

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31

BN SOCIEDAD CORREDORA DE SEGUROS, S. A.

N.º 273

Costa Rica, martes dos de febrero del dos mil veintiuno, a las nueve horas.

SESIÓN ORDINARIA

- Asistencia:
- Directivos:
- Sra. Ruth Alfaro Jara, presidenta
Sra. Jeannette Ruiz Delgado, vicepresidenta
MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos, secretaria
Sr. Mario Carazo Zeledón, 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, dada la declaratoria de estado de emergencia nacional emitida por el Gobierno de la República, ante la situación sanitaria provocada por el coronavirus Covid-19, la presente sesión se desarrolló de manera virtual, con la participación de todos los asistentes detallados anteriormente en esta acta. Para tales efectos, se utilizó la herramienta de trabajo remoto denominada Microsoft Teams.

ARTÍCULO 2.º

La presidenta de este directorio, señora Ruth Alfaro Jara, sometió a votación el orden del día de la presente sesión ordinaria número 273 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A.

Los directores mostraron su anuencia a aprobarlo.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el orden del día de la presente sesión ordinaria número 273 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A.

(R.A.J.)

ARTÍCULO 3.º

La directora señora Ruth Alfaro Jara sometió a aprobación el acta de la sesión ordinaria número 272, celebrada el 26 de enero del 2021. Sobre el particular, consultó: “¿Alguna observación? Si no, solicitaría la aprobación”.

La señora Sánchez Quirós dijo: “Solo de forma, doña Ruth”.

La directora Alfaro Jara indicó: “Sí. Ya las remitiste. Gracias”.

Los directivos mostraron su anuencia a aprobar el acta.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el acta de la sesión ordinaria número 272 de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., celebrada el 26 de enero del 2021, la cual incorpora las observaciones remitidas, de previo, por la Auditora Interna a la Secretaría General.

(R.A.J.)

ARTÍCULO 4.º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el memorando BNCS-GG-007-2021 del 27 de enero del 2021, suscrito por él, mediante el cual solicita autorización para disfrutar de vacaciones el día 19 de febrero del presente año. Lo anterior, con el fin de cumplir con lo establecido en la Política de disfrute de vacaciones del Conglomerado Banco Nacional, aprobada por la Junta Directiva General en el artículo 9.º, sesión 12.281 del 27 de agosto del 2018, la cual indica que, al 31 de diciembre de cada año, la cantidad acumulada de vacaciones de cada funcionario no debe superar un período y medio. Asimismo, en el citado oficio se informa de que el señor Esteban Umaña Lizano, director de Estrategia Digital y de Operaciones, asumirá las funciones de Gerente General, en su ausencia, si esta Junta Directiva lo tiene a bien.

La directora Alfaro Jara sometió a aprobación la solicitud del Gerente General.

Los señores directores se mostraron de acuerdo.

Resolución

Considerando la solicitud presentada mediante el memorando BNCS-GG-007-2021 del 27 de enero del 2021, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: 1) autorizar** vacaciones al Gerente General de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., señor José Alfredo Barrientos Solano, el 19 de febrero del 2021, con cargo al periodo 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, durante el 19 de febrero del 2021.

Comuníquese a Gerencia General, señor Esteban Umaña Lizano y Auditoría Interna.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 6.º

El gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó carta de fecha 12 de enero del 2021, 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 2.º, sesión 244 del 11 de enero del 2021, referente a la reelección del director Marvin Arias Aguilar como presidente del Comité Corporativo de Auditoría, por el período comprendido del 1.º de enero al 31 de diciembre del 2021.

La directora Alfaro Jara mencionó: “Este punto es únicamente de carácter informativo y lo vamos a dar por recibido”.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentada la carta de fecha 12 de enero del 2021, 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 2.º, sesión 244 del 11 de enero del 2021, referente a la reelección del director Marvin Arias Aguilar como presidente del Comité Corporativo de Auditoría, por el período comprendido del 1.º de enero al 31 de diciembre del 2021.

