás miembros de la Junta Directiva tienen algún
2 comentario sobre esto. Doña Gabriela”.

3 La señora Sánchez Quirós indicó: “Don Bernal, es un tema informativo adicional, ahí me disculpa
4 que no lo mencioné anteriormente”.

5 El director Alvarado Delgado expresó: “Pero, dame un segundito para terminar ese tema de la
6 participación en el tour académico”.

7 La señora Sánchez Quirós apuntó: “De acuerdo”.

8 El director González Cuadra manifestó: “Don Bernal, sobre este asunto, estoy totalmente de
9 acuerdo, me parece que es una oportunidad muy buena para la Corredora que don José vaya y
10 nos represente allá”.

11 La directora Alpízar Chacón dijo: “Solo a modo de detalle, yo también estoy de acuerdo en la
12 participación; pero, sí me parece pertinente, porque es como para tener un panorama más
13 amplio sobre los contenidos, no se agregaron a la agenda, yo los vi por un correo que nos llegó
14 de la gente que lo organiza y yo vi el programa, y, bueno, es muy parecido al que nosotros
15 tomamos la vez pasada, hay unas breves modificaciones, entonces, nada más como a modo de
16 observación, a futuro, que se pueda ver un poco el contenido que será en algún tipo de
17 capacitación o curso estudiado o visto o conocido, porque, sí, como para darle todavía más
18 información a uno a la hora de la toma de decisión. En este caso específico habíamos recibido el
19 correo por otro lado, entonces, yo tuve la oportunidad de ver el programa, por lo tanto, coincido
20 en que puede ser muy provechoso y está muy bien que se participe también a las subsidiarias”.

21 El director Alvarado Delgado dijo: “De acuerdo. Bueno, entonces, estaríamos de acuerdo en
22 aprobar la participación de José junto con la Gerencia del Banco”.

23 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

24 El director Alvarado Delgado agregó: “De acuerdo y en firme para que haga las gestiones que
25 tiene que hacer”.

26 Los directivos estuvieron anuentes.

27 La directora Alpízar Chacón consultó: “¿En qué fecha es que va, José?”.

28 El señor Barrientos Solano dijo: “Sería del 26 de mayo al 1.º de junio”.

29 La directora Alpízar Chacón acotó: “Ah, O.K.”.

30 El señor Barrientos Solano manifestó: “Si gusta, doña Maricela, más bien, ya les voy a pasar un
31 correito con el contenido para que quede, tal vez, formalmente de que el contenido se les envió
32 o se les remitió. Es que, tal vez, fue porque nos lo pasaron apenas ayer, entonces, ni nos dio
33 tiempo de meterlo en el orden del día y para el martes ya nos quedaba muy a destiempo todos
34 los procesos, porque hay que meter a Sicop y hacer todos los procesos, entonces, por eso lo
35 trajimos como un asunto adicional ahí. Fue porque nació ayer la oportunidad”.

36 La directora Alpízar Chacón mencionó: “Gracias, don José. Me imagino que es el mismo que yo
37 había visto hace como un mes; pero, bueno, no sé, al rato es otro”.

38 El director Alvarado Delgado comentó: “No, acordate que ahí nos habían circulado hace un ratillo
39 el nuevo y, sí, es el mismo”.

40 La directora Alpízar Chacón dijo: “Ah, O.K.”.

1 El director Alvarado Delgado expresó: “No digo que es el mismo programa, no lo detallé tanto;
2 pero, sí es una buena actividad y a mí, sinceramente, todo lo que sea participar conjuntamente
3 con el Banco en todo esto nos va dejando una línea de comunicación más clara, las subsidiarias y
4 el Banco estamos viendo para el mismo lado”.

5 El señor Barrientos Solano indicó: “Tal vez, don Bernal, para doña Maricela, porque me parece
6 muy importante el comentario de doña Maricela por el contenido del curso, tal vez, contarle un
7 poquito cómo está el esquema por día: el 26 es la llegada al sitio; el 27 son los retos y
8 oportunidades de la industria bancaria en el contexto actual, regulación financiera, una visión
9 hacia el futuro, aquí hay una participación del Banco Santander; luego, entra en un proceso de
10 otro tema que se llama tarjetas y medios de pago, que es una visita a la ciudad financiera; luego,
11 nuevos paradigmas tecnológicos aplicados al sector financiero. Para el día 28, el papel de la banca
12 en la transición ecológica de los Pymes y las empresas. Luego, el 29 inteligencia artificial; luego,
13 el 30 la banca de empresas, modelo y desarrollo del negocio; luego, la cultura de riesgos de Banco
14 Santander; 31 valoración del papel de las entidades en la sostenibilidad de la educación
15 financiera, y, luego, ya la clausura del evento, es una semana completa del evento de ellos y la
16 metodología es presencial y, bueno, es una metodología muy de *coworking*, muy de debates y
17 dinámicas de equipos, entonces, no sé si con eso le aclaro a doña Maricela y de paso queda la
18 información en el acta”.

19 La directora Alpízar Chacón mencionó: “Gracias, José, superbién”.

20 El director Alvarado Delgado externó: “Está bien pensado, muchas gracias”.

21 Resolución

22 **Considerando** la solicitud planteada por la Administración en esta oportunidad, **POR VOTACIÓN**
23 **NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: autorizar** la participación del señor José Alfredo
24 Barrientos Solano, gerente general, al **Programa Internacional de Alta Gerencia Bancaria** a
25 realizarse en Madrid, España, del 26 de mayo al 1.º de junio del 2024. En consecuencia, se le
26 concede al señor Barrientos Solano el permiso con goce de sueldo para ausentarse de sus labores
27 en BN Corredora de Seguros durante el tiempo necesario. Asimismo, se le autoriza: **a)** pasajes de
28 avión de ida y regreso; **b)** gastos de salida; **c)** viáticos completos de conformidad con la tarifa
29 autorizada por la Contraloría General de la República; **d)** el pago de la cuota de inscripción a
30 eventos, en caso de ser necesario; **e)** además de cualquier otro gasto conexo, según lo establecido
31 en el artículo 52.º del Reglamento de Gastos de Viaje de la Contraloría General de la República.
32 Es entendido que estos gastos se pagarán únicamente contra la presentación de las respectivas
33 facturas al momento de hacer la liquidación. Deberán cumplirse las disposiciones atinentes a
34 estos casos, especialmente, en lo que respecta al Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte
35 para los Funcionarios Públicos de la Contraloría General de la República.

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

39 **Comuníquese** a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

40

Tomo 25

Nº 354**ARTÍCULO 8.º**

En seguimiento del punto 2.c *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General y Auditor*, la auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, dijo: “Es para informarles que mis ex compañeros de Price Waterhouse, me invitaron como panelista el próximo miércoles 17, de manera virtual, a la presentación de un estudio mundial del estado de la profesión de la auditoría interna, entonces, voy a estar ahí participando en mi rol de auditora interna de BN Corredora y representando al Conglomerado Financiero. Entonces, quería informarles para que estén al tanto de que voy a estar representando al Conglomerado en ese evento que se va a transmitir en todo Latinoamérica y en Alemania. Gracias Don Bernal”.

El director Alvarado Delgado acotó: “Perfecto, felicidades, que bueno, porque eso nos permite exhibirnos un poquito al mundo y en buena hora que le hagan ese reconocimiento, doña Gabriela”.

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

SE DISPUSO: tener por presentado el comentario realizado por la señora Gabriela Sánchez Quirós, relativo a la invitación recibida por parte de la empresa Price Waterhouse Cooper para formar parte del equipo de panelistas en un evento que se encuentra realizando un estudio mundial sobre el estado de la profesión de la auditoría interna.

(G.S.Q.)

