

Nº 359

Costa Rica, lunes diecisiete de junio del dos mil veinticuatro, a las ocho horas con treinta 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 Vegas 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: “Damos inicio a la sesión ordinaria. Como punto número uno, verificación inicial de grabación de audio y video”. La señora Vega Arias dijo: “Hola. Muy buenos días a todos, ya estamos grabando”. El director Alvarado Delgado indicó: “Buenos días. Muchísimas gracias, Cinthia”.

(B.A.D.)

ARTÍCULO 3.º

Con respecto al orden del día de la presente sesión, el presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, comentó: “Yo les iba a pedir que si alteremos el orden, en el sentido de iniciar

Tomo 25

Nº 359

con la presentación de Quálitas, para que doña Rosa no esté ahí esperándonos. Entonces, una vez que saquemos los temas de *Generalidades*, arrancar con el tema de doña Rosa”.

Los directivos se manifestaron de acuerdo.

Resolución

POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el orden del día de la presente sesión ordinaria número 359 de BN Corredora de Seguros, S. A., con la alteración propuesta en esta ocasión, en el sentido de **trasladar** el punto **4.d** Presentación Corporativa Quálitas, para que sea conocido luego del asunto **2.b** Acta anterior.

(B.A.D.)

ARTÍCULO 4.º

Con respecto al acta de la sesión anterior, el presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, dijo: “Estamos de acuerdo en aprobarla?”.

Los señores directores mostraron su anuencia.

El director Alvarado Delgado señaló: “Queda aprobada”.

Resolución

POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el acta de la sesión ordinaria números 358, celebrada el 4 de junio del 2024, considerando las observaciones de forma remitidas previamente por la señora Gabriela Sánchez Quirós, auditora interna, a la Secretaría General, vía correo electrónico.

(B.A.D.)

ARTÍCULO 5.º

El director señor Bernal Alvarado Delgado indicó: “Pasamos al punto 2.c, que tiene que ver con temas de Presidencia, directores, Gerencia y Auditora. Si tienen algún tema”.

Los miembros de este órgano colegiado no formularon asuntos al respecto.

(B.A.D.)

ARTÍCULO 6.º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, informó de que invitó a la señora Rosa María Morales Rojas, gerente general de Quálitas Compañía de Seguros (Costa Rica), S.A., con el propósito de que desarrolle una presentación corporativa de dicha firma aseguradora, para conocimiento de este órgano colegiado.

Con la venia de la Presidencia, se incorporó a la presente sesión, de manera virtual, la señora Morales Rojas, con el propósito de desarrollar la citada presentación.

El señor Barrientos Solano externó: “Aquí está doña Rosa con nosotros, ella es la gerente general de Quálitas y, además de eso, es una persona de mucha trayectoria en el ámbito de seguros.

Además, es una muy buena proveedora nuestra y pues, además de eso, tenemos una relación de años, desde que nació la apertura del mercado de seguros. Doña Rosa nos va a presentar un poco qué ha sido de Quálitas en el mercado costarricense, qué es de Quálitas a nivel regional, que es un poco de lo que estamos promoviendo en la Junta Directiva para conocer a las diferentes aseguradoras del mercado costarricense y doña Rosa muy amablemente nos atendió la invitación para esta sesión del día de hoy. Doña Rosa es una de las pioneras del mercado costarricense, dicho sea de paso, es de las que ha ayudado a aperturar en el mercado en Costa Rica a nivel de las aseguradoras privadas y es una vocera oficial de los diferentes foros de la industria en la Cámara de intermediarios y en otros foros de la asociación de aseguradoras privadas y otros foros de seguros en Costa Rica. Entonces, doña Rosa, pues bienvenida y muchas gracias, más bien, por estar acá con nosotros”.

El director Alvarado Delgado señaló: “Doña Rosa, muchas gracias. Muchas gracias por acompañarnos. Bienvenida y adelante”.

La señora Morales Rojas expresó: “Muchas gracias, don Bernal y toda esta honorable Junta Directiva es para mí un placer y un honor que nos hayan abierto este espacio, gracias a José. José efectivamente me conoce hace muchos años, desde que llegué al país y un poco antes, incluso, si ustedes lo toman a bien, me voy a permitir compartirles una presentación que será muy breve y quedará a sus órdenes. Muy bien, efectivamente, como lo mencionó José, Quálitas llegó al mercado costarricense en el año 2011. Empezamos toda nuestra incursión internacional desde el año 2007 cuando abrimos nuestra primera operación en el extranjero, que fue en El Salvador, operaciones que muy agradecida por Quálitas tomaron a mi cargo para hacer esta internacionalización de la compañía. Nuestra empresa, como grupo, es el grupo asegurador de autos más grande de América Latina, como compañía única, solo existe una compañía brasileña que es Porto Seguro, Seguros Azul y otra subsidiaria que han comprado, donde entre sus tres subsidiarias que todavía se manejan independientes tienen más parque vehicular. Quálitas nació en el año 1994 y, al día de hoy, este es el informe tal cual saqué la imagen del informe de la Bolsa, somos una empresa que cotiza en Bolsa desde el año 2005, abrimos nuestra controladora y, desde entonces, desde el 94 a la fecha, tenemos ya 5,5 millones de autos asegurados. Para el mercado mexicano mantenemos un 33% de mercado, de los cuales hoy ya tenemos el 46% del mercado de camiones pesados, buses, etcétera. Somos una empresa rentable, como lo pueden ver en sus indicadores, con un ROE del 19%, este ya combinando todas las empresas del grupo; un crecimiento en las primas emitidas trimestre a trimestre, es decir, 12 meses del 37%. Bueno, aquí hay algunos datos financieros, la utilidad por acción son pesos mexicanos para su referencia, para hacerlo muy fácil es 19 a 1, digamos, dividirlo entre dos suena como lo más fácil para encontrar el valor entre 20, perdón. Y somos una empresa que ya maneja, en este momento, más o menos, US\$2.500 de dólares de activos y anualizadas las primas esta zona el primer trimestre, mantenemos ya casi US\$3.000 millones de primas, es decir, somos, más o menos, dos veces todo el mercado asegurador costarricense en autos. Somos una empresa grande con 6.500 empleados en todo el mundo y tenemos 22.000 agentes y corredores de seguros, quienes nos dan su anuencia a trabajar con nosotros. Cabe mencionar que Quálitas...”.

