

Acta de la Sesión Ordinaria n.º23-2020, celebrada por la Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros Sociedad Anónima, sita en la ciudad de San José, el miércoles dieciocho de noviembre del dos mil veinte, a las ocho horas con treinta minutos, con el siguiente **CUÓRUM:**

Lic. Javier Zúñiga Moya, Presidente

Sr. Néstor Eduardo Solís Bonilla, Vicepresidente

Licda. Maryleana Méndez Jiménez, Tesorera

Dr. Luis Emilio Cuenca Botey, Secretario

Licda. Gina Carvajal Vega, Vocal

El Sr. John Otto Knöhr Castro asiste en su condición de Fiscal.

**Además asisten:**

**Por BCR Corredora de Seguros S.A.**

Lic. David Brenes Ramírez, Gerente; MSc. Karen Gregory Wang, Auditora Interna.

**Por Banco de Costa Rica**

MBA Douglas Soto Leitón, Gerente General; Lic. Manfred Sáenz Montero, Gerente Corporativo Jurídico; Lic. Juan Carlos Castro Loría, Asesor Jurídico de la Junta Directiva General; MBA Pablo Villegas Fonseca, Secretario General; Licda. Teresita Brenes Vargas, Transcritora de Actas.

Se deja constancia que los miembros de la Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros, miembros de la Alta Administración y personal de la Secretaría de la Junta Directiva participan de esta sesión, en modalidad de tele presencia, mediante una herramienta informática de uso global diseñada para videoconferencias provista y validada por el área de tecnología de la información, la cual garantiza la autenticidad e integridad de la voluntad y la conservación de lo actuado; lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7, del *Reglamento de funcionamiento de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica*.

### **ARTÍCULO I**

El señor **Javier Zúñiga Moya** somete a consideración del Directorio, el orden del día propuesto para la sesión ordinaria n.º23-2020, que se transcribe a continuación:

**A. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA**

**B. APROBACIÓN DE ACTA**

**B.1** Acta de la sesión ordinaria n.º22-2020, celebrada el 4 de noviembre del 2020.

**C. CAPACITACIÓN**

*C.1 Seguro de Protección Crediticia. Colectivo Flexible M.O*

**D. ASUNTOS COMITÉ CORPORATIVO DE AUDITORIA**

*D.1 Resumen de asuntos conocidos en las reuniones n. °14-2020 CCA, relacionados con la Administración y la Auditoría de la Sociedad.*

**E. SEGUIMIENTO PENDIENTES JUNTA DIRECTIVA**

*E.1 Informe de seguimiento de atención pendientes de la Administración con la Junta Directiva. (CONFIDENCIAL).*

**F. CORRESPONDENCIA**

**G. ASUNTOS PARA INFORMACIÓN**

*Asuntos de la Administración*

*G.1 Informe bimestral de cumplimiento normativo de BCR Seguros.*

*G.2 Informe del Avance del desarrollo implementación metodológica de riesgo y de lavado de activos y financiamiento al terrorismo. (CONFIDENCIAL)*

*G.3 Informe financiero, con corte al mes de octubre del 2020.*

*G.4 Análisis del Informe financiero, con corte al mes de octubre del 2020. (CONFIDENCIAL)*

*G.5 Informe del estado de atención por la crisis del COVID-19. (CONFIDENCIAL)*

*Asuntos de la Auditoría Interna*

*G.6 Propuesta para la Normativa relacionada con el trámite de las denuncias presentadas ante la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A.*

*G.7 Informe de los resultados de la Asesoría sobre la Gestión para la continuidad de los servicios públicos ante la emergencia sanitaria, abarcando aspectos asociados a Gestión de la continuidad institucional y Sostenibilidad financiera.*

**H. ASUNTOS VARIOS**

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

Aprobar el orden del día de la sesión n.°23-2020, conforme se consigna en la parte expositiva de este acuerdo.

**ACUERDO FIRME**

**ARTÍCULO II**

En el capítulo de agenda denominado *Aprobación del acta*, el señor **Javier Zúñiga Moya** somete a la aprobación de la Junta Directiva, el acta de la sesión ordinaria n.°22-2020, celebrada el 4 de noviembre del 2020.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

Aprobar el acta sesión ordinaria n.º22-2020, celebrada el 4 de noviembre del 2020.