ARTÍCULO 10.º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, informó de que invitó a la señora Silvia Canales Coto, socia de la firma ELS Estudio Jurídico de Centroamérica S. A., con el propósito de que desarrolle la capacitación denominada **SUGESE 03-10 Comercialización de Seguros**, como parte del *Plan de formación 2024* dirigido a la Junta Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros, conocido en el artículo 12.º, numeral 1), sesión 351 del 21 de febrero del 2024.

El señor Barrientos Solano dijo: “Acá, como parte del programa que fue aprobado en el mes de enero o febrero, no preciso la fecha, hay un cronograma de capacitación ya definido para el órgano superior de la Corredora y, entonces, nos va a estar acompañando Silvia Canales. Voy a escribirle nada más para que ya se pueda enlazar, porque le dije que cuando estemos listos”.

Con la venia de la Presidencia, se incorporó a la sesión la señora Canales Coto, a quien los miembros de este órgano colegiado le expresaron un cordial saludo.

El señor Barrientos Solano indicó: “Cuando usted guste, Silvia”.

La señora Canales Coto comentó: “Perfecto, muy bien. Hoy vamos a hablar del Reglamento de Comercialización de Seguros. Este, si se quiere es uno de los Reglamentos clave de Sugese para efectos de los intermediarios, porque da todas las reglas de ese proceso operativo que hay que desarrollar para ofrecer y colocar un producto y, después, la atención que hay que darle a ese contrato suscrito en virtud de nuestra intervención. Entonces, vamos a ir contando un poquito

1 los alcances de este Reglamento, su origen y dónde está tal vez el foco de riesgo desde conducta
2 de negocio para los intermediarios. Igual que todos los reglamentos de Sugese, se tiene como
3 base, evidentemente, la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, que es la que habilita a
4 desarrollar vía reglamento aprobado por el Conassif todas las reglas de intermediación y
5 comercialización de seguros, y, como todo en este mercado de seguros que nace con normas muy
6 modernas, hay que atender los estándares internacionales, entonces, siempre la base ha sido los
7 estándares de la IAIS, donde se tienen los principios de supervisión de seguros y que
8 específicamente el principio 22 se refiere a los intermediarios en específico, es decir, si uno quiere
9 saber qué le ve la Superintendencia a un intermediario, en ese principio básico de seguros tiene
10 todas las pistas de dónde están los focos de atención. Ese documento yo se los voy a compartir,
11 para que lo tengan, porque siempre se los menciono en todas las capacitaciones. Entonces, les
12 decía sobre esa base es que surge la ley y uno de los objetivos de la ley, específicamente, nos dice
13 que se establece el marco de autorización, regulación y supervisión del mercado, y,
14 evidentemente, los intermediarios son uno de esos participantes fundamentales, porque son los
15 que le dan dinamismo al mercado, unen a las empresas aseguradoras que ofrecen los productos
16 con los consumidores y, desde los artículos 19.º al 24.º, se dan esas reglas generales a nivel legal
17 de qué es la intermediación y quién la puede ejercer. Entonces, vean que el ámbito de la
18 intermediación a veces se entiende solo como la venta del seguro y, en realidad no, el
19 intermediario no es un vendedor, es parte de las actividades que puede desarrollar; pero, es algo
20 más integral, porque vean que puede participar en la oferta, en la promoción, estar divulgando,
21 estar divulgando las características, las bondades, los beneficios de este tipo de productos y
22 llamando al consumidor a que se interese por este tipo de alternativas de protección, ofrecer
23 productos en específico y cualquier acto dirigido a que se contrate uno de estos productos de
24 seguro, y aparte ya durante la vigencia participa en cualquier actividad necesaria para su
25 ejecución, para su renovación o modificación; apoya en el trámite de reclamos e, incluso, asesora
26 en relación con todas estas fases del contrato. Entonces, lo único que le exceptúa la Ley es
27 específicamente la actividad propia de una aseguradora, que es asumir el riesgo y tener la
28 obligación de cancelar una indemnización o una compensación, en caso que se materialice un
29 siniestro, conforme a lo pactado; pero, vean que el ámbito es bien amplio, son asesores
30 profesionales en materia aseguradora y tal cual lo concibe esa regulación, y, por eso, es que en
31 varios de sus artículos se es muy explícito en que no cualquiera puede ejercer la intermediación
32 de seguros, tienen que tener una autorización previa de la Superintendencia, que es la que les
33 otorga una licencia. Es una licencia que solo se solicita al inicio, no es que hay que estarla
34 renovando o actualizando o haciendo algún examen periódico como en otros países, aquí se
35 obtiene y se mantiene; eso sí, pueden suceder temas imprevistos de conducta de negocio,
36 infracciones, o, eventualmente, incompatibilidades o conflictos de interés que hagan perder esa
37 licencia; pero, en principio, quien la tiene y cumple la mantiene. Entonces, solo los intermediarios
38 de seguros autorizados conforme la Ley pueden ejecutar esta actividad; quien no lo haga comete
39 un delito, que está tipificado como delito a nivel penal el hacer esa promoción, esa oferta o la
40 suscripción de contratos de seguros sin contar con esta licencia y, claro, tiene que estar así,

1 porque lo contrario sería una competencia desleal. Vamos a ver, el régimen de autorización de
2 funcionamiento de requisitos que tenemos que cumplir a nivel de gobernanza, a nivel de
3 reporte, a nivel financiero, son costos muy impactantes dentro del ejercicio de la actividad.
4 Entonces, no se vale que otros andan haciendo oferta de seguros no autorizados ni registrados
5 acá y que no cuenten con esa licencia y ese cumplimiento de requisitos de funcionamiento y
6 operación. Y destaca la ley que hay tres grandes grupos de intermediarios: están los agentes de
7 seguros, que pueden trabajar individualmente o a nivel de sociedades agencias, que son
8 sociedades anónimas con ese objeto exclusivo, ese objeto social único de comercializar seguros;
9 están las sociedades corredoras, que son más autónomas, porque no dependen de una
10 vinculación a una aseguradora en particular, que es quien los acredita, sino que los corredores
11 son empresas independientes que pueden comercializar los productos de todas aquellas
12 aseguradoras con quien tengan contrato y trabajo, entonces, para el cliente no tanto para la
13 aseguradora directamente. Y está un tercer grupo que es más específico, más especial, que son
14 los seguros de autoexpedibles. Los operadores de seguros autoexpedibles son cualquier tercero
15 que tenga una autorización de una aseguradora para colocar esos productos que son
16 estandarizados, menos complejos, que no requieren una asesoría técnica, entonces, esas figuras
17 son las únicas que pueden comercializar seguros en específico. Entonces, quien quiera obtener
18 una de estas licencias tiene que pasar y superar ese proceso de autorización, que es bien fuerte,
19 el reglamento Sugese 01-21 es el que establece todos los requisitos documentales de proyecto
20 de negocio, de Gobernanza, de proyecciones financieras que determinen que ese negocio que se
21 piensa, emprender es sostenible. Y, entonces, se hace una evaluación y una verificación de la
22 idoneidad de los socios de la estructura de propiedad para conocer quién está detrás de esta
23 actividad, cuál es el plan que quieren emprender y ver quién se va a encargar de esa gestión.
24 Entonces, sí se valora todo un proyecto de negocios, se valora la idoneidad tanto a nivel
25 estratégico como operativo y de funciones de control claves y pues en la rendición de una garantía
26 en función de la figura que se decida, porque en el caso de las sociedades corredoras se tiene
27 que rendir y tener una póliza de responsabilidad civil que cubra 2,5% del total de las primas que
28 se vende un año o 30.000 unidades de desarrollo, lo que sea más alto. Entonces, hay una serie
29 de requisitos aparte de asegurarnos de que como empresa cumplimos estos lineamientos de
30 autorización, las personas a las que nosotros les vamos a encomendar la tarea de comercializar
31 los seguros con nuestro nombre como empresa, tienen que cumplir, a su vez, una serie de
32 requisitos. Entonces, hay requisitos para la sociedad en sí, agencia o Corredora, cualquiera de las
33 dos tiene sus requisitos particulares y los corredores y los agentes, a su vez. Como les adelantaba
34 sociedad-agencia, entonces, trabaja para una aseguradora en particular, es la aseguradora la que
35 acredita esa sociedad agencia y pues la fuerza de ventas que tiene, a diferencia de la sociedad
36 Corredora, la sociedad Corredora se autoriza ante Sugese y es la sociedad Corredora la que
37 acredita a sus corredores de seguros. Ningún corredor de seguros puede funcionar fuera de una
38 sociedad corredora. Los agentes sí puede haber agentes independientes porque es la
39 aseguradora la que da la cara, por decirlo así, frente a la Superintendencia, para decirle que se
40 cumplen estos requisitos de acreditación. Entonces, ya nos vamos a ir moviendo a lo que es