1 El director Alvarado Delgado externó: “Doña Rosa, disculpe, me llama la atención, ustedes tienen
2 una relación de 3 a 1, tres corredores o agentes por cada administrativo”.

3 La señora Morales Rojas indicó: “Así es”.

4 El director Alvarado Delgado dijo: “Increíble, increíble, definitivamente sí tienen un enfoque muy
5 claro en la parte comercial”.

6 La señora Morales Rojas comentó: “Fíjese que nosotros, nuestro modelo, no tenemos un modelo
7 de venta directa, nosotros siempre trabajamos a través de agentes, corredores, financieras,
8 operadores, no sabemos hacer la venta directa, porque aquí en Costa Rica somos una empresa
9 que tiene ya ahorita 162 colaboradores al día de antier; pero, nuestro modelo de negocio permite
10 que podamos hacer negocio dando servicio a través de oficinas, digamos oficinas delegadas que
11 tienen el 100% de la forma de atender a corredores. Aquí usted puede ver que tenemos 571
12 oficinas de servicio y tenemos 340 oficinas que le llamamos Oficinas en Desarrollo Quálitas, que
13 son oficinas pequeñas, que tienen poco personal y que al principio hacen negocio directo; pero,
14 nuestra misión es generar oficinas de servicio, es decir, que recluten agentes corredores, formen
15 y sean en el corto plazo oficinas que vendan solamente a través de agentes. Entonces, ese es
16 nuestro modelo, así nació, así nacimos y aquí podemos ver el desempeño desde el año 94, cómo
17 han sido, estos son miles, es decir, 5,5 millones de unidades que hemos tenido en el tiempo. Han
18 pasado muchas crisis, empezamos en un año muy convulso de México, el famoso *tequilazo*, y
19 pues siempre ha habido crisis; pero, siempre hemos tenido afuera a los más importantes, a los
20 más optimistas, que son los comercializadores (corredores, agentes y agencias), que son siempre
21 los que ven el mercado con un alto positivismo y corremos con ellos esta suerte. Entonces, más
22 allá de las crisis, vemos que el modelo lo hemos acertado y lo hemos acertado bien. Aquí hay
23 muchas letras, porque también es una imagen de nuestro informe; pero, podemos ver un poco
24 cuál es la participación que goza cada entidad de las que ahora tenemos. Como mencionaba,
25 abrimos en el 2008 El Salvador; 2011 Costa Rica; 2014 Estados Unidos; 2018 compramos una
26 subsidiaria en Perú que era, más o menos, en autos del tamaño de El Salvador, era del grupo
27 Talance, de los alemanes HDI, y estamos..., no lo podemos decir todavía en una presentación;
28 pero, estamos por aperturar a Colombia, donde ya estamos muy cerca de la autorización, y
29 podemos ver que aquí nuestro mercado..., es difícil en Estados Unidos medir la participación de
30 mercado, porque allá se trabaja en forma estatal, tenemos licencia para operar en 14 estados de
31 la Unión Americana; pero, ahorita solo operamos en cinco, que son básicamente el negocio
32 turista de mexicanos o sudamericanos y centroamericanos que pasan en su vehículo a Estados
33 Unidos, así como transporte público y como transporte de carga; pero, también somos la única
34 aseguradora en este momento de la Unión Americana y de México que tiene dos aseguradoras
35 en ambos países. Entonces, también tenemos ahora el negocio del migrante de Alaska,
36 canadiense o estadounidense, que cruza a territorio mexicano y que eventualmente también
37 cruza al sur. Entonces, nuestras subsidiarias, solo en el primer trimestre, tuvimos una emisión de
38 50 millones, estos son 1.076 millones de pesos; pero, son más o menos US\$52 millones, US\$53
39 millones solo en el primer trimestre que crecimos las subsidiarias del extranjero. Si lo vemos en
40 esta emisión, disculpen los pesos; pero, así es como se tiene que reportar en Bolsa, podemos ver