**ACUERDO FIRME**

**ARTÍCULO III**

El señor **David Brenes Ramírez** dice que, seguidamente, se presenta la capacitación denominada *Seguro de Protección Crediticia. Colectivo Flexible M.O.*, la cual será impartida por la señora Marilyn Rivera Vargas, funcionaria del Instituto Nacional de Seguros (INS) y quien se integra bajo la modalidad de telepresencia.

Copia de la información fue entregada oportunamente a los miembros de este Órgano Colegiado y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión. Además, bajo esta misma modalidad, se unen la señora Claret Gómez y el señor Johan Gutiérrez Ortiz, también funcionarios del INS.

El señor **Javier Zúñiga Moya**, en nombre de los señores Directores y de los miembros de la Administración de la Sociedad, da la más cordial bienvenida a los funcionarios del INS.

A manera de introducción, la señora **Marilyn Rivera Vargas** comenta al Directorio que para el Instituto Nacional de Seguros, el Banco de Costa Rica es un cliente muy importante, por lo que agradece la invitación cursada. De seguido, manifiesta que en esta capacitación se desarrollará el tema relacionado sobre el seguro de vida de tres de las pólizas que el Banco ha tomado con el Instituto, denominado *seguro de protección crediticia flexible monto original*.

Seguidamente la señora **Rivera** da inicio a la capacitación, del tema en referencia, para lo cual se apoya en la siguiente información:

- ✓ **Póliza 0118 PCG 250**
  - Vigencia: 01-02-2020 al 01-02-2021
  - Coberturas:- Muerte - Gastos Funerarios
- ✓ **Póliza 0118 PCG 252**
  - Vigencia: 01-02-2020 al 01-02-2021
  - Coberturas: - Muerte - BI-1 - Gastos Funerarios

- ✓ **Póliza 0118 PCG 253**
  - Vigencia: 01-02-2020 a 01-02-2021
  - Coberturas:- Muerte BI-1 - Gastos Funerarios
- ✓ **Incapacidad Total y permanente BI-1**
  - Cobertura de pago adelantado de la suma asegurada en la cobertura básica, en caso de incapacidad total y permanente en sus distintas modalidades
  - Cancela el seguro para el Asegurado
  - En el fallecimiento del asegurado se paga el monto restante en un solo tracto
- ✓ **Gastos Funerarios**

En caso de fallecimiento del Asegurado y con el propósito de sufragar los gastos derivados del sepelio, la presente cobertura cubre el monto de ¢200.000,00

**Disputabilidad**

**0118 PCG 250**

**Monto Asegurado**

- ✓ Hasta ¢1.000.000 Sin disputabilidad
- ✓ Más de ¢1.000.001 6 meses\*

**0118 PCG 252**

**Monto Asegurado BI-1 y Gastos Funerarios**

- ✓ Hasta un ¢1.000.000 Sin disputabilidad
- ✓ De ¢1.000.001 a ¢5.000.000 6 meses\*
- ✓ De ¢5.000.001 a ¢75.000.000 1 año\*
- ✓ Más de ¢75.000.000 2 años\*
- ✓ Cobertura de Muerte 6 meses\*

**0118 PCG 253**

**Monto Asegurado BI-1 y Gastos Funerarios**

- ✓ Hasta ¢1.000.000 Sin disputabilidad
- ✓ De ¢1.000.001 a ¢5.000.000 6 meses\*
- ✓ Más de ¢5.000.000 1 año 6 meses\*
- ✓ Cobertura de Muerte 6 meses\*