1 correduría, que es lo que a nosotros nos atañe, entonces, para efectos de nosotros acreditar
2 corredores tenemos que demostrar condiciones básicas de la persona, mayoría de edad y que
3 tiene, al menos, un bachillerato en educación media; requisitos profesionales o de conocimientos
4 más amplios o más altos ya dependen de los requisitos que cada quien determine en su Manual
5 de Comercialización de Seguros de si se les da la libertad a ustedes para que pongan una barrera
6 más alta o más baja, respetando este mínimo. Tienen que ser personas con solvencia moral
7 comprobada, es decir, no puede tener antecedentes disciplinarios ni judiciales porque si no nos
8 rechazan esa acreditación, ni tampoco haber sido sancionado por la Superintendencia en los
9 últimos cinco años. La entidad, es decir, la sociedad corredora tiene que certificar esa capacidad
10 técnica del candidato, decir que conoce de seguros, que conoce la regulación, que conoce los
11 productos y, por ende, en nombre, en nuestro caso, en sociedad corredora BN puede hacer esa
12 promoción y esa oferta de seguros en el mercado. Tiene que estar sujeto a una disciplina de
13 formación continua y vamos a ver que ese es uno de los requisitos normativos que hay que
14 cumplir, todos los años tiene que haber un plan de formación continua, donde incluso se nos dan
15 áreas de conocimiento específicas que tenemos que capacitar. Entonces, son temas que la
16 Superintendencia vigila y que nos garantizan mantener esta idoneidad que hace que la
17 Superintendencia confíe y delegue en las empresas esa responsabilidad de verificar que los
18 corredores se mantienen activos, se mantienen al tanto y pueden seguir haciendo la actividad y
19 no asumir ellos el tema de estar haciendo evaluaciones periódicas para renovación de las
20 licencias. Solvencia moral, allá lo vimos y las incompatibilidades y conflictos de intereses, eso es
21 muy importante porque desde la ley se establecen cuáles roles no pueden chocar, no pueden
22 presentarse al mismo tiempo en una persona y situaciones que se pueden ir generando sobre el
23 desarrollo del negocio que pueden implicar un conflicto de interés y que hay que gestionarlo,
24 esto ya lo vamos a ver con un poquito más de detalle. Entonces, efectivamente, el corredor se
25 vuelve un asesor imparcial, ¿por qué? Porque no defiende una aseguradora en particular ni sus
26 productos, sino que más bien defiende los intereses del consumidor. El intermediario corredor,
27 lo que se vuelve es un asesor para ese cliente, en identificar: ¿cuáles son sus riesgos realmente?
28 ¿cuál es el interés asegurable y cuál es el producto que de mejor manera, con las coberturas que
29 ofrece y las condiciones de aseguramiento se vuelve la solución a ese riesgo que quiere
30 transferir? Entonces, efectivamente, se basa en la recomendación del corredor la decisión que
31 ese consumidor tome, por eso es tan fuerte el nivel de responsabilidad, las exigencias desde
32 conducta de negocio, porque lo que nosotros digamos que es lo mejor para ese cliente, es lo que
33 va a direccionar, probablemente, esa decisión de consumo, y, entonces, tenemos esa
34 responsabilidad de un ejercicio profesional, objetivo, imparcial y completo de ese apoyo.
35 Entonces, este reglamento lo que viene es a desarrollar, ¿cómo hacer esa asesoría? ¿Qué
36 requisitos mínimos tenemos que cumplir? Desde el proceso de licenciamiento, desde el proceso
37 funcionamiento y frente a cada consumidor, ¿qué deberes mínimos debemos, acatar y evidenciar
38 que cumplimos? Cuando uno hace un análisis de riesgos de los intermediarios, uno ve que puede
39 haber un riesgo financiero, porque si reciben comisiones se van acumulando recursos que hay
40 que invertirlos de la mejor manera para garantizar esa suficiencia y esa estabilidad financiera de

1 las empresas; pero, donde se ve el análisis técnico de los riesgos, acá no es tan fuerte desde esa
2 perspectiva, es más fuerte a nivel operativo, porque mis procesos, las personas que los
3 desarrollan, el uso de la tecnología, temas de fraude y demás, son los que se vuelven más
4 probables o con un impacto más fuerte en virtud del rol que desempeñamos en ese mercado,
5 por eso es que los intermediarios están sujetos a supervisión, en otros países la supervisión es
6 más moderada, en algunos ni siquiera son vigilados, acá sí, acá se les incluyó porque se les estima
7 que es un jugador estratégico, porque es esa interfaz que genera confianza, pocas personas
8 identifican, ¿quién los atiende en una aseguradora? Las aseguradoras son como más complejas,
9 como que ya están valorando los riesgos, ajustando pérdidas, pagando siniestros, de previo,
10 haciendo la valoración de los riesgos para seleccionar qué toman y qué no toman y bajo qué
11 oferta de prima se los ponen en el mercado; pero, el cliente conversa más con el intermediario,
12 busca el intermediario, usualmente, tienen una relación desde antes, para efectos de entender,
13 conocerse y sobre esa confianza, entonces, aprovechar ese asesoramiento técnico en una
14 materia donde la asimetría de la información es una realidad, donde es algo muy técnico, donde
15 yo pago hoy como cliente y si me llega a pasar algo me indemnizarán o me compensarán; pero,
16 yo no sé ni siquiera si va a pasar, no quiero siquiera que me pase. Entonces, ese ciclo normal,
17 comercial, como que es diferente, no es lineal, sino que primero yo pago, asumo un montón de
18 obligaciones y al otro lado todavía esa obligación, no es tan visible, lo veíamos el otro día con la
19 charla del contrato, si hay obligaciones de una gestión responsable de los recursos y mantener la
20 obligación de responder en caso de la materialización del siniestro; pero, no es tan tangible.
21 Entonces, el intermediario explica, el intermediario acompaña, asesora en esa protección al
22 consumidor e incluso dándole las alternativas que le ofrecen un mayor valor agregado, no solo
23 esa protección, sino que más me da el seguro, como decíamos el otro día, ya el producto de
24 seguro empieza a adornarse un poco, a darle beneficios si ciertos indicadores están bien, a darle
25 descuentos en lugares, a darle acceso a ciertas asistencias de forma tal que el seguro se vuelve
26 más cercano a las personas. Entonces, esa conciencia de la importancia del seguro, la mejor toma
27 de decisiones, definitivamente, es el intermediario el que la realiza, por eso, desde los estándares
28 internacionales se exige esa evaluación de conocimientos, esas capacidades, incluso esas
29 habilidades blandas, de empatía, de poder comunicarse, de persuadir, de análisis crítico de los
30 temas que son relevantes para una empresa o para una persona, el que busquen información, el
31 que se investigue, incluso, el que sean tan creativos e innovadores que procuren el diseño de
32 productos que, eventualmente, sus clientes puedan llegar a necesitar. Y, entonces, sí ser muy
33 transparentes de cómo es que se ejecuta ese rol, que esté todo a derecho, que están inscritos,
34 donde los pueden contactar, que haya una relación de transparencia y confianza sobre bases
35 bien sentadas a nivel objetivo. Y de ese estándar es que pasa este reglamento, todo esto que
36 hemos conversado del proceso de autorización y registro, del conocimiento y la reputación de la
37 persona que comercializa seguros, por eso es que se pone tanto énfasis en el tema de la solvencia
38 moral, hay un régimen sancionador tanto para empresas intermediarias como para los
39 intermediarios, en lo personal, e incluso, eventualmente, para los directores que son el máximo
40 responsable de la empresa, igual aplica todo el tema del gobierno corporativo a las sociedades