Comuníquese a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 7.º

En cumplimiento del plan de capacitación dirigido a la Junta Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., periodo 2020, el gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, informó de que, a continuación, la señora Silvia Canales Coto, socia de la firma ELS Estudio Jurídico de Centroamérica S.A., se unirá a esta sesión con el propósito de desarrollar la capacitación denominada ***Módulo 8, Buenas prácticas de conducta en el negocio.***

Con la venia de la Presidencia, se incorporó a la presente sesión, de manera virtual, la señora Canales Coto, a quien la directora Alfaro Jara brindó una cordial bienvenida.

Inicialmente, la señora Canales Coto mencionó que a pesar de que el contenido de esta capacitación no es tan actual como la de los últimos dos módulos, es bastante relevante y que la Sugese ya está trabajando en el modelo de supervisión de los intermediarios. Señaló que, incluso, probablemente convoquen a la sociedad a una reunión para explorar y manifestar preocupaciones e inquietudes del modelo de supervisión. Luego, hizo un repaso por los principales proyectos estratégicos planteados para el periodo comprendido entre el 2019 y 2022, entre los cuales citó: consolidación de modelo de supervisión basada en riesgos (SBR) (2019), sistema de

estadísticas de seguros para el público (2020), modelo de conducta de mercado (2021) y modelo de supervisión de intermediarios (2022). Además, indicó que los intermediarios, como jugadores estratégicos, por la posición intermedia entre el asegurador y el asegurado, deben propiciar que la interfaz con el cliente garantice confianza en el mercado. También, dijo que los intermediarios están sujetos al cumplimiento de requisitos como lo son las licencias, lo que les brinda cierto nivel y promueve que el consumidor tenga la certeza de que el que le vende el seguro lo entiende y lo puede asesorar en el proceso de decisión. Asimismo, expresó que se requiere de una conducta transparente, adecuada y suficiente, así como que el intermediario responda a las necesidades del cliente y no solo al interés de ganar una comisión o satisfacer solo la necesidad del intermediario desde la perspectiva comercial. También, señaló que los intermediarios, como negocio, deben buscar ser financieramente sostenibles para mantener su estabilidad en la operación, liquidez para funcionar eficientemente y hacer la mejor toma de decisiones, siempre y cuando el intermediario se visualice como un asesor que protege al consumidor ante la empresa más grande. Luego, se refirió de manera amplia a las áreas clave que se deben considerar en la conducta del intermediario, a saber: debida competencia, cuidado y diligencia, gobernanza adecuada, mejor interés de los clientes y sujeción a la normativa. Doña Silvia mencionó que la IAIS en el 2016 emitió el documento denominado *Application Paper on Approaches to Supervising the Conduct of Intermediaries*, el cual establece las mejores prácticas para evaluar la conducta de mercado de los intermediarios. Luego, indicó que la diversidad de los participantes debe ser considerada en la supervisión, ya que en dicho documento se indica la necesidad de establecer el foco de atención de los múltiples participantes concebidos desde la ley, dentro de los cuales están: los agentes de seguros, corredores de seguros, operadores de seguros autoexpedibles, proveedores de servicios auxiliares, entre otros. Agregó que dentro de las distintas categorías el corredor se debe al cliente; pero, dijo que el resto de los intermediarios no están acostumbrados a la supervisión, por lo que habrá que buscar el nivel de riesgo en la relación con el cliente. También, apuntó que esa diversidad incluye principios de proporcionalidad y flexibilidad, con el objetivo de no perjudicar a los más pequeños. Indicó que se pone la atención en tres principales focos, a saber: requisitos de licencia, supervisión directa (Superintendencia) y supervisión indirecta (aseguradora). Ahondó en cada uno de ellos. Señaló que la Superintendencia se basa en una idea del nivel de riesgo de conducta de mercado que las corredoras representen, de su estabilidad, comportamiento, buena gobernanza, nivel de *compliance*, nivel de estandarización y cumplimiento de procesos de políticas definidos, y sobre eso aplican las medidas administrativas preventivas o correctivas, las cuales mencionó. Agregó que el modelo de supervisión es importante, dado que la gravedad de las medidas que tome el ente supervisor y la intensidad de supervisión van a depender de qué tanto se evidencia que se cumplan o no con los estándares y principios de buena conducta de negocios frente a los clientes. De seguido, expuso los objetivos siguientes primarios de la