**\* Período Máximo de Disputabilidad**

**Periodo de carencia SIDA y VIH**

**0118 PCG 250**

- ✓ 5 años Hasta ¢75,000,000
- ✓ 8 años Más de ¢75,000,000

**0118 PCG 252**

- ✓ 5 años Hasta ¢75,000,000
- ✓ 8 años Más de ¢75,000,000

**0118 PCG 253**

- ✓ 5 años Hasta ¢75,000,000
- ✓ 8 años Más de ¢75,000,000

**INDEMNIZACIONES**

**Requisitos**

- ✓ *Certificado de defunción expedido por el Registro Civil, donde se especifique la causa de la defunción.*
- ✓ *Fotocopia completa del documento de identidad del fallecido.*
- ✓ *Manifestación escrita de los familiares sobre los centros médicos donde fue atendido el Asegurado*
- ✓ *Boleta de autorización para revisión o reproducción física de expedientes clínicos o administrativos de la CCSS, Clínica de Medicina Legal, Ministerio de Trabajo, Instituto Nacional de Seguros y otros centros o clínicas, debidamente firmada por el Asegurado o algún familiar de éste, con el fin de que el Instituto recopile la (s) historia (s) clínica (s) del Asegurado para el análisis del reclamo*
- ✓ *En caso de recibir servicios médicos privados, debe aportar certificados médicos emitidos por profesionales incorporados al Colegio de Médicos y Cirujanos respectivo, donde se anote la sintomatología, diagnósticos y evolución de padecimientos cronológicamente*
- ✓ *Carta del Tomador del seguro solicitando la indemnización, indicando el nombre del Asegurado, número de cédula o del documento de identidad, número de certificado, fecha de inclusión al seguro; monto original asegurado, así como el número de cuenta cliente en la que desea que sea depositada la indemnización*

En el seno de este Directorio se realizan diversas consultas, relacionadas con el cálculo de la póliza, en el tema de monto original del crédito, el proceso de disputabilidad de la póliza, muertes por causa del Covid-19 y la disputabilidad.

Finalizada la presentación los miembros de esta Junta Directiva agradecen la capacitación a los señores Rivera, Gómez y Gutiérrez; luego de ello, se suspende la conexión, vía telepresencia, con los representantes del INS.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

**Considerando:**

**Primero.** Que el tema de formación es un asunto normativo obligatorio por parte del ente regulador y así lo establece en el Reglamento de Comercialización de Seguros SUGESE 03-10 Formación mínima y continua para la comercialización de seguros, capítulo V.

**Segundo.** Que BCR Corredora de Seguros es responsable por la actualización y capacitación de su personal y de este Órgano Director.

**Se dispone:**

Dar por conocida capacitación Seguro de Protección Crediticia. Colectivo Flexible M.O., impartida por los funcionarios del Instituto Nacional de Seguros.

**ARTÍCULO IV**

Se presenta para conocimiento de la Junta Directiva, el *Informe de asuntos conocidos por el Comité Corporativo de Auditoría*, en la reunión n.º14-2020CCA, de temas relacionados con la Administración y la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros; lo anterior, en cumplimiento del artículo 42, del Reglamento General de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva General y Administración, y del artículo 1, Del conocimiento del orden del día, del Reglamento de funcionamiento de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, así como con base en el acuerdo de Junta Directiva General, tomado en la sesión n.º 21-19 artículo VIII del 14 de mayo del 2019,

Copia de dicha información se remitió oportunamente, a los miembros del Directorio y una copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

**Considerando:**

**Primero.** Lo establecido en el artículo 42 Comunicación de acuerdos, del Reglamento General de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva General y Administración.

**Segundo.** Lo establecido en el artículo 11 Del conocimiento del orden del día del Reglamento de funcionamiento de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica.

**Tercero.** El acuerdo de Junta Directiva General en la sesión n.º 21-19, artículo VIII, del 14 de mayo del 2019.

**Se dispone:**

Dar por conocido el Informe de los asuntos tratados por el Comité Corporativo de Auditoría, en la reunión n.º14-2020CCA, sobre temas relacionados con la Administración y la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros.

### ARTÍCULO V

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos estratégicos, aspectos operativos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública.

### ARTÍCULO VI

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos para Información*, el señor **David Brenes Ramírez** dice que, seguidamente, se une a la sesión, bajo la modalidad de telepresencia, la señora Jenny Ureña Castro, Encargada de la Unidad de Riesgo y Control Normativo, para presentar el informe bimestral del cumplimiento normativo de BCR Corredora de Seguros. Lo anterior, en concordancia con lo establecido en el acuerdo Sugef 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo, artículo 37 *Unidad o función de cumplimiento*.