1 intermediarias por ser parte del sistema financiero, y esa revelación de información si se quiere,
2 es donde está ese peso más fuerte, ¿por qué? Porque es el transmitirle al consumidor,
3 exactamente, qué es lo que le estamos ofreciendo, exactamente, las condiciones de
4 funcionamiento, las coberturas, qué no está cubierto, como sale la prima, cada cuanto la tiene
5 que pagar, cómo presentar un reclamo y así cualquier aspecto que condiciona la atención de ese
6 riesgo. Y, adicionalmente, a todo este tema estructural y de funcionamiento del intermediario
7 está gran tercer pilar que nos siguen anunciando que ya viene; pero, parece como que viene el
8 coco; pero, nada que llega. Ya está publicado el marco conceptual del modelo de supervisión de
9 conducta de negocio y se supone que en este primer semestre sale a consulta ese reglamento, a
10 esto va a haber que estar muy atentos, como hemos venido conversando en el tiempo, porque
11 acá los intermediarios sí van a estar sujetos a esa supervisión de cómo nosotros nos
12 comportamos haciendo la actividad comercial que desarrollamos frente a terceros,
13 principalmente, frente al consumidor, y esto es porque desde esos estándares de supervisión se
14 establece que el regulador tiene que dar requisitos mínimos tanto para aseguradoras como
15 intermediarios, en ese trato con el cliente, que sea un trato justo, que sea un trato transparente,
16 que yo no lo engañe por colocar un producto o por vendérselo de decirle: *Sí, esto le cubre y le va*
17 *a servir y después no era tal*. Para presentación de información oportuna, completa, relevante,
18 para esa toma de decisión de consumo, antes de firmar el contrato, durante la vigencia y al
19 momento de la verdad, que es la presentación del reclamo y cualquier vía después para discutir
20 lo que resuelva la aseguradora. Y este reglamento, entonces, es el que desarrolla todo esto que
21 tiene que ver con canales de venta, directo desde la aseguradora, que no es tan fuerte, venden,
22 pueden vender directamente; pero, no es lo usual, el fuerte está por intermediarios y también
23 se están utilizando los mecanismos a distancia, que tenemos la ventaja que esos mecanismos a
24 distancia los puede poner la aseguradora o los puede poner también el intermediario. Entonces,
25 más que un canal competidor, se vuelve una herramienta, si se quiere, de diversificación y
26 mientras estamos acá en esta sesión, perfectamente, por un sistema, por una aplicación, por
27 algún otro mecanismo tecnológico, podemos estar colocando producto también, entonces,
28 todos esos parámetros de información que aplican a estos canales de venta es lo que desarrolla
29 más puntualmente el reglamento. Y, por último, todos los requisitos de formación que se exige,
30 desde este reglamento se les exige a las aseguradoras que ellas tengan un manual de políticas y
31 procedimientos de cómo van a colocar sus productos?. Ellos en la estrategia que le demuestran
32 a la Superintendencia tienen que decir, ¿cómo van a penetrar el mercado? ¿cómo le van a llegar?
33 ¿Cómo van a llevar sus productos? Y dentro de ese manual ellos tienen que definir
34 específicamente qué canales de distribución van a utilizar, qué requisitos les van a pedir, qué tipo
35 de relación comercial se va a desarrollar, si va a ser de planillas, si va a ser servicios profesionales,
36 usualmente se hace por contratos mercantiles y también el régimen de responsabilidad de las
37 tareas que se le delegan a cada figura intermediaria, por eso ustedes todas las relaciones que
38 tienen con una aseguradora tienen base en un contrato y esos contratos es importante
39 conocerlos en detalle, porque usualmente traen la asignación de ciertas obligaciones por
40 delegación de la aseguradora y en la medida en que nosotros contribuyamos a hacer la tarea de

la aseguradora, asumimos responsabilidad, entonces, eso es relevante tenerlo ahí mapeado. Y de parte de los corredores tienen que tener un manual de intermediación, ¿cómo van a hacer la labor? ¿Con qué estructura organizacional funcionan? ¿Qué tipo de procedimientos van a aplicar? ¿Cómo seleccionan ustedes a los corredores? ¿Qué requisitos de conocimiento de idoneidad técnica, moral y demás les van a exigir? ¿Como los controlan? ¿Qué políticas dan pauta para poder llevar la marca BN Corredora en su discurso y como acreditación que tienen de parte de ustedes? ¿Qué penalidades pueden darse en caso de un incumplimiento? Todas esas obligaciones de formación continua y todo el régimen de protección de datos, acá es muy importante que esto quede claro a su vez, con los corredores que les sirven a ustedes, porque ustedes asumen responsabilidad solidaria por lo que ellos hagan, es decir, no vende cada corredor en su individualidad, sino lo hace porque está acreditado por BN Corredora, la responsabilidad es de la empresa. Entonces, esa relación persona a persona con la organización, igual es ideal que si no es una relación laboral, tenga un sustento en un contrato que determine cómo es que funcionan cada uno de estos aspectos y, primordialmente, este reforzamiento de las obligaciones del corredor, porque vamos a ver en estos artículos 11.º y 12.º que les voy a describir con mayor detalle, el nivel de particularidad que tiene que cumplir la tarea que desarrolla ese corredor y que aquí, a veces, uno ve corredores que se van sobre la costumbre de lo que siempre he hecho, lo nunca me han supervisado y demás, y, a veces, se olvidan requisitos, o, a veces, tenemos formatos que no necesariamente cumplen con todos deberes y vale la pena estarlos revisando, actualizando y sensibilizando, capacitando a la fuerza de ventas para que se acuerden del cumplimiento de esto, porque cualquier elemento que falte genera una duda para el asegurado y, por ende, hay que resolver a su favor y cada vez más se está asentando la responsabilidad de que la aseguradora pagará por los errores de terceros, porque los errores que se generen del tomador, en caso de colectivos, del intermediario o de la aseguradora no se pueden oponer a los asegurados de buena fe. Es decir, si yo no tuve la culpa como asegurado de que alguien fallara, que alguien no me dijera, que alguien no tuviera la videncia, que no tuviera la firma, el consentimiento, etcétera, o no me presentara las ofertas comparadas y demás, eso hace que yo pueda decirle: *no cumplieron con mis derechos* y, entonces, haya obligación de responder y esa responsabilidad si es compartida, pues, todos van a tener que poner un poquito o si estaba delegada por contrato al intermediario le va a tocar a ese intermediario. Por eso es muy importante identificar cuáles son las obligaciones y cómo están asignadas a nivel de contrato o a nivel de procedimiento en la organización. Entonces, vean que el corredor desde el inicio se dice, tiene esa obligación de brindar al cliente una asesoría profesional independiente e imparcial, por lo que decíamos, el rol es muy de peso, la consecuencia de lo que nosotros recomendamos incide en esa esfera de protección de las personas y de las empresas y por eso, como es un asesoría profesional, tiene que emitir una recomendación, es decir, tiene que decir a quién les recomiendo yo contratar el producto, cuál producto le recomiendo contratar, tiene que haber una recomendación explícita. Yo me he topado muchos, no de BN, pero, sí muchos cuadros comparativos que comparan, comparan, comparan y nunca dicen qué y es que no están cumpliendo con esa recomendación sobre la base de ese análisis comparativo de diferentes