1 que Costa Rica es una subsidiaria muy valiosa para nuestro grupo, se ha convertido en una
2 subsidiaria no solo atractiva en lo que es los números y los números de la compañía, sino incluso
3 en el 2019 aquí llevamos a cabo la Junta de Planeación de Directores, donde estuvimos 350
4 directores de todo el mundo, sesionando aquí, se ha vuelto un hito, donde incluso, colaboradores,
5 agentes, corredores, quieren venir a Costa Rica. Entonces, Costa Rica tiene un ojo muy poderoso
6 ante el mundo desde su turismo, es un país muy atractivo, por lo que acertadamente ha hecho
7 en muchas décadas para conservar este país tan bonito que muchos ya decidimos quedarnos a
8 vivir aquí y podemos ver comparado, por ejemplo, con Estados Unidos, Qualitas Insurance
9 Company, que es ligeramente mayor que nosotros; pero, fíjense ustedes tiene el parque vehicular
10 que tiene hoy una de nuestras subsidiarias de El Salvador, lo que quiere decir que Costa Rica
11 tenemos un reto por buscar una mayor prima. En *quick* la prima de seguro de automóvil individual
12 es cinco veces mayor la prima promedio, que es la que tenemos aquí en el país es tres veces
13 mayor que la de El Salvador y es dos veces por encima de la de México, entonces, tenemos un
14 desafío en el costo del seguro, ya que Costa Rica a los estudios que hago, normalmente cada año
15 me gusta estar actualizada en eso, es el país que tiene la prima de autos más barata de todo el
16 mundo, entonces, es ahí una gran oportunidad para todos. Pasando al mercado asegurador, si
17 viéramos Quálitas en que opera solamente autos y solamente autos-voluntario, si viéramos todo
18 el sector de voluntarios, Quálitas en todos los ramos, incluyendo vida y salud, somos el dos y
19 medio por ciento de participación que ha venido poco a poco tomando pues un poco de más
20 participación con respecto de todo el pastel de mercado. Para el efecto de daños, donde ya es,
21 quitando vida y salud, tenemos ya un 5,3% de participación de mercado y las cifras a abril son
22 estas, tenemos el 16% del mercado asegurador de autos, o sea, tenemos estacionalidades, por
23 ejemplo, hace dos meses, nuestra estacionalidad con respecto a la emisión era 25%; pero, en un
24 anualizado de todo el *pie*, Quálitas ya está por sobrepasar el 20% de participación de mercado.
25 Si a esto vemos puntualmente este mes de abril donde son las últimas cifras de la
26 Superintendencia, de primas, podemos ver que el mercado emitió US\$156 millones,
27 básicamente, donde el incremento que se tuvo del año a año fueron US\$12,4 millones, es decir,
28 el mercado de autos creció 8,7% abril-abril. De este 8,7% o de esos US\$12 millones el Instituto
29 de Seguros tomó el 55% de esos, todas las privadas el restante 45%, las privadas sin Quálitas fue
30 del 8% y Quálitas tuvo el 38% de estos US\$12 millones. Entonces, nosotros volvemos a una visión
31 donde hemos decidido ser especialistas dedicarnos a autos, como decía nuestro fundador que
32 José lo conoció, Joaquín Brockman: *vamos a hacer autos hasta que aprendamos*, el realmente
33 mantener una estructura de servicio, no de ventas, sino de servicio de atención al corredor y el
34 tener una estrategia de dispersión y de diversificación a través de oficinas delegadas. Si vemos
35 los resultados del mercado también ya como primas estas mismas; pero, cómo han venido
36 creciendo, podemos ver todos los años —aquí tenemos estos mismos números que vimos— en
37 dónde está situada cada compañía, el Instituto del 8,7% que creció, el Instituto creció año con
38 año un 7%, Mapfre creció 0,4%, bueno, básicamente, es un decrecimiento de mercado, aquí es -
39 0,4%, recordemos que Mapfre tiene captada el 90% de su portafolio es básicamente una cuenta,
40 una cuenta de una financiera de una agencia, ASSA Compañía de Seguros creció un 30%, Quálitas

1 creció un 23%, Oceánica decreció un 14%, Lafise creció un 79%, entendemos que hubo una
2 migración de una cuenta, Adisa decreció, parece ser que esa cuenta pasó aquí y Davivienda, que
3 empieza a ser coaseguro, todavía no hace seguro de autos directo, lo hace a través de dos
4 aseguradoras, el coaseguro apenas US\$46 mil. Si vemos ahora las cifras de balance, estas son
5 extraídas a abril de la Superintendencia de Seguros, podemos ver que el total de activo que están
6 aquí por orden alfabético, el Instituto, definitivamente es la empresa que tiene la mayor cantidad
7 de activos del sector y por ende patrimonio, podemos ver una medición de la utilidad sobre los
8 activos y sobre el patrimonio para que con independencia del tamaño podamos ver un poco
9 realmente la rentabilidad de las aseguradoras. Aquí podemos observar que la utilidad sobre
10 activos de todo el sector es 0,62%, entonces, hay que ver las que están arriba y las que están
11 abajo, las que están arriba de ese promedio son las de mejor desempeño y a su vez hacia abajo,
12 podemos ver a Adisa, ASSA, que están en negativo, están teniendo en este momento pérdidas,
13 lo mismo BMI, Davivienda está en el 1,74%, el Instituto 0,59%, 0,17% Lafise, 1,84% Magisterio,
14 2,20% Mapfre, -1,85% Oceánica, 2,4% PALI, Quálitas 1,03%, Sagicor 4,23%, y lo mismo sobre
15 patrimonio. Aquí podemos observar que nuestra organización mantiene un indicador de 3,1%,
16 1,38%, es el promedio del mercado y por encima están Magisterio, Mapfre, PALI, bueno, Sagicor
17 también que opera en otras ramas, entonces, es un poco ver porque al final en las entidades
18 privadas les servimos a un grupo de accionistas y nos piden que visualicemos estas cifras. Si
19 vamos a la cuenta técnica y financiera, esta es la cuenta total, es la cuenta técnica, la cuenta
20 financiera, podemos ver que a 12 meses del 2023, el Instituto tenía \$22,2 millones de resultado,
21 al primer trimestre mantiene \$10,6 millones, Quálitas a \$3,92 millones, hoy Quálitas a \$1,28
22 millones, Mapfre a \$0,41 millones y -\$0,38 millones, Davivienda en -\$0,6 millones, aquí ya está
23 en \$0,14 millones, ASSA en -\$0,11 millones aumentó un poco su pérdida a -\$0,73 millones,
24 Oceánica, -\$2,73 millones y acá se encuentra a -\$0,23 millones. La cuenta técnica financiera nos
25 dice el desempeño de cómo estamos técnicamente y financieramente. Este negocio es un
26 negocio que apalanca mucho capital y, por tanto, mucho resultado técnico cuando vienes
27 creciendo mucho hay que constituir una reserva de riesgos en curso al 90% la prima devengada
28 queda muy castigada y, por ende, la cuenta técnica se ve parcialmente afectada, ahora en un año
29 que es donde podemos ver mejor el desempeño, no solo lo que pasa en un trimestre, podemos
30 observar mejor el comportamiento porque ya va sumando todos los meses donde devenga y
31 donde constituye y se ve mucho mejor el desempeño. Yendo a unas cifras ya casi finales de
32 Quálitas en breve, a mayo porque estos son ya los resultados, que incluso ya están en la
33 Superintendencia, nosotros mantenemos diez oficinas en ocho sedes aquí en San José, tenemos
34 tres oficinas comerciales, negocios especiales, San José uno y dos, y siete oficinas fuera de San
35 José. Estamos cerrando a mayo con US\$28,6 millones, un índice combinado del 89%, muy sano a
36 pesar del desempeño técnico que normalmente somos una empresa muy competitiva y vamos a
37 tratar siempre de marginar, tenemos que generar resultados; pero, siempre estaremos buscando
38 estar en el mejor nivel de competencia puesto que solo nos dedicamos a autos, no tenemos otros
39 ramos que nos compense. Básicamente, mantenemos una equidad de género, a este momento
40 ya tenemos 13.000 siniestros atendidos y ya tenemos cerca de 45.000 asistencias total atendidas,