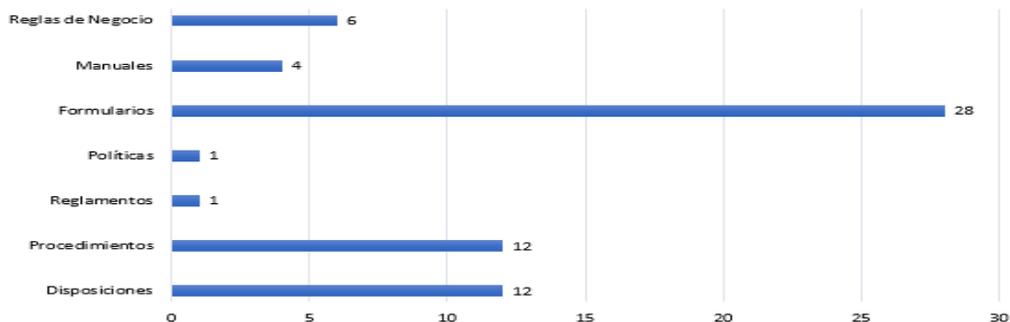
Copia de la información se entregó oportunamente a los señores Directores y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Para introducir el tema, la señora **Jenny Ureña Castro** dice que, durante el año 2020, la Unidad a su cargo, ha realizado las validaciones respectivas, en materia de cumplimiento normativo, correspondientes al plan de trabajo definido para el año 2020 y que se detallan a continuación

- *Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas Ley n.º9635*
- *Ley n.º9736 Ley de Fortalecimiento de las autoridades de competencia en CR*
- *Reglamento sobre gobierno corporativo acuerdo Sugef 16-16*
- *Revisión semanal del diario La Gaceta y Normativa en consulta*
- *Actualización de inventario de normativa publicada en Docu.*
- *Inventario de normativa externa vinculante de TI para su validación*
- *Actualización procedimiento para el análisis, elaboración, modificación, eliminación y publicación de normativa de BCR Corredora de Seguros S.A. PRO-CSE-RIE-54-13*
- *Elaboración de boletines informativos (temas de cumplimiento normativo)*

Desde la perspectiva de los ajustes en la normativa interna de la Corredora, comenta la señora **Ureña** que, al corte en el mes de octubre, presentaban la siguiente estadística, las cuales explica con suficiente detalle, (imagen n.º1).

### Ajustes en la normativa interna de la Corredora



**Imagen n.º1.** Ajustes en la normativa interna de la Corredora  
**Fuente:** Unidad de Riesgo y Cumplimiento normativo

Finalizada la presentación y atendidas las consultas, se termina la conexión, vía telepresencia, con la señora Jenny Ureña.

Después de considerar el asunto,

#### **LA JUNTA ACUERDA:**

**Considerando:** Lo establecido en el Acuerdo Sugef 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo, artículo 37 unidad o función de cumplimiento, que dice en lo que interesa:

***Artículo 37. Unidad o función de cumplimiento***

*El Órgano de Dirección debe establecer una unidad o función de cumplimiento, responsable de promover y vigilar que la entidad opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas.*

*La unidad o función de cumplimiento debe tener autoridad, independencia de la Alta Gerencia, recursos y brindar reportes directamente al Órgano de Dirección.*

*La función de cumplimiento debe, entre otras:*

**37.1** *Asesorar al Órgano de Dirección y la Alta Gerencia sobre el cumplimiento de leyes, reglamentos, códigos, normativa, políticas, procedimientos y otras normas, principios y estándares aplicables a la entidad o a los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.*

#### **Se dispone:**

Dar por conocido el informe bimestral del cumplimiento normativo de BCR Seguros, durante el periodo 2020.

#### **ARTÍCULO VII**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos estratégicos de cumplimiento de la Ley 7786 (Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo), su Reglamento (Decreto Ejecutivo N° 36948-MP-SP-JP-H-S, Reglamento general sobre legislación contra el

narcotráfico, actividades conexas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y delincuencia organizada) y el Acuerdo SUGEF 12-10 (Normativa para el cumplimiento de la Ley No. 8204).