1 contratos que se ofrezcan en el mercado y que en su criterio profesional, imparcial e
2 independiente, son los que mejor satisfacen esas necesidades de las personas y ese análisis tiene
3 que comparar lo importante, qué me cubre cada uno de esos productos, qué no me cubre y
4 cuánto me cuesta, que es como lo más sensible saber que lo que me pase va a estar o lo que yo
5 creo que me va a pasar o no quiero tener que asumir las consecuencias esté debidamente
6 descrito en ese contrato de seguros y, entonces, hay que informarle al cliente sobre esas
7 condiciones de los contratos que a su juicio le conviene suscribir y ofrecer esa cobertura que
8 mejor se adapte a las necesidades en función del riesgo que cada quien presenta y algo relevante
9 también es no solo decir este es el contrato y esto es lo que le cubre y así es como funcionaría,
10 sino también ver que tengamos los requisitos que permitan hacernos acreedores de esa
11 indemnización o compensación, es decir, que para que la póliza esté vigente siempre, sea eficaz
12 y podamos hacer uso de ella, si yo tengo que estar haciendo avisos de alguna cuestión de
13 variación del riesgo, si tengo que estar haciendo inspecciones, si tengo que estar haciendo
14 actualizaciones de inventarios, si me tengo que estar haciendo exámenes periódicos médicos,
15 por decir algo, el intermediario, ya que es el asesor de ese cliente debería estar velando porque
16 esos requisitos se mantengan en cumplimiento, no es sólo colocar el producto y me olvidé, sino
17 que hay obligaciones durante la vigencia de ese contrato y todo eso tiene que ser comunicado
18 por escrito al cliente, es decir, tiene que haber constancia de que yo toda esta asesoría se la
19 otorgue en estas condiciones y esto tiene que constar en el expediente de cada aseguramiento,
20 es decir, de cada uno de mis clientes yo tengo que tener un expediente donde vaya
21 documentando todo este cumplimiento, estas recomendaciones y, por supuesto, los
22 documentos que se van suscribiendo, la ventaja es que ese por escrito puede ser electrónico,
23 entonces, eso facilita un poco más los procesos operativos. Adicionalmente, mientras esté
24 vigente ese contrato hay que estar atentos a dar la información que requiera el consumidor, ya
25 en ese momento va a hacer un asegurado o un tomador del seguro, información sobre las
26 cláusulas que él no entienda o que se le olvide alguna obligación, hay que estar pendiente en esa
27 asesoría. Y, en el caso de siniestro, prestar asistencia y asesoramiento, es decir, cuando pase
28 siniestro y nos llaman, no solo es decir: *pues, llame al 800 tal de la aseguradora*, no, tenemos
29 que acompañarlo y asesorarlo en ese proceso, porque es parte de esa atención integral que se
30 estima que el corredor ofrece, incluso, vean qué dice acá, que es una frasecita ahí como muy
31 escondidilla, pero, dice el ejercicio de su actividad, el corredor podrá asesorar a los clientes en el
32 diseño de seguros y su cotización del mercado, esa es una función, a veces, no muy explotada;
33 pero, que cuando uno tiene algún grupo asegurable o algún riesgo interesante que no se
34 encuentra oferta en el mercado perfectamente los intermediarios pueden asistir en ese diseño
35 de productos, por eso es que incluso a veces hay interacción con reaseguradores y se hacen tipos
36 de convenios con los cuales se le presenta a una aseguradora esa alternativa para que registre el
37 producto y este intermediario la pueda comercializar, porque hay espacio para hacer algo más
38 allá que la mera colocación de productos que ya están registrados, claro que yo no puedo ofrecer
39 ni suscribir nada que no esté allí; pero, este diseño vean que se va una etapa anterior, el diseño
40 del producto puede tener una parte importante, el intermediario como tal. De hecho, el

1 Reglamento de Seguros Inclusivos ya permite esa participación, es más fácil en la cadena de valor
2 del seguro, entonces, esto dinamiza aún más los mercados, porque el que tiene el contacto con
3 las necesidades, lo que sabe que requiere el cliente, lo que estaría dispuesto a pagar, el
4 comportamiento, el riesgo y demás puede tenerlo de una manera más cercana el intermediario
5 en el mercado. Entonces, sí, todo tiene que ser por escrito, eso hay que cuidarse muchísimo,
6 formularios ojalá estandarizados o declaraciones o comprobantes de esta rendición de deber de
7 información previo que tenemos que cumplir y a sabiendas de que, entonces, así nos
8 garantizamos que contenga estos mínimos, la identificación del tomador, asegurado beneficiario,
9 el riesgo, la materia asegurada, las condiciones básicas, vean que tienen muchas listitas aquí
10 encubiertas estos párrafos, entonces, los instrumentos que utilicemos entre más estandarizados
11 y más apegados a la regulación esté más nos garantizan un cumplimiento, porque todos tienen
12 que utilizar el mismo procedimiento, los mismos discursos, guiones, tal vez, de venta, que sé yo,
13 y eso va facilitando garantizar ese control en el cumplimiento de las regulaciones. Tiene que
14 incluir información de la correduría, del corredor, sus licencias, que estén vigentes esas licencias,
15 información de la aseguradora también. ¿Por qué?, porque el cliente tiene que tener derecho a
16 conocerlo, a saber, que estamos a derecho y a saber dónde nos puede contactar y de toda esta
17 propuesta del cliente, todos estos documentos, este expediente tiene que mantener copia la
18 correduría y acreditarlo el cumplimiento de esta obligación mediante el documentos físicos o
19 electrónicos. Entonces, en este análisis y presentación de ofertas, otro requisito que hay que
20 considerar es que esa comparación tiene que contemplar, al menos, tres propuestas de
21 productos en el mercado de aseguradoras distintas y hay que presentarlo en formato
22 comparativo de forma tal que sea muy visual para el cliente entender qué ofrece cada una de las
23 empresas en cada uno de los productos que me están recomendando y que si yo diseño el
24 producto es ideal presentarlo, al menos, a tres para que tengamos esas tres alternativas, ahora,
25 si ya yo le ofrecí, ya yo lo estoy buscando en el mercado y no encuentro esas tres ofertas
26 documento ese proceso, por eso es que es muy importante cuando yo digo, me pueden asegurar
27 este riesgo, me dicen: *no, no tengo un producto que me lo diga por escrito*. Entonces, no, no
28 tengo este producto, no tengo disposición, no puedo tomar este riesgo en este momento, no
29 está dentro de mi apetito de riesgo algo que me evidencie que ya yo intenté tener tres, y revelar
30 por escrito en todos estos casos las comisiones que se van a recibir, porque es parte de esa
31 conducta del negocio vigilar que el corredor no coloque el producto meramente por la comisión
32 que se va a ganar, sino que sea en beneficio del cliente y de paso evidentemente está por una
33 comisión, es parte de la ganancia y lo que genera recursos en el intermediario; pero, se tiene que
34 hacer en cumplimiento de estos principios, más allá que el mero tema de lucro que nos motiva a
35 tener la organización. La sociedad de Corredora no puede recibir algo distinto a una comisión de
36 parte de las aseguradoras, por eso es que aquí no hay premios, aquí no hay bonificaciones, aquí
37 no hay otro tipo de retribución que en otros mercados sí son más comunes, lo que ha surgido es,
38 tal vez, esquemas de comisión diferenciada la que se da una comisión base y después se crean
39 comisiones por comportamiento de siniestralidad, por el comportamiento de morosidad de la
40 cartera y por diversos factores. Entonces, eso va permitiendo cierta diversificación, pero, en