o sea, somos ya una empresa muy relevante en la calle digámoslo así, tenemos 162 colaboradores y a este momento llevamos US\$1,9 millones de utilidad antes de impuesto, un 16% de participación del mercado a abril, 124,000 autos asegurados ya del mercado, un 98% de satisfacción al cliente. Y me quiero detener aquí en los 124.000 autos asegurados, bueno, perdón y una calificación de riesgo A estable, porque si vemos el seguro voluntario que debe estar rondando unos 410.000 autos asegurados más o menos, nosotros mantenemos ya básicamente un 25% casi de autos asegurados con el 16% de las primas y José no me va a dejar mentir, yo digo: *bueno, quiere decir que somos muy baratos*, porque deberíamos tener un 25% de las primas de mercado; pero, vemos que poco a poco vamos avanzando. No sabemos cuánto será la participación de vehículos del Estado asegurados; pero, nosotros imaginamos que deberán existir al menos al menos 50.000 vehículos de entidades estatales que están en este momento de no acceso al mercado privado, entonces, sí creemos que tenemos ya una participación que si el Instituto quita esa parte y Quálitas y ambas nos medimos sobre el mercado en el que ambos competimos, pues, sí, ya las diferencias entre Quálitas y el Instituto ya no son tantas. No menor, hablar del margen de solvencia y el capital regulatorio; pero, nosotros tenemos un margen de solvencia altamente sobrado con respecto al regulatorio, esta baja se da a que como ya no solo entregamos los dineros que nos prestaron para operar, que fueron más o menos US\$15 millones, sino ya generamos casi otros US\$15 millones más de utilidades acumuladas, en este mes de mayo se decretó un dividendo para nuestros accionistas alrededor de US\$4,5 millones, es donde se ve esta baja; pero, nos da mucho gusto porque los accionistas merecen también ese retorno. Y aquí no los voy a aburrir, solo me voy a centrar en las cifras más importantes a mayo de nuestra empresa y al 31 de diciembre de cada año del 2023 para atrás. Entonces, mayo siempre va a ser la primera, acumulados a mayo, y aquí podemos ver que en primas prácticamente nosotros ya estamos por encima en estos primeros cinco meses del año de lo que hicimos en el 2021 y estamos a más del doble de donde estimamos que vamos a llegar, acá vamos a estar, estimamos si así nos lo permite José y todos nuestros maravillosos clientes, vamos a estar por acá arriba. El costo de la siniestralidad, podemos ver que estamos a tres veces de lo que fue en el 2019 o 155%. Estamos a 123% el costo de adquisición y este nos gusta mucho, porque al final tiene que ir de la misma forma que van las ventas porque son las comisiones que pagamos, si puedo presumir que somos la aseguradora que mejores comisiones paga a sus clientes. Entonces, eso nunca nos va a doler, por el contrario, nuestro costo de operación estamos al 64% arriba del 2021 y nuestra utilidad antes de impuestos todavía está muy baja, es solo para decirles, estamos con US\$7,5 millones de reservas de riesgos en curso, que esas mientras sigan creciendo se van acumulando más; pero, al momento que los crecimientos son más nobles vamos liberando y eso va pasando directamente a utilidad, entonces, estamos muy optimistas que este año superaremos las utilidades del 2022, esperemos que así sea aunque mientras vayamos creciendo todavía no se va. Bueno, y estos son los impuestos que hemos pagado en estos años, sin duda, también nos debemos a la comunidad y nos debemos al servicio público que son quienes nos brindan las carreteras, el agua, la luz, etcétera, podemos ver que somos siempre una empresa responsable con sus impuestos. Ahora, en el mes de febrero, inauguramos nuestro edificio, este edificio