### **ARTÍCULO VIII**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos para Información*, el señor **David Brenes Ramírez** dice que, en cumplimiento del Sistema de Información Gerencial de la Sociedad, en esta oportunidad presenta el resultado de los Estados Financieros de BCR Corredora de Seguros S.A., con corte al mes de octubre del 2020, copia del cual se entregó oportunamente a los señores Directores y una copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Seguidamente, el señor **Brenes Ramírez** presenta los resultados del Balance de Situación (Ver imagen n.º1) y Estado de Resultados (Ver imagen n.º2), para el periodo en referencia, los cuales se detallan a continuación:

#### ***Balance de Situación*** ***-Millones de Colones-***

	Octubre 2019	Octubre 2020	Variación Porcentual Octubre 19	Meta Octubre 2020	Variación % Meta
<b>ACTIVO TOTAL</b>	<b>12,382</b>	<b>11,462</b>	<b>-7%</b>	<b>11,572</b>	<b>-1.0%</b>
<b>Activo Productivo</b>	<b>10,500</b>	<b>8,583</b>	<b>-18%</b>	<b>10,742</b>	<b>-20.1%</b>
<b>Inversiones</b>	<b>10,500</b>	<b>8,583</b>	<b>-18%</b>	<b>10,742</b>	<b>-20.1%</b>
Inversiones en Títulos y Valores	10,500	8,583	-18%	10,742	-20.1%
<b>Activo Improductivo</b>	<b>1,882</b>	<b>2,879</b>	<b>53%</b>	<b>830</b>	<b>246.7%</b>
Activo Inmovilizado	884	1,185	34%	533	122.4%
Bienes de uso neto	16	761	4635%	11	6928.0%
Otros Activos	983	933	-5%	287	225.4%
<b>PASIVO TOTAL MAS PATRIMONIO AJUSTADO</b>	<b>12,382</b>	<b>11,462</b>	<b>-7%</b>	<b>11,572</b>	<b>-1.0%</b>
<b>PASIVO TOTAL</b>	<b>1,804</b>	<b>3,718</b>	<b>106%</b>	<b>1,188</b>	<b>212.9%</b>
<b>Pasivo sin costo</b>	<b>1,804</b>	<b>3,718</b>	<b>106%</b>	<b>1,188</b>	<b>212.9%</b>
Con Instituciones públicas	1,032	1,342	30%	958	40.0%
Otros pasivos sin costo	772	2,376	208%	230	933.1%
<b>PATRIMONIO AJUSTADO</b>	<b>10,578</b>	<b>7,744</b>	<b>-27%</b>	<b>10,384</b>	<b>-25.4%</b>

**Imagen n.º1.** Balance de Situación

**Fuente:** Gerencia de BCR Corredora de Seguros

**Estado de Resultados**  
**-Millones de Colones-**

CUENTA			Acumulado		Variación	Meta Octubre 20	Variación Meta
	oct-19	oct-20	oct-19	oct-20	%		Octubre 20 %
<b>Ingresos Financieros</b>	66	38	319	766	140%	448	71.1%
Ingresos Financieros por Inversiones	66	38	521	628	20%	448	40.2%
Ganancia o Pérdida por diferencial cambiario	14	29	-203	138	-168%	1	11128%
<b>Resultado Financiero Neto</b>	<b>80</b>	<b>67</b>	<b>319</b>	<b>766</b>	<b>140%</b>	<b>449</b>	<b>70.6%</b>
<b>Ingresos Operativos</b>	524	531	5,423	5,546	2%	5,156	
Ingresos por comisiones	520	519	5,306	5,383	1%	4,746	13%
Ganancia estimaciones	3	6	99	125	26%	0	N/A
Otros Ingresos de operación	1	7	17	38	120%	410	-91%
<b>Gastos de Operación</b>	70	72	749	895	20%	852	N/A
Gastos Generales	38	33	419	298	-28.9%	390	-24%
Gastos Financieros bienes por arrendamiento	0	3	0	43	100.0%	0	N/A
Otros Gastos de operación	17	137	208	372	79%	462	-20%
Depreciaciones	10	-100	91	100	100%	-	N/A
Gastos estimaciones	5	-1	31	83	100%	0	N/A
<b>Resultado Operacional Bruto</b>	<b>453</b>	<b>459</b>	<b>4,674</b>	<b>4,651</b>	<b>0%</b>	<b>4,753</b>	<b>89.5%</b>
<b>Gastos Administrativos</b>	187	183	1,659	1,632	-2%	1,661	
Gastos de personal	187	183	1,659	1,632	-1.6%	1,661.11	-1.8%
<b>Resultado Operacional Neto</b>	<b>266</b>	<b>276</b>	<b>3,015</b>	<b>3,019</b>	<b>0%</b>	<b>1,661</b>	<b>178.9%</b>
<b>Utilidad antes de impuesto</b>	346	343	3,334	3,785	0	3,092	0
Impuesto sobre la renta	85	103	870	1,164	34%	866	35%
Participaciones sobre la Utilidad	10	10	100	113	14%	93	22%
<b>Utilidad Neta del Periodo</b>	<b>251</b>	<b>230</b>	<b>2,364</b>	<b>2,507</b>	<b>6%</b>	<b>2,133</b>	<b>18%</b>

