

Costa Rica, miércoles cinco de marzo del dos mil veinticinco, a las quince horas.

SESIÓN ORDINARIA

Directivos:

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

Fiscal:

Lcda. Jessica Borbón Guevara

Gerente General:

Lic. José Alfredo Barrientos Solano

Auditoría Interna:

M.Sc. Gabriela Sánchez Quirós

Asesor Legal de la Junta Directiva

General del BNCR:

Lic. Rafael Brenes Villalobos

Secretaria General:

Lcda. Cinthia Vega Arias

ARTÍCULO 1.º

Se dejó constancia de que la presente sesión se desarrolló 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: “Buenas tardes iniciamos la sesión 377 de BN Seguros. Como punto número uno verificamos la grabación de audio y video”.

La señora Vega Arias confirmó: “Buenos tardes, ya inició la grabación”.

El director Alvarado Delgado dijo: “Muchas gracias”.

(B.A.D.)

Tomo 26

Nº 377

ARTÍCULO 3.º

Seguidamente, el presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado manifestó: “Pasamos al punto 2.a del orden del día. ¿Estamos de acuerdo con el orden del día?”.

Los directores manifestaron su anuencia.

El director Alvarado Delgado dijo: “De acuerdo”.

Resolución

POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el orden del día de la presente sesión ordinaria número 377 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A.

(B.A.D.)

ARTÍCULO 4.º

Con respecto al acta de la sesión anterior, el presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, indicó: “Pasamos al punto 2.b, aprobación del acta de la sesión extraordinaria 375, ¿tienen alguna observación?”

El director González Cuadra respondió: “No, señor”.

La directora Alpízar Chacón manifestó: “Don Bernal, con relación al acta 375 yo me tengo que abstener, porque yo tuve problemas con la conexión. Entonces, estaría de acuerdo con la siguiente, en la cual sí participé; pero, en la 375 me tengo que abstener por no haberme podido conectar”.

El director Alvarado Delgado señaló: “Sí, tiene razón, claro. De acuerdo. Don Rafael”.

El señor Brenes Villalobos externó: “Gracias, don Bernal. Es una recomendación, creo que fue en la sesión ordinaria, la verdad es que no recuerdo ahorita el número, no lo apunté, la recomendación para declarar confidencial el artículo duodécimo, en el que se conoció un análisis del mercado del cuarto trimestre, porque tiene temas ahí de relevancia estratégica, esa es la recomendación”.

El director Alvarado Delgado mencionó: “Sí, don Rafael, tiene razón, es en la 376, porque la 375 fue exclusiva del tema de los estados financieros. O.K., la 375 estamos de acuerdo, la aprobamos en firme”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

El director Alvarado Delgado dijo: “De acuerdo, pasamos a la 376. ¿Tienen alguna observación?”. En virtud de que no formularon observaciones, expresó: “Entonces, la aprobamos en firme también”.

Los señores directores manifestaron su anuencia.

Resolución

POR VOTACIÓN NÓMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ EN FIRME: aprobar el acta de la sesión extraordinaria número 375 y ordinaria 376 de la Junta Directiva de BN Corredora de Seguros, S. A., celebradas el 18 y 19 de febrero del 2025, respectivamente, considerando las observaciones de forma remitidas previamente por la señora Gabriela Sánchez Quirós, auditora interna, a la Secretaría General, vía

Tomo 26

Nº 377

correo electrónico, así como la recomendación del asesor legal, señor Rafael Brenes Villalobos, en el sentido de declarar confidencial el artículo duodécimo del acta n.º 376.

Notas: 1) se dejó constancia de que la directora Maricela Alpízar Chacón se encuentra imposibilitada de aprobar el acta n.º 375, por cuanto no participó en dicha sesión por problemas de conexión.

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

(B.A.D.)

ARTÍCULO 5.º

En seguimiento del apartado 2.c *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditora*, el presidente de este directorio, señor Bernal Alvarado Delgado consultó: “¿Tienen algún punto?”. En virtud de que no hubo comentarios, dijo: “De acuerdo”.

(B.A.D.)

ARTÍCULO 8.º

En cumplimiento del acuerdo tomado en el artículo 6.º, sesión 372 del 21 de enero del presente año, la auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó el resumen ejecutivo del 27 de febrero del 2025, al que adjunta, para conocimiento y valoración de este órgano colegiado, el oficio BNCS-AI-11-2025 de la misma fecha, suscrito por ella, mediante el cual detallan las acciones llevadas a cabo en cuanto a la revisión del instrumento utilizado para evaluar de manera anual la labor de la Auditoría Interna y la definición del momento oportuno para aplicarlo durante el período.