1 pertenece a una de las empresas de nuestro grupo, la dueña de los activos, aquí la sociedad se
2 llama Inmobiliaria QCS, Quálitas Compañía de Seguros, y esta torre tiene por nombre Ayra
3 Corporativo, que significa *nobleza que deja pasar el viento*, estamos aquí al frente de las zonas
4 naturbanas, entonces, bueno, tiene también un componente en ese nombre, nosotros,
5 prácticamente digo que construimos un parqueo con oficinas, porque todo esto y al fondo son
6 parqueos, nosotros estamos ocupando este piso, el quinto piso, y estos pisos una vez que
7 terminemos de cerrar los convenios que tenemos a través de los comercializadores estaremos
8 arrendando los siguientes pisos, así que esto tenía yo como parte de información con ustedes,
9 estamos muy contentos, esta inversión no es menor, la inversión de nuestro inmueble, invertimos
10 US\$20,0 millones en esta construcción, que es la inversión más importante inmobiliaria que ha
11 hecho nuestro grupo en un inmueble, así que aquí están mis datos, yo ya le hice llegar a ustedes
12 esta presentación y no me resta que quedar a sus órdenes para cualquier pregunta y comentario”.
13 El director Alvarado Delgado dijo: “Doña Rosa, muchas gracias. Me parece importantísimo para
14 BN Seguros conocer de primera mano la gestión y el desempeño que ha venido teniendo Quálitas
15 en el mercado, no me queda duda de lo grande que son y tener un tercio del mercado mexicano
16 realmente mis respetos, porque es un mercado que uno sabe que es demasiado competitivo,
17 posiblemente esto evidencia también que en Costa Rica ustedes han venido teniendo un
18 desempeño importantísimo, han crecido de manera muy significativa. Me llama la atención y
19 quería hacer un comentario al margen, porque para todos los usuarios del seguro de automóviles
20 las asistencias asociadas al mismo son importantísimas, por cosas de la vida me di cuenta que el
21 líder, en este momento, en el mercado de automóviles ha venido deteriorando y disminuyendo
22 los servicios que presta, cosa que me parece a mí que es absurdo al punto que, bueno, tuve la
23 experiencia que el jueves o el viernes mi hermana ocupaba un cambio de llanta y estaba en
24 Garabito, que es una zona de bastante turismo y le han dicho que no pueden darle el servicio,
25 que es el servicio más básico, un cambio de llanta, no era ni siquiera una apertura del vehículo ni
26 nada”

27 La señora Morales Rojas preguntó: “¿Con Quálitas?”.

28 El director Alvarado Delgado respondió: “No, no, con el INS para ser más concretos”.

29 La señora Morales Rojas externó: “Ya me estaba espantando yo digo: *en este momento cierre la
30 presentación y no hay nada que decir*”.

31 El director Alvarado Delgado expresó: “Pero, me llamó mucho la atención, porque, incluso, diay,
32 ella me habla y me dice: *me dicen que no hay quien me venga a hacer el servicio*, le digo: *no puede
33 ser*, llamé yo al INS Servicios y me dicen que efectivamente no pueden dar ese servicio y yo digo:
34 *miren, hay una promesa aquí que están incumpliendo de cara al cliente*, para no cansarlos con el
35 cuento, al final como conozco gente de ahí, en algún momento yo fui gerente de INS Servicios,
36 quedaron de mandarle una persona de San José a Garabito, que eso estamos hablando
37 prácticamente a Jacó, son 115 kilómetros, 120 kilómetros, entonces, en ese momento ya mi
38 hermana le habían dado el servicio un señor que pasó le ayudó, le cambió la llanta y la llaman y
39 le dicen: *va una persona de San José*, imagínese, primero, que mal, porque cuánto cuesta hacer
40 ese servicio, un kilometraje exagerado y no entiendo como teniendo la participación de mercado

1 más grande en Costa Rica y siendo estos servicios de asistencia que le ha dado mucha lealtad de
2 parte de los clientes, porque uno lo agradece mucho, hayan descuidado tanto ahora el servicio y
3 eso ya me lo confirmaron algunos otros corredores de seguros, no sé; pero, me parece que es un
4 fallo y ustedes que ahora mencionaba 45.000 servicios de asistencia en lo que llevan del año,
5 efectivamente, eso es presencia de ustedes en el mercado para el cliente y, más bien, la insto a
6 que aproveche esta oportunidad que le está dejando este competidor que erróneamente ha
7 perdido la noción de servicio al cliente y sería buenísimo, ustedes como han venido creciendo, si
8 ustedes pueden hacer alguna mejora o reforzar servicios de asistencia, que no digo que sean
9 malos, de hecho, mi seguro de automóvil está con ustedes; pero, yo creo que es una oportunidad
10 interesante, doña Rosa, que se presenta ahí”.