1 función de las características de la cartera que estamos manejando y colocando, siempre es en
2 función de esa venta que se realiza o temas de persistencia, que se renuevan las pólizas en cierto
3 porcentaje y que se mantienen las características. Entonces, esos son factores que ustedes van a
4 poder ver diversos entre las empresas acá; pero, siempre bajo un esquema de comisión. Y la
5 apertura que se da es que yo puedo dar una asesoría más amplia a los clientes y, eventualmente,
6 vendérselo como un servicio profesional y ahí sí cobrar un honorario, lo importante es que si yo
7 tengo una relación de este tipo con clientes esté documentado en un contrato, y tenga toda esa
8 formalidad y esa naturaleza jurídica se respete, es decir, que no sirva como fraude para disfrazar
9 un ingreso diferente, porque esas son las dos que podemos recibir comisiones de aseguradoras
10 u honorarios de los clientes. ¿Qué prohibiciones o incompatibilidades? No podemos como
11 corredores tener la licencia cancelada en los últimos cinco años, es decir, no me pueden haber
12 sancionado con esa cancelación cinco años antes del ejercicio del rol, yo no puedo ser ni director
13 ni gerente ni colaborador de otra empresa del grupo, por eso gente del Banco no puede ser
14 intermediaria de seguros, gente de la Corredora, sí, por eso el Gerente también puede ser
15 corredor, pero, los que no pueden son los hermanos ni la mamá. Actividades del artículo 18.º de
16 conflicto de interés, que ya los vamos a ver, que básicamente es tener dos roles que no son
17 compatibles, porque generan un roce, empieza a decir uno cuál vale más, como corredor o como
18 agente, si todos estamos haciendo lo mismo. Condenas por delitos contra la propiedad o la buena
19 fe en los negocios o la fe pública en los últimos cinco años tampoco se pueden tener ni puedo
20 estar cumpliendo sentencia, cualquier factor de estos hace que me cancelen la licencia y me la
21 van a cancelar en un plazo de dos a cinco años, es decir, por todo ese plazo no voy a poder ejercer
22 actividad. ¿Qué genera conflicto de interés? Yo no puedo ser agente y corredor a la vez, porque
23 no son iguales, no son compatibles, en uno estoy con una aseguradora y en el otro tengo que
24 hacer una asesoría imparcial al cliente, entonces, totalmente chocan, rozan. No puedo tener un
25 puesto clave en un intermediario y ser agente o corredor en la competencia, por un tema ético
26 y por un tema de si yo tengo que estar en esta empresa y si estoy en un puesto clave tengo que
27 defender los intereses de esa organización. Tampoco puedo estar en un puesto clave en una
28 aseguradora y en un intermediario, porque el intermediario hace otra labor diferente, en el caso
29 de corredores se deben al cliente y no puede tener una dirección, vinculación o alguna otra
30 relación específicamente con una aseguradora. Yo no puedo ser agente o corredor y ser
31 accionista de otro intermediario u otra aseguradora. Y también hay otras incompatibilidades o
32 conflictos en caso de agentes que no están vinculados en sí a una sociedad y puestos claves en
33 operadoras de seguros autoexpedibles. Ese aplica un poco más para los agentes. Y, por último, sí
34 tenemos temas de la formación continua. Ahorita tienen que tener ustedes un plan de formación
35 aprobado, tanto para los corredores como para el personal de la Corredora e, incluso, para los
36 miembros de Junta Directiva, por eso ustedes tienen un programa de formación siempre que se
37 está actualizando, para ir reforzando estos perfiles y cumplir con este requisito. Es un requisito
38 que se ha ido formalizando, tiene que haber un programa, tiene que haber criterios de
39 escogencia de los facilitadores, tiene que levantarse actas de la sesión, un informe de lo que se
40 les está comunicando, las implicaciones, que salgan las consultas, lo que llaman interés, es como

1 dejar una memoria de cada una de las actividades de capacitación que hacemos y, por supuesto,
2 tener un respaldo a nivel de un certificado de participación, que ahora se vuelven sumamente
3 valiosos con la evaluación de idoneidad, donde, por ejemplo, esta charla les sirve a ustedes para
4 demostrar que cada vez más se van fortaleciendo las habilidades y los conocimientos en el
5 régimen normativo que les aplica, por ejemplo, que es uno de los factores que el anexo cinco
6 exige, ahí pide hablar del contrato, pide hablar de la regulación, pide hablar de productos en
7 específicos, de habilidades de comercialización y así de varias áreas que tienen que estar visibles
8 en ese plan de formación anual, que, como les digo, en el caso de las corredoras, es
9 responsabilidad de la empresa darlo para los suyos y, en el caso de las aseguradoras, para sus
10 colaboradores, y asumen esta responsabilidad para los agentes. Un elemento central, como les
11 decía, de toda esta comercialización y esta disciplina de cómo colocar y ofrecer los productos,
12 tiene que ver con el deber de información, tienen que haber revelaciones mínimas, previas al
13 negocio y que son listas que dan desde la ley, desde el artículo 20.º, ya me están diciendo listas
14 de lo que yo tengo que revelar al consumidor, por eso, estos formularios estandarizados, esos
15 cuadros comparativos que ya me garanticen esos espacios que yo tengo que completar, me
16 ayudan a que no se me quede nada por fuera. Tengo que informar sobre el contrato, en sí las
17 características, los fuertes, objeto, lo que cubre, lo que no, lo que hemos conversado. Tengo que
18 hablar de la aseguradora, quién es esa aseguradora, a dónde se ubica, cuáles son las oficinas,
19 cuál es su licencia, tengo que hablar de su calificación de riesgo, tengo que decir que es una
20 empresa que yo recomiendo, que está dentro de las tres alternativas, porque puedo dar fe que
21 es una aseguradora que puede cumplir con esa obligación y tengo que dar información de
22 identificación de licencia y demás, para el tema del intermediario; es decir, yo tengo que tomar
23 la decisión como consumidor, con toda la información en la mesa. Asimismo, esa parte del
24 contrato, si se quiere, es lo que se refuerza más en ese comparativo que culminan en esa
25 recomendación del corredor, para efectos de que sea el insumo y la puerta para esa decisión
26 que, en última instancia, toma ese consumidor. Toda esta transmisión de información, la
27 conservación de documentos tiene reglas. Yo puedo usar documentos electrónicos; pero, tengo
28 que garantizar la seguridad, que no sean alterados, que no se destruyan, que yo no pierda la
29 identidad del documento; es decir, que nadie lo puede alterar, que le pueda meter o quitar cosas
30 y todos los documentos de cada venta que yo hago de los expedientes de cada aseguramiento,
31 al menos, por cinco años tengo que resguardarlos, incluso después de su vencimiento, por temas
32 de cualquier reclamo y demás, porque acuérdense que los casos de prescripción son cuatro años
33 lo que aplica, entonces, durante ese tiempo se recomienda ese resguardo, para efectos de poder
34 atender cualquier proceso de estos. Y sí hay una parte en el Reglamento importante que habla
35 de las modalidades de transmisión y custodia de documentos. Esto es lo que ha permitido agilizar
36 un poco más los procesos de suscripción de contratos, por ejemplo, por firmas digitales, donde
37 no solo se entiende que sea el certificado de firma digital, que equivale a una firma autenticada
38 por notario, sino de otros mecanismos, de otras herramientas que hay en el mercado, en tanto
39 satisfagan estos requisitos de guardar, recuperar, reproducir fácilmente sin cambios la
40 información, demostrar entregas de documentos, etcétera, pueden utilizarse. Entonces, esto ha