supervisión de conducta del negocio: asegurarse del trato justo al cliente, promoción de confianza en el mercado, promover el conocimiento de productos, facilitar el funcionamiento eficiente del mercado y satisfacción de las necesidades del cliente. Además, entre los requerimientos de supervisión y enfoques que promueven la buena conducta empresarial, comentó los requisitos mínimos de admisión, los requisitos de organización para trato justo, la transparencia al cliente, el suministro de información al cliente, la asesoría y rol en el ciclo de vida del contrato. Luego, doña Silvia recordó que las quejas son un insumo para el ente supervisor y dijo que la supervisión por medio de visitas *in situ* han sido muy pocas. Agregó que en los casos en los que el supervisor solicita información más puntal se da por la recepción de denuncias o quejas, lo que se vuelve relevante para identificar ciertos patrones de comportamiento o de conducta. A manera de conclusión, dijo que así se visualiza la revisión cualitativa, en la que habrá diferencias entre los participantes. Finalmente, dijo que BN Corredora se ubica entre los participantes más robustos, porque al pertenecer a un conglomerado financiero y al tener un volumen de negocio muy fuerte, tienen sus propias metodologías de riesgos y, posiblemente, ese modelo va a tratar de capturar esas particularidades.

La directoria Alfaro Jara indicó: “Muchas gracias, Silvia. Tiene la palabra Gabriela y luego doña Jeannette”.

La señora Sánchez Quirós consultó: “Doña Silvia, más que todo por pura curiosidad, ¿se conoce qué tipo de denuncias han llegado a la Superintendencia de malas prácticas en las conductas del mercado?”

La señora Canales Coto respondió: “Siempre ha parecido extraño que no haya un reporte de mercado sobre los temas de preocupación más complejos o frecuentes; sin embargo, a través de la oficina del consumidor financiero que tiene la ABC, los seguros colectivos siempre han sido un tema. El cliente no los comprende muy bien, además de que es un proceso complejo combinar y supervisar lo que están haciendo las sucursales de entidades financieras. En el certificado de aseguramiento o temas de traslados de dinero, el usuario realiza el pago de la prima, pero, no lo trasladan a tiempo a la aseguradora. También, se da mucho la revelación de información y los clientes alegan: *a mí no me dijeron, a mí no me explicaron, yo no sabía*”.

La señora Sánchez Quirós dijo: “Muchas gracias, doña Silvia”.

La directora Ruiz Delgado comentó: “Yo iba en una línea muy parecida a la de doña Gabriela y creo que Silvia ya me respondió. Entonces, aprovecho para agradecerle la presentación, como siempre muy rica y, además, creo que es fundamental por el tipo de giro de negocio que tenemos; pero, tal vez, podríamos hacer una observación con respecto a lo que tiene que ver con la comunicación hacia la población, en general, para que se pueda manejar de una forma diferente. Diría diferente porque nuestra cultura siempre fue *el seguro es lo último*, hoy el mundo es completamente distinto, el seguro es parte del día a día. Entonces, me parece que sería fundamental primero incentivar el uso del seguro, a través de la información clara de cuáles son los beneficios, que eso es lo que siempre a la gente la va a atraer. Lo otro es que toda esta

1 información con respecto a los mecanismos de usar un seguro debería quedar clara.
2 Nosotros lo hemos dicho muchas veces, los usuarios de nuestros servicios,
3 normalmente, creen que la aseguradora es el Banco. Ese ha sido un tema bien difícil
4 de manejar, porque siempre dirán el Banco. Muchas veces nuestros servicios están
5 directamente relacionados con la respuesta inmediata o no de la aseguradora cuando
6 se hace una denuncia de siniestro. Entonces, creo que sí sería fundamental tratar de
7 establecer esos mecanismos de comunicación, primero, para incentivar el uso del
8 seguro a través de la motivación por el beneficio que se pueda obtener y lo otro es
9 cómo opera, cuál es la operativa y cuáles son los intermediarios del mercado, que es
10 lo que acaba de explicar Silvia; que si los agentes, que si son corredores, que si somos
11 un intermediario, qué tipo de servicios prestamos o por qué nosotros como corredora
12 de seguros, al ser intermediarios, podemos colocar seguros de muchas aseguradoras
13 y podemos poner a disposición del público diferentes servicios, incluso, de la misma
14 línea con diferentes aseguradoras, con precios distintos, donde es el asegurado el que
15 tiene que elegir. Ese tipo de cosas me parece que es fundamental hacerlas para luego
16 entrar en ese tema de servicio al cliente de excelencia, donde podamos dar respuestas
17 que van a ser entendidas por parte del cliente. Entonces, aprovechando que iba a
18 preguntar otra cosa, hago este comentario, porque me parece que también viene al
19 punto de la capacitación del día de hoy. Reitero las gracias, Silvia. Como siempre
20 excelente”.