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

La señora Sánchez Quirós mencionó: “Muchas gracias, don Bernal. Bueno, el objetivo de las siguientes diapositivas es rendirles cuentas a la Junta Directiva del acuerdo en el cual nos encargaron hacer la revisión del instrumento que se utilizó para evaluar la experiencia al cliente en el periodo 2024. En el análisis que realizamos deseo iniciar comentándoles, como en otro momento lo he realizado, que el rol de las auditorías internas es uno de los roles más regulados a nivel mundial, nosotros tenemos normas internacionales que rigen la profesión, mejores prácticas que emiten entidades reguladoras internacionales como el Intosai y, a nivel local, tenemos las regulaciones específicas de nuestra Contraloría General de la República, entonces, por qué toda esta introducción, es comentarles que el modelo de preguntas que utilizamos para aplicar la encuesta en el periodo 2024 obedece a un modelo de preguntas internacional aplicado por el Instituto de Auditores Internos Global en todas las auditorías de calidad que ellos aplican, entonces, obedece a un respaldo técnico, una mejor práctica

1 que las auditorías internas debemos cumplir. Cuando revisamos el tema del momento
2 en que fue aplicada la encuesta, bueno, ahí en el oficio les hago una rendición de
3 cuentas, que inicialmente específicamente para el periodo 2024, dado que teníamos
4 la evaluación externa de calidad, se tenía planificado que ellos aplicaran una encuesta
5 también a los señores de la Junta Directiva; pero, don Enrique, el líder del proyecto,
6 con el objetivo de recibir una retroalimentación más valiosa y más detallada de parte
7 de ustedes, decide aplicar la entrevista. Esa es la primera razón por la cual se aplicó
8 en noviembre, porque sí ocupábamos una calificación de parte de ustedes para el
9 modelo de gestión y la siguiente razón tiene que ver con el tema de que, considerando
10 los tiempos en que tenemos que reportarle al Comité de Auditoría y a las juntas
11 directivas el resultado del modelo de gestión, se aplica en noviembre para que nos dé
12 tiempo de realizar todos los cálculos y consolidar resultados de las cinco auditorías,
13 entonces, como bien lo dijo don Bernal ahora, bueno, ya hubo algunos acuerdos en
14 Junta Directiva General al respecto y nosotros como auditorías internas del
15 Conglomerado nos comprometemos a seguir utilizando los instrumentos que nos
16 establece toda esta regulación nacional e internacional que priva nuestra profesión,
17 entonces, nuestras conclusiones: el modelo obedece a ese instrumento del IAI Global.
18 La segunda conclusión, que la planificación consideraba la aplicación de esa encuesta
19 en la evaluación externa de calidad y el tercero, que, dada la reciente entrada en vigor
20 de las Nogai, que son las nuevas Normas de Auditoría Interna, es altamente probable
21 que el IAI Global emita algunas guías de implementación que debamos seguir las
22 auditorías internas. Entonces, por eso como decía don Bernal, el acuerdo que se toma
23 en Junta Directiva General es hacer la revisión del instrumento que se vaya a aplicar
24 para el periodo 2025, cuando ya tengamos todos estos elementos y les estaremos
25 informando de manera oportuna y, bueno, atender sus consultas, sus observaciones,
26 estoy para servirles, muchas gracias”.

27 La directora Vindas Lara señaló: “Podemos pasar a la diapositiva trasanterior, donde
28 está el cuadro. Por ejemplo, vean, no sé si ese punto e), los informes de la actividad
29 de auditoría, entonces, de nuevo volvemos al tema, precisos es una cosa, objetivos es
30 otra, claros es otra, concisos es otra, constructivos es otra, completos es otra y
31 oportuno en tiempo es otra, entonces, puede ser el modelo de ellos; pero, considero de
32 la medición debe ser por separado y creo que esto se le debe preguntar a la
33 Administración; sin embargo, si tenemos un informe de calidad de gobernanza
34 corporativa sí podríamos hablar acerca de esto; pero, si no con base en qué voy a
35 opinar de estos temas”.