1 dinamizado bastante y ha permitido incluso la digitalización de muchas partes del proceso, lo
2 cual, eso sí, conlleva otros riesgos a nivel de seguridad de información, a nivel de ciberseguridad
3 que van haciendo más dinámico siempre ese análisis de los riesgos que implican nuestros
4 productos, nuestros servicios y la forma de cómo los colocamos. Tratándose de cualquiera de los
5 mecanismos, siempre tiene que ver que la información se transmita de forma clara y precisa, en
6 español y con documentos electrónicos que satisfagan esos requisitos de validez, llámese
7 Internet, correo y ahí se menciona el fax, que todo mundo dice: *quítenlo, porque ya esto,*
8 *absolutamente, nadie lo usa, todo mundo quiere seguro en el celular* y, entonces, habrá productos
9 que lo permiten, habrá otros productos más sofisticados y dentro de esa diversidad de oferta que
10 puede darse al cliente estará la creatividad y la innovación de ustedes para colocar y promover
11 productos considerando, eso sí, todo este tipo de regulación, que lo que busca es promover una
12 sana conducta de negocio en la promoción, en la colocación de productos de seguros y donde
13 vean que hay mucha coordinación necesariamente, mucha comunicación e interacción entre
14 aseguradoras e intermediarios, es decir, vamos por un mismo camino y a todos nos conviene que
15 este mercado se vaya haciendo cada vez más profundo, más dinámico, que crezca y nos toca a
16 ambos sectores tener una buena conducta del negocio, son aliados estratégicos y es positivo
17 siempre definir qué hace cada quien en miras de que los resultados sean los positivos y los
18 propuestos, entonces, hasta acá esta presentación para describirles un poco el proceso de
19 comercialización y la regulación que lo rige, y, por supuesto, atenta a sus comentarios y
20 consultas”.

21 El director Alvarado Delgado preguntó: “¿Alguna consulta para doña Silvia?”.

22 La señora Sánchez Quirós dijo: “Todo muy claro, muchas gracias, don Bernal”.

23 El señor Barrientos Solano indicó: “Muchas gracias, Silvia”.

24 El director Alvarado Delgado comentó: “Doña Andrea tiene una consulta”.

25 La directora Vindas Lara externó: “Sí; pero, no es para doña Silvia, sino para Gabriela, en el sentido
26 de que si el plan de trabajo... toda esta etapa de cumplimiento de corredores no recuerdo que
27 esté, o sea, no estoy diciendo que no esté simplemente cómo ha sido abordado en el tiempo o si
28 es prospectivamente un tema relevante”.

29 La señora Sánchez Quirós manifestó: “Muchas gracias, doña Andrea, por la consulta. Sí es un tema
30 que revisamos cada tres años de la gestión de los corredores de seguro. Este año, de manera
31 particular, tenemos un estudio que, casualmente, estamos iniciando esta semana, que es la
32 transformación digital del área de Ventas, que es la que tiene que ver todo este proceso,
33 entonces, integra todos estos elementos de cumplimiento normativo y cómo esto se está
34 automatizando para agilizar el proceso en aras de dar una mejor experiencia al cliente; pero, sí
35 es un tema que revisamos siempre, porque este requisito que nos comentaba doña Silvia de que
36 los expedientes de los clientes cuenten con la información requerida es no solamente un requisito
37 regulatorio, sino es una garantía de protección para la Corredora por lo que comentaba doña
38 Silvia, por esa responsabilidad patrimonial que tiene la Corredora ante las actuaciones del
39 corredor de seguros; pero, sí es un tema de revisión, incluso, el anterior estudio que hicimos,
40 doña Andrea, se llamó el estudio de conducta de mercado, hicimos un diagnóstico de cómo la

1 Corredora de Seguros se venía preparando, de acuerdo a los principios del IAIS, que doña Silvia
2 muy amablemente nos explicó ahorita, para una posible supervisión de la Superintendencia en
3 materia de conducta de mercado y, sí, salieron hallazgos interesantes en esa materia que, si
4 gustan, los volvemos a repasar, los podemos ver en algún momento. Ya la Administración de la
5 Corredora ha venido trabajando en la mayoría de ellos; pero, gracias, doña Andrea, no sé si con
6 eso atiendo su consulta”.

7 La directora Vindas Lara dijo: “Sí, suficiente, muy amable, gracias”.

8 La señora Sánchez Quirós apuntó: “Para servirle, con mucho gusto”.

9 El director Alvarado Delgado señaló: “Don José, adelante”.

10 El señor Barrientos Solano mencionó: “Nada más, en adición a lo que mencionaba Gabriela y lo
11 que nos presentaba hoy Silvia, nosotros tenemos una póliza también que es de errores y
12 omisiones, porque no necesariamente lo que ocurre es que desatendemos algo por un tema que
13 queremos, sino que puede haber un error o una omisión de parte de un corredor y eso puede
14 venir o contrastar con una pérdida económica, entonces, muchas veces el mercado costarricense,
15 lamentablemente, todavía es muy manual y todavía trabaja mucho con documentación que está
16 digitalizada, sí; pero, sigue siendo documentación, nada más que lo que llenábamos con un
17 lapicero ahora lo llenamos en el sistema; pero, al final de cuentas, omitir en el proceso de
18 aseguramiento algún dato importante puede traer una consecuencia desde el punto de vista del
19 riesgo operativo, entonces, nosotros tenemos una póliza de errores y omisiones que, inclusive,
20 en el Comité de Riesgos, don Bernal lo conoce muy bien, nosotros llevamos un informe donde
21 ese tipo de productos son de vital importancia para el giro del negocio de nuestras empresas;
22 específicamente en la Corredora nosotros lo tenemos. Si bien es cierto, no elimina que haya un
23 error operativo; pero, por lo menos subsana la parte económica en un porcentaje mayor al 80%,
24 entonces, yo creo que esa parte sí es muy importante, porque no todas las empresas de
25 intermediación lo tienen, nosotros lo tenemos de una manera proactiva, ese es un poco el tema
26 que nosotros manejamos, entonces, por ahí quería contarles un poco. Comentarles que
27 claramente no puede ser un acto negligente, la póliza lo que cubre es un acto meramente una
28 omisión o un error de parte del funcionario. Solo quería mencionar eso y constantemente
29 nosotros lo revisamos, porque es parte de la intermediación de seguros. Nosotros, una vez al año,
30 también traemos un reglamento que hay que actualizar en el caso de que él tenga modificaciones
31 importantes, tiene que haber, inclusive, una aprobación del órgano superior, que es nuestra Junta
32 Directiva, entonces, también eso es importante tomarlo en consideración, que es una constante
33 relación apegada al reglamento, porque este es el más importante para nosotros, estamos
34 hablando de seguros colectivos también y el Reglamento de la Ley de Seguros; pero, ya
35 fundamentalmente en nuestro giro como tal de intermediación es este, este es medular en la
36 cadena de valor del servicio que nosotros prestamos, entonces, desatender algún tema de acá es
37 muy peligroso, entonces, tenemos siempre que atenderlo de una manera proactiva, eso era un
38 poco lo que quería mencionar, don Bernal”.

39 El director Alvarado Delgado indicó: “De acuerdo, gracias, José. Bueno, doña Silvia, muchísimas
40 gracias por la presentación, como siempre, muy buena, muy completa, muchas gracias”.

La señora Canales Coto apuntó: “Con gusto, que tengan buen día”.

De seguido, la señora Silvia Canales Coto dejó de participar en la sesión.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: dar por recibida la capacitación denominada ***SUGESE 03-10 Comercialización de Seguros***, desarrollada en esta oportunidad la señora Silvia Canales Coto, socia de la firma ELS Estudio Jurídico de Centroamérica, S. A., de conformidad con el Plan de formación 2024 dirigido a la Junta Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros, conocido en el artículo 12.º, numeral 1), sesión 351 del 21 de febrero del 2024.

Comuníquese a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 13.º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó la carta de fecha 13 de marzo del 2024, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional, en la cual transcribe la parte resolutive del acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 11.º, sesión n.º 12.682, celebrada del 5 de marzo del 2024, en el que se aprobó la ***Política de Transparencia del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica, Edición 11***, y, además, se resolvió remitirlo a conocimiento de las respectivas juntas directivas.