21 La señora Canales Coto expresó: “Con todo gusto, doña Jeannette. Tiene usted toda
22 la razón. Esa labor de educación financiera puede ser del intermediario, o más bien,
23 a quien corresponda. Hay una oportunidad muy rica para llevar y aclarar información
24 al cliente, generando más confianza y cercanía”.

25 La directora Alfaro Jara apuntó: “Muchas gracias, Silvia. Yo solo quería agregar y
26 consultar el tema de que la supervisión estaba básicamente concentrada en las
27 aseguradoras, que es el modelo actual, y que estamos migrando al nuevo modelo que
28 es la supervisión de los intermediarios. ¿Tenés idea de si Sugese está dispuesta a
29 abrir el espacio para la apertura de otros canales tecnológicos, si esta nueva
30 regulación a los intermediarios va a incluirlas y si ya eso está considerado dentro de
31 este modelo que estamos migrando?”.

32 La señora Canales Coto respondió: “Sí, doña Ruth. Sí lo están contemplando, ya que
33 los intermediarios y las aseguradoras se están haciendo acompañar de otros
34 participantes. Tal vez, no lo visualizan como algo independiente que viene a competir
35 con los intermediarios, eso no lo ven en este momento, lo ven como un servicio
36 auxiliar; pero, sí están al tanto de esto. Sí están participando en los foros
37 internacionales en donde se ha estado discutiendo cómo va a ser ese ingreso al
38 mercado, si será que van a haber grupos de terceros y, además, quieren ver qué efecto
39 puede causar esto en el mercado. Se habla mucho de generar espacios donde guardan
40 requisitos para experimentar, tratando de ver cómo se van comportando esos
41 mercados y, a través de la información que tenga, promover regulación”.

42 La directora Alfaro Jara expresó: “Bueno, muchas gracias. Sería importante porque

los clientes demandan agilidad, canales confiables y productos y servicios por consumo. Yo he visto que en muchos países ya está implementado en vehículos, donde solo se paga el consumo del kilometraje, en lugar de pagar una tarifa *flat* por todo un mes; pero, espero que eso vaya a salir pronto. Agradecerte nuevamente tu participación, encantada de verte. Muchas gracias, Silvia”.

Finalmente, la señora Canales Coto dejó de participar en la presente sesión virtual.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: dar por recibida la capacitación denominada *Módulo 8, Buenas prácticas de conducta en el negocio*, desarrollada en esta oportunidad por la señora Silvia Canales Coto, socia de la firma ELS Estudio Jurídico de Centroamérica S. A., en cumplimiento del plan de capacitación dirigido a la Junta Directiva de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., periodo 2020.

Comuníquese a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 9.º

En cumplimiento de lo dispuesto en las Normas Técnicas sobre Presupuesto Público de la Contraloría General de la República, el gerente general, señor José Alfredo Barrientos Solano, presentó el resumen ejecutivo de fecha 28 de enero del 2021, al cual se adjunta el oficio BNCS-GG-008-2021 de la misma fecha, suscrito por él, que contiene el *Informe de Evaluación Presupuestaria, II semestre 2020*, para conocimiento de este órgano colegiado.

Sobre el particular, el señor Barrientos Solano manifestó: “Este asunto es de carácter informativo. No sé, si les parece, lo damos por conocido, salvo que tuvieran alguna consulta puntual; pero, que quede dentro del alcance de la liquidación anual”.

La directora Ruiz Delgado expresó: “De acuerdo, don José, con usted. Yo iba a hacer esa propuesta; pero, ya José lo hizo. Gracias”.