11 La señora Morales Rojas externó: “Nosotros tenemos planes que ahorita todavía no son públicos;
12 pero, van en el sentido de generar todo un vehículo de asistencia superreforzado en carretera,
13 con personal nuestro, proyecto que pensamos que se va a materializar en el último trimestre del
14 año, le estamos apostando a invertir muchísimo; pero, es donde vamos a poder desplegar una
15 mayor eficiencia en la calle, donde se puedan desplegar servicios mucho más fácil, que la gente
16 no tenga que andar buscando luego a dónde va, a dónde va su taller, quién hace quién, sino que
17 muchas cosas se resuelvan ahí en sitio, así que, bueno, como diríamos malamente: *esta es música*
18 *para mis oídos*; pero, sin duda debemos ponernos las pilas y no sentarnos en nuestros laureles y
19 sí tomar muy responsablemente y muy conscientemente que también el crecimiento demanda
20 la capacitación, la formación, esa mentoría con un equipo que entiendan hoy, hoy es un poco
21 complejo trabajar con los muy jóvenes, está costando mucho, entonces, estamos haciendo *mix*
22 también de tener un poco más de madurez en ciertos puestos clave para tener la garantía de que
23 los que nacimos en las épocas del Baby boomer conocemos que estamos hechos de un material
24 que no se puede romper y no se debe romper a pesar de los golpes. Entonces, tenemos que
25 reforzar una estructura mixta, siempre con condiciones de la mejora al personal. Nosotros fuimos
26 reconocidos hace ya casi un año por el Inamu como una empresa certificada donde se protege
27 contra el acoso de mujeres; pero, yo digo aquí, no solo en mujeres, también de hombres, sí,
28 tenemos que cuidar también a nuestros chicos, tienen la misma vulnerabilidad los hombres y
29 vamos a hacer todo por el personal, porque al final es nuestra materia prima, son los que tocan
30 este servicio en la calle, los que contestan una llamada, los que atienden a nuestros corredores y
31 sí tenemos que trabajar mucho en esa mentoría del servicio, servicio, servicio”.

32 El director Alvarado Delgado dijo: “Claro. Compañeros, si alguien tiene alguna consulta para doña
33 Rosa. Don José Alfredo, adelante”.

34 El señor Barrientos Solano mencionó: “Agradecerle a doña Rosa el haber atendido esta invitación
35 de parte nuestra, entonces, más bien, muchísimas gracias, doña Rosa, como siempre un gusto
36 escucharla en los diferentes foros siempre y en nuestra Junta, claramente. Muchas gracias, más
37 bien”.

38 La señora Morales Rojas dijo: “Gracias, José”.

39 La directora Vindas Lara acotó: “Doña Rosa, mucho gusto de saludarla, creo que hace como 12
40 años estuvimos en México visitando las oficinas de ustedes, muy interesante siempre ver el

negocio desde las oficinas centrales y que eran altamente eficientes, eso me impactó altamente en ese momento, porque eran muy disruptivos y también creo que es importante conocer toda esta información de la empresa con quienes hacemos negocios y que además cotice en bolsa eso nos da como una garantía extra; pero, definitivamente los detalles estos del servicio al cliente deben ser de alta calidad para ser sostenible, porque ya sabemos que una mala recomendación pesa más que 1.000 buenas recomendaciones, y cuando uno está en la emergencia del automóvil, con lluvia, chiquitos o viejitos o lo que sea, la alta calidad de respuesta en tiempo y eficacia es fundamental como recomendación de ustedes y del seguro y, por ende, también del Conglomerado, porque muchas veces no dicen Quálitas, sino el Banco Nacional me falló en... ni siquiera la aseguradora; pero, entonces, se hace como un resumen de mala calidad Banco, y Quálitas casi que aparece un poco disminuido; pero, felicitarlos y agradecerle la exposición".

La señora Morales Rojas expresó: "Gracias por su tiempo y estoy a sus órdenes".

El director González Cuadra indicó: "En realidad no es una consulta, sino una felicitación a doña Rosa por esa filosofía de servicio que evidentemente ha logrado transmitir a una organización que es muy grande".

La señora Morales Rojas dijo: "Muchas gracias, don Rodolfo".

El director Alvarado Delgado recalcó: "Definitivamente, doña Rosa, es muy interesante para nosotros, sobre todo conocer más de cerca a nuestros socios en el tema de seguros, y también conocer, porque ustedes han venido aquí a impulsar, a profundizar más el mercado, a generar más cultura de seguros y a generar empleo para los ticos también. Le agradecemos muchísimo por su tiempo y de igual manera quedamos a sus órdenes".

La señora Morales Rojas externó: "Gracias, muy amables. Gracias, José, un abrazo".

El señor Barrientos Solano expresó: "Gracias, un abrazo".

Finalmente, la señora Rosa María Morales Rojas dejó de participar de la presente sesión virtual.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: dar por recibida la presentación corporativa en torno a la gestión y el desempeño de **Quálitas Costa Rica**, desarrollada en esta oportunidad por la señora Rosa María Morales, gerente general de dicha compañía.

Comuníquese a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 7.º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el memorando BNCS-GG-034-2024, de fecha 12 de junio del 2024, suscrito por él, mediante el cual solicita autorización para disfrutar de vacaciones el día 21 de junio del presente año, con cargo al período correspondiente. Asimismo, informa de que el señor Esteban Umaña Lizano, director de Estrategia Digital y de Operaciones, quedará a cargo en su representación.

El director Alvarado Delgado dijo: "Don José Alfredo está pidiendo tentativamente un día de vacaciones. José, adelante".

1 El señor Barrientos Solano comentó: “Este viernes 21, don Bernal, por un tema personal, tengo
2 que tomar el día viernes. Todavía no lo tengo confirmado; pero, mejor lo tomo y, si no, cualquier
3 cosa vengo con algún tipo de variación en la próxima Junta; pero, es solo para tomar este día
4 viernes de vacaciones. Sí, señor”.

5 El director Alvarado Delgado apuntó: “Totalmente de acuerdo. ¿Estamos de acuerdo y en firme?”.
6 Los directivos manifestaron su anuencia.