El señor Barrientos Solano dijo: “Esto es una actualización en la sesión 12.682 del artículo 11.º, sobre la modificación de la Política de Transparencia del Conglomerado Financiero y esto también, para traer a conocimiento del órgano superior de BN Corredora de Seguros”.

El director Alvarado Delgado externó: “De acuerdo, lo damos por recibido”.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentada la carta de fecha 13 de marzo del 2024, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional, en la cual transcribe la parte resolutive del acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 11.º, sesión n.º 12.682, celebrada del 5 de marzo del 2024, en el que se aprobó la ***Política de Transparencia del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica, Edición 11***.

Comuníquese a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 15.º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó, para conocimiento de este órgano colegiado, la carta de fecha 15 de marzo del 2024, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe la resolución del acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 12.º, sesión 12.683, celebrada el 12 del mismo mes, en el que se conoció el ***Informe anual de evaluación y gestión de los órganos del CFBNCR, 2023***, expuesto en esa ocasión por la señora Jennifer Vargas Madrigal, analista de

1 gobernanza corporativa, el cual consolida los resultados obtenidos de la aplicación del modelo
2 definido por la Junta Directiva General para evaluar la gestión de los órganos de dirección del
3 Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica, en atención a los requerimientos
4 normativos vigentes para ese periodo; además, se acordó remitir el documento a las juntas
5 directivas de las sociedades anónimas, entre otros, para lo que corresponda. Además, se
6 presentó el resumen ejecutivo GC 05-2024 del 4 de abril del presente año, que anexa el citado
7 informe, así como una presentación sobre particular.

8 El señor Barrientos Solano comentó: “Esperemos que entre Jennifer y nos lo presente.
9 Básicamente, mencionar que es un muy buen informe y, me adelanto un poquito, realmente la
10 calificación que tuvo este órgano superior fue muy positiva, fue muy buena, de las más altas del
11 Conglomerado”.

12 El director Alvarado Delgado apuntó: “Sí, aquí lo importante es que es el ejercicio que hacemos
13 todos los años de evaluación de la gestión y que aquí estaríamos viendo específicamente lo que
14 tiene que ver con BN Seguros”.

15 El señor Barrientos Solano afirmó: “Sí”.

16 Con la venia de la Presidencia, se integró a la presente sesión virtual la señora Jennifer Vargas
17 Madrigal, analista de gobernanza corporativa, con el fin de desarrollar una presentación sobre
18 este particular.

19 El director Alvarado Delgado dijo: “Buenos días, doña Jennifer”.

20 La señora Vargas Madrigal comentó: “Hola, buenos días. Muchas gracias por el espacio. Los
21 resultados que se presentan para su consideración son bastante satisfactorios y atienden
22 básicamente a los criterios que la normativa, en este caso, la que corresponde, la Conassif 15-22,
23 y que también ha sido de especial interés de Sugese en algún momento, respecto a la aplicación
24 de esa norma a lo que es específico también de BN Corredora, entonces, estamos atendiendo
25 todo lo que, como les decía, esta norma pide. Voy a resaltar básicamente los aspectos más
26 importantes y en este caso BN Corredora presenta una nota general de 99,7%, bastante
27 satisfactoria. En esta nota se desagregan dos componentes, nada más como repaso, tenemos la
28 parte cuantitativa con una nota de 100% y la dimensión cualitativa, que al lado derecho pueden
29 ver la desagregación de cada uno de sus componentes, y la nota general de 98,9%”.

30 El señor Barrientos Solano externó: “Tal vez, Jennifer, nada más, destacar acá que fue el resultado
31 más alto de todo el grupo la de la Corredora y esto se debe al gran involucramiento que tiene
32 este órgano superior en nuestra Junta”.

33 La señora Vargas Madrigal afirmó: “Ajá, efectivamente. Otro de los componentes que también
34 posee esta evaluación es la aplicación de la evaluación de la idoneidad. Recordemos que a nivel
35 normativo se tienen que verificar seis aspectos relevantes que son atinentes para la aplicación
36 de cada uno de los requisitos y aplicables a los directores y a la Alta Gerencia. Se hizo una
37 verificación de cada uno de los requisitos conforme a diferentes evaluaciones que aplicaron los
38 miembros y también diferente documentación que aportaron y que se generaron estudios para
39 constatar que efectivamente se estuvieran cumpliendo. Podemos ver la desagregación de cada
40 uno de ellos que se están atendiendo, nada más aquí hacemos la consideración que a nivel de

1 conocimientos se generó un plan de acción, no está mal, simplemente fue como para llevarlo a
2 un estado avanzado y este ya está siendo gestionado a través del plan de formación, que se
3 aprobó a nivel integral para todas las juntas directivas del Conglomerado, entonces, ya está
4 siendo atendido para el periodo 2024, conforme también lo pide la normativa. Entonces,
5 básicamente, en resumen, estos son los resultados. No sé si tienen alguna consulta”.

6 El director Alvarado Delgado dijo: “Ahí es importante, Jennifer, resaltar que ahorita,
7 casualmente, acabamos de terminar una de esas capacitaciones, porque el Conglomerado lo
8 tiene previsto; pero, BN Seguros también tiene previsto su propio plan de capacitación en
9 materia específica, para ir cerrando esas brechas, porque, por dicha, de momento, es la única
10 brecha que tenemos ahí”.

11 La señora Vargas Madrigal indicó: “Sí, señor, básicamente el esquema de formación de BN
12 Corredora es bastante robusto”.

13 El director Alvarado Delgado manifestó: “Bueno, muchísimas gracias. ¿Alguna consulta para
14 Jennifer?”.

15 El director González Cuadra contestó: “No, está muy bien”.

16 La señora Sánchez Quirós respondió: “Muchas gracias, muy claro”.

17 El señor Barrientos Solano dijo: “Agradecerles por el informe, más bien”.

18 La señora Vargas Madrigal indicó: “Para servirles, con mucho gusto”. De seguido, dejó de
19 participar en la presente sesión virtual.

20 **Resolución**

21 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentados** los siguientes
22 documentos: **i) el *Informe anual de evaluación y gestión de los órganos del CFBNCR, 2023*,**
23 **expuesto en esta oportunidad por la señora Jennifer Vargas Madrigal, analista de gobernanza**
24 **corporativa, y anexo al resumen ejecutivo GC 05-2024 del 4 de abril del 2024, que consolida los**
25 **resultados obtenidos de la aplicación del modelo definido por la Junta Directiva General para**
26 **evaluar la gestión de los órganos de dirección del Conglomerado Financiero Banco Nacional de**
27 **Costa Rica, en atención a los requerimientos normativos vigentes para ese periodo; ii) la carta de**
28 **fecha 15 de marzo del 2024, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del**
29 **Banco Nacional, mediante la cual transcribe la resolución del acuerdo tomado por la Junta**
30 **Directiva General en el artículo 12.º, sesión 12.683, celebrada el 12 del mismo mes, en el que se**
31 **conoció el supracitado informe.**

32 **Comuníquese** a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

35 **ARTÍCULO 17.º**

37 El presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, dijo: “Como último punto, la
38 verificación final de grabación de audio y video”.

39 La señora Zúñiga Chacón confirmó: “Don Bernal, grabamos sin problemas”.

40 El director Alvarado Delgado señaló: “De acuerdo, muchísimas gracias.”

Tomo 25

Nº 354

- 1 La señora Zúñiga Chacón indicó: “Con gusto”.
2 El director Alvarado Delgado manifestó: “Siendo así, llegamos al final de esta sesión”.

(B.A.D.)

- 3
4
5 A las once horas con veintisiete minutos se levantó la sesión.
6
7
8

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.”

9