En vista de que los datos contenidos en el presente informe fueron expuestos como para del punto anterior de esta sesión, la directora Alfaro Jara indicó: “Bueno, gracias. Entonces, les solicitaría que lo demos por recibido, a menos de que tengan alguna consulta. Pasaríamos al punto 4.c”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado el *Informe de Evaluación Presupuestaria, II semestre 2020*, de conformidad con las cifras detalladas en el documento BNCS-GG-008-2021 del 28 de enero del 2021, suscrito por el señor José Alfredo Barrientos Solano, gerente general, adjunto al resumen ejecutivo de la misma fecha.

Comuníquese a Gerencia General.

(J.A.B.S.)

ARTÍCULO 10.º

En relación con el Modelo Integral de Evaluación del Desempeño del Gerente General de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., período 2020, la presidenta del directorio, señora Ruth Alfaro Jara, presentó el resumen ejecutivo de fecha 26 de enero del 2021, al cual se adjunta el oficio BNCS-UAF-041-2021 suscrito por el señor César Calderón Badilla, jefe de la Unidad Administrativa Financiera, en el que solicita asignar la nota de valoración actitudinal al Gerente General, que le corresponde definir a esta Junta Directiva con base en los comportamientos y el rol N1, y cuya ponderación es de 25% dentro del modelo. En el citado oficio se considera la escala de evaluación del desempeño de la Corredora; además, se indica que al corte del informe no se ha comunicado el resultado del modelo de desempeño del Banco Nacional y que el resultado anual del modelo de gestión de la subsidiaria es de 100%. La directora Alfaro Jara dijo: “No sé si alguno de los directores desea un espacio para hacer algún comentario y, si no, me confirmaron que ya fueron realizadas y remitidas las evaluaciones que se nos solicitó completar digitalmente antes de esta sesión. ¿Alguna consulta?” Al no haberlas, expresó: “Don José, ¿quiere agregar algo?”.

El señor Barrientos Solano indicó: “Doña Ruth, les agradezco la calificación a mi persona. En realidad, el trabajo de todos los días que tenemos los gerentes o los altos mandos del Banco es siempre desempeñarnos de la mejor forma. Estoy muy agradecido con la calificación otorgada por los miembros de la Junta Directiva. Es un compromiso para seguir trabajando de igual o mejor manera. Claramente, siempre con la firme convicción de hacer las cosas bien. Quería agradecerles ese voto de confianza hacia mí y la verdad estoy muy contento con esa calificación que me otorgaron. Muy satisfecho, de verdad”.

La directora Alfaro Jara expresó: “Muchas gracias, don José. ¿Doña Jeannette?”.

La directora Ruiz Delgado manifestó: “Don José, uno no tiene que agradecer lo que se ganó. Perdón; pero, es que usted se lo ha ganado con su equipo. Si no fuera por eso, pues no hubiera tenido esa calificación; eso téngalo por seguro. Creo que uno en la vida se va ganando las cosas y usted se lo ganó. Eso es lo que deseaba comentar. Ha sido una excelente gestión, reconocida por todos y creo que la calificación es la muestra de ese reconocimiento. Era un comentario, nada más”.

La directora Alfaro Jara dijo: “Muchas gracias, doña Jeannette. Si no hay más comentarios, cerráramos este tema”.

Resolución

Considerando la solicitud expresa de la Administración, presentada mediante el oficio BNCS-UAF-041-2021, de fecha 26 de enero del 2021, suscrito por el señor César Calderón Badilla, jefe de la Unidad Administrativa Financiera, y una vez completadas las evaluaciones por parte de los señores directores, según lo informado vía correo electrónico a la Secretaría General, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: otorgar** al señor José Alfredo Barrientos Solano, gerente

1 general de BN Sociedad Corredora de Seguros, S. A., una calificación de 100% en la
2 valoración actitudinal, la cual forma parte de la evaluación de la gestión
3 correspondiente al año 2020 y que representa el 25% de su nota global.

4 **Comuníquese** a Gerencia General.

5 (R.A.J.)
6
7
8

9 A las diez horas con treinta minutos se levantó la sesión.
10
11
12
13

PRESIDENTE

SECRETARIA

14

Sra. Ruth Alfaro Jara

MBA. Rosaysella Ulloa Villalobos