7 El director Alvarado Delgado acotó: “De acuerdo. Muchas gracias”.

8 El señor Barrientos Solano expresó: “Perdón, don Bernal serían los dos acuerdos, el del día de
9 vacaciones y que en mi lugar queda Esteban Umaña, nada más, en caso de alguna emergencia”.

10 El director Alvarado Delgado indicó: “Correcto, correcto, sí, José, muchas gracias”.

11 La directora Alpízar Chacón manifestó: “Yo tengo una pregunta, don Bernal, perdón, y que conste
12 que no me estoy oponiendo, más bien en temas de que las vacaciones son profilácticas, ¿esto va
13 en apego al tema de la Política de Vacaciones que habíamos modificado desde el Conglomerado?,
14 porque precisamente por un tema de lo profiláctico que deben ser las vacaciones, recuerdan,
15 bueno, los que estamos en la Junta Directiva General, que habíamos hecho una modificación de
16 cómo se disfrutaban las vacaciones y tenía que ser cierto número mínimo de días seguidos, solo
17 excepto casos muy particulares. Entonces, hago la pregunta, porque las vacaciones deben cumplir
18 un fin también que sea profiláctico, entonces, no sé si esto se apega al tema de esa modificación
19 que habíamos hecho para el disfrute de las vacaciones”.

20 El director Alvarado Delgado opinó: “Doña Maricela, me parece que sí, porque habíamos hablado,
21 en principio, de que no podía acumular más de período y medio, y después cómo se fraccionaban.
22 Incluso, hay un punto ahí que habla hasta de medios días, que a mí eso no me parece muy
23 razonable; pero, no sé, José, si puedes aclarar de mejor manera”.

24 El señor Barrientos Solano explicó: “Sí, más bien, de acuerdo a lo que mencionaba doña Maricela
25 y con el fin de que todos los colaboradores tengan un disfrute efectivo de las vacaciones, se
26 definió una política actualizada el año anterior, que lo que establece es que los funcionarios no
27 pueden superar el período y medio vacaciones, o sea, deben de disfrutar el período y medio de
28 vacaciones, y tiene varias características: hay un tema que tiene que haber continuidad en el
29 disfrute de vacaciones por al menos una semana, si mal no recuerdo, y después el uso de medios
30 días de hasta día y medio, y luego ya lo que se puede utilizar de días sueltos, de alguna forma,
31 se pueden utilizar en función de que la persona los pueda utilizar cuando se necesite, entonces,
32 factores específicos son el disfrute de vacaciones por, al menos, una semana de manera continua,
33 que a mí eso me parece maravilloso, porque la realidad es que, a veces, tomar un día de
34 vacaciones y luego tomar otro, y ese tipo de cosas tampoco es un buen disfrute de vacaciones
35 para el personal, entonces, ese acuerdo y esa actualización de política se tomó en esa línea de
36 que la gente tuviera realmente un disfrute de vacaciones continuo y que no supere, que no sea
37 mayor al periodo y medio, entonces, son como ya políticas definidas que aprobó la Junta Directiva
38 General y estos días que se toma son, por ejemplo, el que yo estoy tomando el viernes, son días
39 que quedan aparte del cumplimiento de esa política, que son parte de la política del disfrute de
40 vacaciones; pero, ya del tiempo y medio, por decirlo de alguna forma, que van deduciéndose ahí

de cara a que se puedan disfrutar en el año calendario, de enero a diciembre, entonces, ese proceso tiene que hacerse. Nosotros lo cumplimos muy bien siempre en la Corredora, siempre se atiende la política en función de lo definido por Junta, entonces, no sé si, doña Maricela, le contesto; pero, realmente sí, está apegado a las políticas que se aprobaron de parte de la Junta Directiva General”.

La directora Alpízar Chacón indicó: “Gracias, don José, sí, realmente, lo que uno quiere verificar es que ustedes descansen, porque, al final del día, en un día de vacaciones nadie descansa; pero, si usted está diciendo que el resto... o sea, en la globalidad se está cumpliendo, pues, ese es el propósito, que tengan un descanso profiláctico, efectivo, donde realmente haya una desconexión de su entorno laboral; pero, si usted dice que están en apego, pues, perfecto”.

El señor Barrientos Solano señaló: “No, sí, inclusive, doña Maricela, porque normalmente yo las tomo en diciembre, que es como cuando baja un poco las últimas dos semanas, entonces, mi periodo largo lo tomo normalmente en diciembre y en el año voy tomando días apegado a si los necesito o no, entonces, voy tomándolos para ir cumpliendo con la política; pero, así lo hacen todos en la planificación; sí, señora”.

El director Alvarado Delgado mencionó: “Perfecto. Bueno, muchas gracias, lo dejamos aprobado y en firme para que pueda funcionar si lo ocupa el viernes”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Resolución

Considerando la solicitud presentada mediante el memorando BNCS-GG-034-2024 del 12 de junio del 2024, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: 1) autorizar** vacaciones al gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano el 21 de junio del presente año, 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 el día autorizado 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

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó la carta de fecha 7 de junio del 2024, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe la parte resolutive del acuerdo tomado por la Junta Directiva General en el artículo 10.º, sesión 12.697, celebrada el 4 de junio del 2024, en el que se aprobó la actualización del **Manual de perfiles profesionales para integrantes de las Juntas Directivas de las sociedades**

1 **anónimas del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica**, de conformidad con los
2 términos del documento anexo al resumen ejecutivo SGO-097-2024, de fecha 30 de mayo del
3 2024, emitido por la Subgerencia General de Operaciones (adjunto en esta ocasión).