N/A No aplica partida presupuestaria

**Imagen n.º 2** Estado de Resultados

**Fuente:** Gerencia de BCR Corredora de Seguros  
Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

**Considerando:**

**Primero.** Lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo, del Banco de Costa Rica Artículo 11. Funciones de las Juntas Directivas.

*Artículo 11. Funciones de las juntas directivas*

*Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que asignan las leyes, reglamentos, este Código y otros órganos a las juntas directivas, les corresponde cumplir de manera colegiada al menos las siguientes funciones:*

(...)

- *Cumplir con sus funciones respecto a la información de los estados financieros y controles internos requeridos en el Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la Sugef, Sugeval, Supen y Sugese.*

(...)

**Segundo.** Lo establecido en el artículo 31, inciso 6, punto iii, del *Reglamento sobre Gobierno Corporativo*.

**Tercero.** Lo establecido en el Sistema de Información Gerencial (SIG).

**Se dispone:**

Dar por conocido el informe sobre el resultado de los Estados Financieros de BCR Corredora de Seguros S.A., con corte al 31 de octubre del 2020.

**ARTÍCULO IX**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos estratégicos, aspectos operativos de la Sociedad y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública.

**ARTÍCULO X**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos estratégicos, aspectos operativos, gestión de riesgo y de uso restringido de la Sociedad, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública.

**ARTÍCULO XI**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos para Información*, la señora **Karen Gregory Wang**, presenta oficio ACS-0076-2020, de fecha 11 de noviembre del 2020, que contiene el informe con la propuesta para la Normativa relacionada con el trámite de las denuncias presentadas ante la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A. Lo anterior, en concordancia con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero BCR, artículo n.º 11 *Funciones de las Juntas Directivas*.

Copia de la información, que contiene la propuesta, los criterios emitidos por el Asesor Jurídico de la Junta Directiva General, la Gerencia Corporativa Jurídica, así como el criterio de la Unidad de Riesgo y Control Normativo de la Sociedad fue suministrada, oportunamente, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de la sesión.

Para introducir el tema, la señora **Karen Gregory Wang** manifiesta que dicha propuesta normativa tiene como propósito informar y regular la forma como las personas deben presentar las denuncias ante esta Auditoría Interna; los requisitos que debe reunir una denuncia y el procedimiento que empleará la Auditoría Interna para valorar si es procedente verificar los hechos que se denuncian.

La señora **Karen Gregory** dice el documento que se presenta para su respectiva aprobación, está conformado por un total de cinco capítulos que versan sobre lo siguiente temas, los cuales proceder a comentar con suficiente detalle:

**Capítulo I aspectos Generales**

- *Referencia a principios generales*
- *Cuestiones generales de confidencialidad*
- *Ámbito de competencia*

**Capítulo II del trámite de denuncias**

- *Tramitación de las denuncias*
- *Formas de recepción de las denuncias*
- *Aspectos asociados al trámite de denuncias anónimas*
- *Requisitos que deben presentar las denuncias*
- *Eventual información complementaria a brindar*