36 La directora Alpízar Chacón expresó: “Yo voy a *meter ahí un poco la cuchara*, ya con
37 Bernal no está y tal vez don Rodolfo me ayuda a refrescar y el mismo Rafael, que
38 estuvieron en esa reunión. En este tema casualmente aprovechamos una reunión, la
39 reunión de la semana pasada en Junta Directiva General, para revisarlo y hacer
40 observaciones con relación a una estructura más precisa para hacer el planteamiento
41 de las preguntas a la hora de aplicar los instrumentos. Tal vez, don Rodolfo, si me
42 equivoco, me corrige o don Rafael. Me parece que en lo que quedamos es que se iba
43 —incluso, doña Rosa estaba también, ciertamente— a revisar la estructura de estos

1 formularios o la estructura de los planteamientos de estas encuestas, etcétera, y me
2 imagino que en general la estructura, para ver cómo se podía mejorar, porque
3 fuimos... y el ejemplo que acaba de dar usted, casualmente, doña Andrea, fue el
4 ejemplo que salió a relucir, porque una cosa es que sea preciso, otra cosa es que sea
5 objetivo, otra cosa es que sea claro, entonces, a cada ítem podría ser que se le asignen
6 calificaciones diferentes una de otra. Entonces, si no recuerdo mal, el acuerdo en su
7 momento, la semana pasada, directamente con don Ricardo y cómo se llama la señora
8 que estuvo exponiéndonos la vez pasada”.

9 El director González Cuadra dijo: “Ana Cristina Soto Fallas”.

10 La directora Alpízar Chacón agregó: “Ana Cristina, era que se iba a hacer una
11 revisión para hacer una mejora de la aplicación y cómo se proponían estos
12 instrumentos. Entonces, tal vez le cedo la palabra don Rodolfo”.

13 El director González Cuadra apuntó: “Sí, efectivamente, yo le consulté a doña Ana
14 Cristina sobre las inquietudes de doña Andrea y fue este el caso que más se analizó y
15 el planteamiento, hasta donde entendí, es que cada uno de estos conceptos tenga una
16 calificación por separado dentro de la misma pregunta. Yo no sé doña Andrea si queda
17 satisfecha con esa posibilidad, porque eso fue lo hablamos hasta donde recuerdo”.

18 La directora Vindas Lara manifestó: “Sí, totalmente de acuerdo y me imagino que
19 también se van a alinear los tiempos, porque nosotros, como decía doña Maricela,
20 ocupamos evidencia para opinar de un tema; la Administración, como con frecuencia
21 está teniendo relación con la Auditoría, puede ir midiendo contra entrega de cada
22 documento, puede ir midiendo, haciendo una medición de cada entrega; pero, nosotros
23 no, entonces, ocupamos tener un informe de cierre para poder emitir un criterio y
24 aquí no se trata como de un concurso de agradabilidad de que Gabriela siempre está,
25 siempre nos apoya; pero, necesitamos evidencia dentro de la Junta Directiva; pero,
26 ya calificar a la Auditoría completa es otro tema”.

27 El director González Cuadra expresó: “Bueno, con los tiempos yo no hice ninguna
28 observación, porque realmente calificar en noviembre lo que nos faltaba son dos
29 semanas de diciembre, que es lo que se sesiona, o sea, ya en noviembre uno tiene una
30 clara visión de cuál es su opinión sobre el desempeño de la Auditoría, o sea, yo creo
31 que 15 días, 15 días menos no van a variar eso, entonces, con eso yo no tengo problema
32 con los tiempos”.

33 La directora Vindas Lara mencionó: “Sí; pero, tal vez, ahí añadir que necesitaríamos
34 el informe de Gobernanza o de la Fiscalía de cuál ha sido la oportunidad de los
35 informes para saber acerca del desempeño y si todo lo ofrecido se ha cumplido en
36 forma, tiempo, calidad, etcétera”.

37 El director Alvarado Delgado comentó: “Tal vez, doña Andrea. ahí recordar que
38 habíamos aprobado un acuerdo también, porque doña Rosa nos dijo que ella iba a
39 coordinar con la gente de Experiencia al Cliente y también está lo que se habló en la
40 Junta Directiva General de que lo viera don Ricardo y los auditores para tomar
41 decisión de cuándo se aplica, ojalá que sea al cierre del periodo, independientemente
42 de que falte una o dos semanas, que sea al inicio del periodo siguiente; pero, entonces,
43 demosle el espacio para saber qué nos va a comentar doña Rosa”.

