

PARTE INTERESADA				REQUISITOS	
TIPO	GRUPO ESPECIFICO	DEFINICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	Tipo
1. Clientes	Clientes	Se refiere al usuario de seguros, consumidor de seguros, al tomador, al asegurado y al beneficiario del contrato de seguro.	Encuesta de servicio al cliente Relación directa con la PI Revisión por la dirección	Asesoría profesional en cuanto al manejo de sus riesgos	N
				Agilidad en los trámites y consultas realizadas	E
				Seguros de precios accesibles y que respondan a sus principales riesgos	E
				Uso de canales digitales que les facilite la adquisición del producto y las gestiones sobre el mismo	E
				Satisfacción al cliente y mejora continua de los servicios brindados.	E
2. Socio de Negocio	Aseguradoras con las que existe contrato	Entidades autorizadas para operar en el mercado de seguros costarricense, en razón de contar con las licencias respectivas una vez completos los requisitos y procesos reglamentarios correspondientes ante la Superintendencia	Contratos Relación directa con la PI Revisión por la Dirección	Presentar trámites que cumplan con los requisitos documentales definidos para cada producto.	N
				Ingreso de información correcta en los sistemas de las diferentes aseguradoras (esto aplica con las aseguradoras que se ha acordado la digitalización).	N
				Que se proporcione información clara para poder ofrecer los productos y servicios	N
				Generación de nuevos negocios.	E
3. Accionistas	Banco Nacional (dueño del 100% de las acciones de BNCS)	Propietario de las acciones de BNCS	Plan estratégico. Reuniones de Gerencia General BNCS con Junta Directiva BN Revisión por la dirección	Administración de su cartera de seguros	N
				Crear valor agregado a los productos del conglomerado	N
				Cumplimiento de compromisos establecidos en el Plan Estratégico	N
				Brindar un servicio al conglomerado, optimizando el programa de seguros	E
4. Proveedores	Proveedores de bienes y servicios	Son las personas físicas o jurídicas, con las que BN Corre	Contratos Relación directa con la PI	Cumplir con los contratos de adquisición de un bien o prestación de un servicio.	N
	Gestionar los requerimientos de una manera efectiva	E			
	Procesos de Apoyo del BNCR	Son las dependencias, áreas o unidades del BN de las que se recibe un servicio institucional y con las que se procura la existencia de un acuerdo de servicio	Acuerdos de servicio Relación directa con la PI Revisión por la Dirección	Que BNCS cumpla con los lineamientos y prácticas vinculados a los convenios de prestación de servicios institucionales establecidos.	N
	Gestionar los requerimientos de una manera eficiente	E			
5. Colaboradores	Colaboradores	Personas contratadas para ejecutar las tareas de los procesos de la organización	Contratos de trabajo Encuestas Relación directa con la PI Revisión por la Dirección	Que BNCS cumpla los aspectos definidos en el contrato de trabajo	N
				Estabilidad y motivación	E
				Construir un entorno laboral positivo y una cultura consolidada y alineada entre los colaboradores, la organización y la estrategia del negocio.	E
6. Subsidiarias	Subsidiarias	El conglomerado, esta conformado por el BNCR y las siguientes subsidiarias: BN Fondos de Inversión S.A., BN Valores Puesto de Bolsa S.A., BN Vital Operadora de Pensiones S.A. MC01RD01: Código de Gobierno Corporativo Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica.	Reuniones de Gerencia General BNCS con Junta Directiva BN. Comunicados externos de parte de las subsidiarias. Revisión por la dirección	Desarrollar estrategias y procesos integrados, con el propósito de aprovechar las oportunidades de sinergia de negocio y de procesos operativos entre las subsidiarias.	N
				Alinear estrategias para generar negocio.	E
7. Sociedad	Sociedad en general	Es una agrupación de personas con un fin en común y regidas bajo ciertas reglas.	Comunicados externos Revisión por la dirección	Cuidar aspectos como el respeto al medio ambiente, el impacto de nuestra actividad en la sociedad y nuestra imagen corporativa, promover el desarrollo del país.	E

8. Competidores	Sociedades Corredoras de Seguros	<p>Las sociedades corredoras son entidades intermediarias de seguros que no se encuentran acreditadas ni vinculadas a aseguradoras particulares.</p> <p>Agencias, agentes, operadores de autoexpedibles</p>	Revisión por la dirección	No se identifica ningún requisito.	---
9. Regulador	Entes Reguladores (Superintendencia General de Seguros SUGESE, entre otros).	<p>Entidad responsable de la autorización, regulación y supervisión de las personas, físicas o jurídicas.</p> <p>Nota: Para SUGESE cuando se intervenga en los contratos relacionados con la actividad aseguradora, reaseguradora, la oferta pública y la realización de negocios de seguros.</p>	<p>Normativa emitida por cualquier ente regulador (Gobierno o supervisión).</p> <p>Normativa emitida por SUGESE.</p> <p>Informes de Auditoría Interna BNCS.</p> <p>Revisión por la dirección</p>	Cumplimiento de la normativa aplicable a las Corredurías de Seguros.	N
	Auditoría Interna BNCS	Tiene por objeto velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados.		Cumplir con la entrega de la información relevante solicitada por la Superintendencia	N

PI = Parte Interesada

N = Necesidad

E = Expectativa

N = Necesidad E = Expectativa