**Capítulo III de la fase de admisibilidad**

- *Estudio de admisibilidad de la denuncia*
- *Solicitud de aclaraciones sobre lo denunciado*
- *Motivos para desestimación y archivo de denuncias*
- *De la desestimación de la denuncia*
- *Del traslado de denuncias a la administración activa*
- *Sobre comunicación al denunciante sobre la admisibilidad*
- *Recurso de revocatoria y apelación*

**Capítulo IV de la fase de investigación y la comunicación de resultados**

- *Objetivo de las investigaciones*
- *Información de los resultados de las investigaciones*
- *Adición y aclaración*
- *Comunicación de resultados al denunciante*
- *Del seguimiento de resultados al denunciante*
- *Del seguimiento de los resultados y atención de las denuncias*

**Capítulo V de la protección de la identidad de las personas denunciantes**

- *Aspectos asociados a la confidencialidad de denunciantes, información, documentación y otras evidencias recopiladas durante la formulación del informe o investigación*
- *Deber de guardar confidencialidad aún en casos en que el denunciante divulgue su identidad o cuando la auditoría sepa la identidad del denunciado por otras instancias*
- *Obligación de guardar la confidencialidad, aun habiendo concluido la investigación*

Seguidamente, la señora **Gregory** atiende las consultas del Directorio.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

**Considerando:**

**Primero.** Lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero BCR, artículo n.º 11 *Funciones de las Juntas Directivas*.

*Artículo n.º 11 Funciones de las Juntas Directivas Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que asignan las leyes, reglamentos, este Código y otros órganos a las juntas directivas, les corresponde cumplir de manera colegiada al menos las siguientes funciones:*

(...)

- *Solicitar a la auditoría interna los informes sobre temas específicos, en el ámbito de su competencia e independencia funcional y de criterio, que requieran los órganos supervisores.*

(...)

**Segundo.** Los respectivos criterios legales, por parte del asesor Jurídico de la Junta Directiva General y la Gerencia Corporativa Jurídica, así como criterio del área de Riesgo de la Sociedad.

**Tercero.** Que la formalización de una normativa que regule el trámite de las denuncias presentadas ante la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A., se identificó como una oportunidad de mejora, producto de la Autoevaluación Anual de la Calidad de la Auditoría Interna correspondiente al período 2019.

**Cuarto.** Que esta tarea forma parte del Plan de Mejora de la Autoevaluación, según se informó a la Junta Directiva de la sociedad, mediante nota ACS-0041-2020, de fecha 01 de julio 2020, el tema fue conocido durante sesión 14-2020, celebrada el 08 de julio 2020, artículo XII . Según el Plan de Mejora, la tarea está prevista para ser atendida durante el año 2020.

**Se dispone:**

Aprobar la Normativa para el trámite de las denuncias presentadas ante la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A., conforme al documento conocido en esta oportunidad, y que forma parte de este acuerdo, copia del cual se conserva en el expediente digital de esta sesión.

En consecuencia, se encarga a la Secretaría de la Junta Directiva remitir a la Unidad de Riesgo y Control Normativo de la Sociedad el documento aprobado en esta oportunidad; asimismo, se autoriza a dicha Unidad ajustar el formato del documento y publicarlo en *DocuBCR*.

## ARTÍCULO XII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos para Información*, en atención a lo dispuesto en la sesión n.º19-2020, artículo VI, punto 2), del 23 de setiembre del 2020, la señora **Karen Gregory Wang**, presenta oficio ACS-0075-2020, de fecha 10 de noviembre del 2020, que contiene el informe de los resultados de la asesoría sobre la gestión para la continuidad de los servicios públicos, ante la emergencia sanitaria, abarcando aspectos asociados a gestión de la continuidad institucional y sostenibilidad financiera. Lo anterior, en concordancia con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo del Banco de Costa Rica, artículo n.º 11 *Funciones de las juntas directivas*.

Copia de la información se remitió, oportunamente, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Para dar inicio, la señora **Karen Gregory** comenta que, como todos recordarán en la sesión n.º19-2020, artículo VI, se conoció el oficio enviado por la Contraloría General de la República, DFOE-EC-0884, de fecha 21 de agosto del 2020, cuyo asunto era la *Solicitud de ejecución de una asesoría sobre la gestión para la continuidad de los servicios públicos ante la emergencia sanitaria*. Dada esta solicitud, agrega que esta Junta Directiva instruyó a la Auditoría Interna de la Sociedad su atención y le encargó presentar a este Directorio el informe final de dicho estudio.