La directora Vindas Lara dijo: “De acuerdo”.

La señora Sánchez Quirós indicó: “En la recomendación, solicitarles, si lo tienen a bien, dar por cumplido el acuerdo y los vamos a mantener informados del proceso de análisis que vamos a hacer para efectos de la herramienta que se vaya a aplicar para este 2025”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: 1) tener por presentado el resumen ejecutivo del 27 de febrero del 2025, al que se adjunta el oficio BNCS-AI-11-2025 de la misma fecha, suscrito por la señora Gabriela Sánchez Quirós, mediante el cual se detallan las acciones llevadas a cabo en cuanto a la revisión del instrumento utilizado para evaluar de manera anual la labor de la Auditoría Interna y la definición del momento oportuno para aplicarlo durante el período. **2) Dar por cumplido** el acuerdo tomado en el artículo el 6.º, sesión 372 del 21 de enero del 2025.

Comuníquese a Auditoría Interna.

(G.S.Q.)

ARTÍCULO 13.º

La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó el resumen ejecutivo del 27 de febrero del 2025, al cual se adjunta la carta de fecha 4 de febrero del 2025, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional, en la cual transcribe el acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 13.º, sesión 342, celebrada el 3 de febrero del mismo año, en el que se conocieron los resultados de la evaluación de experiencia del cliente de las Auditorías Internas del Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica, correspondientes al período 2024; además, se resolvió elevarlo a conocimiento de las juntas directivas de las subsidiarias para su conocimiento. De manera adicional, se adjunta la presentación titulada ***Evaluación Experiencia del Cliente Auditoría BN Seguros, 2024.***

Con la venia de la Presidencia, se integró a la presente sesión virtual la señora Ana Cristina Soto Fallas, jefe del área de Evaluación Experiencia del Cliente del Banco Nacional, con el propósito de desarrollar una presentación sobre este particular.

La señora Soto Fallas indicó: “Buenas tardes, un gusto saludarlo nuevamente a todos. El propósito de participar en esta sesión es concluir, básicamente, el ciclo de presentaciones asociadas a la evaluación de experiencia de cliente de las auditorías generales. En este contexto, tengo entendido que Gabriela ya se refirió al tema previamente, no sé si a partir de este contexto que ya ella incluyó, podamos ver los principales resultados. En materia de resultado de la Auditoría de BN Seguros tenemos los siguientes hallazgos: las dos personas que contestaron la evaluación se declaran promotores, lo cual genera un NPS de 100 y la satisfacción del cliente, en

una escala de cero a 10, el promedio simple se ubica en 95. Finalmente, ante las frases que fueron extraídas de los documentos que implementa y desarrolla el Instituto de Auditores Internos de España, tenemos que el 100% de las personas que contestaron la evaluación, que en este caso son dos personas, están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que esta Auditoría añade valor, es un asesor de confianza, está al día sobre los cambios del negocio, evalúa adecuadamente la eficacia de los procesos y los informes aportados por esta Auditoría se consideran precisos, objetivos, claros, concisos, constructivos, completos y oportunos en el tiempo. Eso sería como una presentación ejecutiva de los principales resultados obtenidos por esta Auditoría Interna. En este caso no sé si existe algún comentario adicional o si no daríamos por cerrada mi participación”:

El director Alvarado Delgado preguntó: “Señores directores y directoras, ¿tienen alguna consulta al respecto?”.

La directora Vindas Lara mencionó: “Bueno, yo tengo una inquietud que no sé hasta dónde el tener solamente 40% de respuestas válida o inválida el resultado general del proceso. Yo no dudo...”.

El director Alvarado Delgado apuntó: “Doña Andrea, no lo invalida porque el tema es de todos conocidos de porqué fue que no participamos, por un tema de oportunidad, por un tema de falta de consenso en fechas, etcétera, etcétera; pero, efectivamente, como eso es parte del modelo de gestión de la Auditoría en ningún lado dice que lo invalida, sabemos que el instrumento como tal no tiene mayor peso como lo hubiera tenido, porque el margen de error es altísimo, con dos de cinco, solo dos contestan; pero, tampoco es culpa de la señora Auditora que por diferencias en estos temas no hayamos participado todos en la calificación, entonces, tampoco podemos castigar a la señora Auditora por asuntos ajenos a ella. Entonces, eso lo vimos en la sesión de Junta Directiva General, la vez pasada, y yo le decía a Ricardo: no se puede anular, no se puede dejar de aplicar, yo no he dicho eso, yo he dicho que no estoy de acuerdo, como lo dijo doña Andrea, como lo dijeron otros compañeros hasta en BN Vital; pero, la idea es que, como les indiqué al principio, se va a hacer una revisión, doña Rosa nos había ofrecido la ayuda para verlo con la gente de Experiencia al Cliente, para verlo con la gente de las auditorías y definir la ruta para la nueva aplicación del 2025”.