4 Sobre el particular, el señor Barrientos Solano explicó: “Es el acuerdo tomado por la Junta
5 Directiva en la sesión 12.697, artículo 10.º, sobre la aprobación de la actualización del Manual de
6 perfiles profesionales para integrantes de las juntas directivas de las sociedades anónimas del
7 Conglomerado Financiero, es una actualización de la versión que ya existía y básicamente es darlo
8 a conocimiento de la Junta Directiva de la Corredora y de las subsidiarias”.

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

10 Los directivos se manifestaron de acuerdo.

11 Resolución

12 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentada** la carta de fecha 7
13 de junio del 2024, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional,
14 mediante la cual transcribe la parte resolutive del acuerdo tomado por la Junta Directiva General
15 en el artículo 10.º, sesión 12.697, celebrada el 4 de junio del 2024, en el que se aprobó la
16 actualización del **Manual de perfiles profesionales para integrantes de las Juntas Directivas de**
17 **las sociedades anónimas del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica**, de
18 conformidad con los términos del documento anexo al resumen ejecutivo SGO-097-2024, de
19 fecha 30 de mayo del 2024, emitido por la Subgerencia General de Operaciones (adjunto en esta
20 ocasión).

21 **Comuníquese** a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

24 **ARTÍCULO 11.º**

26 La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó el resumen ejecutivo del 13 de
27 junio del 2024, al cual se adjunta el oficio BNCS-AI-21-2024, de la misma fecha, suscrito por ella,
28 el cual contiene la rendición de cuentas del plan de trabajo 2023-2024, para conocimiento de
29 este órgano colegiado.

30 El director Alvarado Delgado mencionó: “Yo les iba a comentar que hay Comité de Auditoría a las
31 10:00 de la mañana, don Rodolfo y creo que también doña Rosa tiene que participar, nos
32 quedaba el tema de rendición de cuentas de doña Gabriela. No sé, doña Gabriela, si podríamos
33 trasladarlo para la próxima sesión para no...”.

34 La señora Sánchez Quirós confirmó: “Claro que sí”.

35 El director Alvarado Delgado preguntó: “¿Sí? ¿No hay problema?”.

36 La señora Sánchez Quirós indicó: “Para nada, don Bernal”.

37 El director Alvarado Delgado dijo: “Gracias. Entonces, si les parece, para no atrasarlos a ellos que
38 muy amablemente nos dieron espacio para reunirnos a las 8:30. Si gustan pasamos al informe de
39 acuerdos pendientes de la Junta Directiva”.

40 Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Tomo 25

Nº 359**Resolución**

De conformidad con la propuesta formulada por el director Alvarado Delgado en esta oportunidad, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: posponer**, para la próxima sesión que celebre este órgano colegiado el punto 4.e Informe de rendición de cuentas de la Auditoría Interna del orden del día, con el propósito de contar con mayor tiempo para su conocimiento.

Comuníquese a Auditoría Interna.

(G.S.Q.)

ARTÍCULO 12.º

La secretaria general del Banco Nacional, señora Cinthia Vega Arias, presentó el informe del 17 de junio del 2024, referente a los acuerdos tomados por esta Junta Directiva que involucran órdenes para los distintos órganos administrativos y se encuentran pendientes de cumplimiento. El director Alvarado Delgado dijo: “Adelante, doña Cinthia”.

La señora Vega Arias expresó: “Sí, señor, solamente hay un acuerdo pendiente y está en plazo que tiene relación con las acciones en torno a la norma de Conassif sobre los requerimientos de capital que se conversó en la sesión anterior”.

El señor Barrientos Solano dijo: “Aprovecho para ver si ese..., es que no le pusimos plazo a ese, entonces, quedó en el plazo automático, que es el mes siguiente. Entonces, si le podemos poner plazo para la segunda sesión del mes de julio como máximo”.

El director Alvarado Delgado señaló: “Sí”.

El señor Barrientos Solano acotó: “Porque es un proceso bastante...”.

El director Alvarado Delgado apuntó: “Sí, de acuerdo”.

El señor Barrientos Solano agregó: “Ni la reunión hemos tenido, entonces, para que...”.

El director Alvarado Delgado externó: “Está bien, José. ¿Estamos de acuerdo en ampliar el plazo?”.

Los directivos mostraron su anuencia.

El director Alvarado Delgado manifestó: “De acuerdo y en firme”.

La señora Vega Arias expresó: “Perdón, don Bernal, nada más para estar seguros, es que, José, ahí justamente es el mes plazo que se le pone en automático, la segunda sesión de julio.

Entonces, no sé si es que requiere más bien más plazo que ese”.

El señor Barrientos Solano indicó: “No, no, es que como fue la sesión pasada, creí que era junio, entonces, no; pero, julio está perfecto. Sí, no hay problema, entonces, lo podemos dejar igual”.

El director Alvarado Delgado dijo: “O.K., gracias”.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado el informe de acuerdos pendientes de cumplimiento, elaborado por la Secretaría General del Banco Nacional, con corte al 17 de junio del 2024.

(C.V.A.)

Tomo 25

Nº 359

ARTÍCULO 13.º

El presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, expresó: “Verificamos la grabación de audio y video”.

La señora Vega Arias confirmó: “Sí, señor, sin ningún problema”.

El director Alvarado Delgado dijo: “Bueno, muchísimas gracias”.

De seguido, se dio por finalizada la sesión.

(B.A.D.)

A las diez horas se levantó la sesión.

PRESIDENTE



SECRETARIA



MBA. Bernal Alvarado Delgado

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.”