La directora Vindas Lara señaló: “Totalmente de acuerdo en esto, simplemente no podía dejar pasar tres no respuestas, porque realmente son cosas relevantes que ya estamos prontos a solucionar, en eso estamos claros y en ningún momento es un tema contra Gabriela, no, la asesoría de Gabriela es de alta calidad; pero, el instrumento que usamos tiene serios problemas para emitir un criterio de diferentes aspectos”.

El director Alvarado Delgado mencionó: “De acuerdo. ¿Alguna otra observación?”.

La señora Sánchez Quirós dijo: “No, señor, gracias”.

El director Alvarado Delgado informó: “Siendo así, le damos las gracias a Ana Cristina, buenas tardes”.

La señora Soto Fallas indicó: “Con muchísimo gusto, buenas tardes”. De seguido, dejó de participar en la sesión.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado el resumen ejecutivo del 27 de febrero del 2025, al cual se adjunta el documento denominado *Evaluación Experiencia del Cliente Auditoría BN Seguros, 2024*, expuesto en esta oportunidad por la señora Ana Cristina Soto Fallas, jefe del área de Evaluación Experiencia del Cliente. Asimismo, la carta de fecha 4 de febrero del 2025, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional, relativo al acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 13.º, sesión 342, celebrada el 3 de febrero del 2025, en el que se conoció la citada evaluación. **Comuníquese** a Auditoría Interna.

(G.S.Q.)

ARTÍCULO 14.º

La auditora interna, señora Gabriela Sánchez Quirós, presentó la carta, de fecha 4 de febrero del 2025, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe la parte resolutive del acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 3.º, sesión n.º342 del 3 del mismo mes, en el que se reeligió a la señora Ruth Alfaro Jara, como presidenta de dicho Comité, por el período comprendido del 3 de febrero al 31 de diciembre del 2025, y, además, se resolvió hacerlo del conocimiento de la Junta Directiva General y de las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas.

El director Alvarado Delgado dijo: “Pasamos al punto **4.f.** acuerdo de tomado por el Comité Corporativo de Auditoría, en el cual se nos comunica que doña Ruth Alfaro fue reelecta como Presidenta del Comité Corporativo de Auditoría. ¿Lo damos por recibido?”.

Los directivos estuvieron de acuerdo.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por **presentada** la carta del 4 de febrero del 2025, suscrita por el señor Ricardo Araya Jiménez, auditor general del Banco Nacional, mediante la cual transcribe la parte resolutive del acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 3.º, sesión n.º342 del 3 del mismo mes, en el que se reeligió a la señora Ruth Alfaro Jara, como presidenta de dicho Comité, por el período comprendido del 3 de febrero al 31 de diciembre del 2025.

Comuníquese a Auditoría Interna.

(G.S.Q.)

ARTÍCULO 15.º

El presidente del directorio, señor Bernal Alvarado Delgado, dijo: “Nos queda pendiente el último punto, el punto de revisión de audio y video”.

La señora Sánchez Quirós expresó: “Punto cinco, don Bernal”.

1 El señor Barrientos Solano mencionó: “Se me olvidó meterlo en la presentación, don
2 Bernal. Me disculpo; pero, voy a incorporarlo para futuros”.

3 El director Alvarado Delgado señaló: “No se preocupe. Doña Cinthia, ¿estamos bien
4 con audio y video?”.

5 La señora Vega Arias confirmó: “Sin ningún problema, se grabó correctamente la
6 sesión”.

7 El director Alvarado Delgado señaló: “Siendo así, entonces, estaríamos llegando al
8 final de la sesión de hoy. Muchísimas gracias y que pasen muy bien”.

9 (B.A.D.)

10
11 A las dieciséis horas con veintidós minutos se levantó la sesión.
12
13
14
15
16
17

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.”

18