Señala doña **Karen** que con esta asesoría, la Auditoría Interna logra medir la existencia y efectividad de los planes de continuidad; la identificación de amenazas; la medición del impacto y la toma de medidas efectivas con el objetivo de garantizar la continuidad institucional y sostenibilidad financiera, así como las oportunidades de mejora.

Dentro del contexto solicitado, esta Auditoría procedió a realizar las etapas de los cinco ejes proporcionados por la Contraloría, los cuales son: análisis institucional, establecimiento de la GCI (Gestión de la Continuidad Institucional), definición de planes, medidas de mitigación y ejecución, así como la revisión periódica de la GCI, para lo cual, seguidamente la señora Gregory realiza una amplia explicación de dicha metodología.

En relación con los resultados obtenidos por BCR Corredora de Seguros, la señora **Gregory** agrega que a partir de las herramientas y sugerencias de evaluación que les fueron proporcionadas por la Contraloría General de la República y su aplicación a la

Corredora, se logra determinar que la Gestión de la Continuidad Institucional (GCI), se encuentra en el nivel denominado *Óptimo*, lo que significa que en su gestión de continuidad, incorpora el 90% o más de las prácticas de GCI.

Con este resultado, la Sociedad se sitúa por encima del promedio de instituciones evaluadas por la Contraloría, que se ubicaron mayormente en el nivel *básico*. Asimismo, señala que estaría ubicándose en un nivel superior al que en su oportunidad, se ubicó el Banco, que logró alcanzar un nivel *Avanzado* (su gestión de continuidad se ubica entre el 75% y el 90% de las prácticas de Gestión de la Continuidad Institucional; se ubica muy cerca del 90%, pero sin alcanzarlo).

Agrega doña **Karen** que la diferencia total entre ambas calificaciones, de miembros del Conglomerado, es de 3.2 puntos porcentuales, que se generan producto de la obtención por parte de la Corredora, de una calificaciones promedio superiores a las del Banco, en tres de los ejes analizados, e inferiores dos de los ejes, cuyo efecto combinado, finalmente logran que se supere, por poco, la calificación promedio final del Banco, (Imagen n.º 1).

*Nivel de Gestión de la Continuidad logrado por BCR Corredora*

INSTITUCIÓN	1	2	3	4	5	NIVEL GCI	
	ESTABLECIMIENTO DE LA GCI	ANÁLISIS INSTITUCIONAL	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	DEFINICIÓN DE PLANES	EJECUCIÓN Y REVISIÓN PERIÓDICA GCI	CALIFICACIÓN PROMEDIO FINAL	CATEGORÍA
BCR CORREDORA	100.0%	80.0%	95.8%	100.0%	88.9%	92.9%	Óptimo
BCR	91.0%	69.3%	99.0%	98.1%	91.3%	89.7%	Avanzado
PROMEDIOS CGR	52.6%	41.5%	74.8%	16.2%	23.5%	41.7%	Básico

**Imagen n.º 1.** Nivel de Gestión de la Continuidad logrado por BCR Corredora

**Fuente:** Auditoría Interna BCR Corredora de Seguros

Seguidamente, la señora **Karen Gregory** presenta las conclusiones y recomendaciones del estudio, las cuales comenta con suficiente detalle, con apoyo en la siguiente información:

*Conclusiones y recomendaciones*

*Los resultados obtenidos de nuestro análisis nos permiten concluir que...*

- *En lo referente a **Gestión de la Continuidad Institucional**, BCR Corredora cuenta con regulación sobre la continuidad institucional y promueve el fortalecimiento de la misma, producto de lo cual presenta un alto porcentaje de aplicación de buenas prácticas, mismo que alcanza un 92.9%, lo cual la ubica en un nivel Óptimo, destaca que dentro del grupo de 90 instituciones directamente valoradas por la Contraloría, solamente una institución alcanzó tal nivel y el grueso de entidades se ubicó en un nivel **Básico**.*

*En cuanto a los aspectos en los que presenta oportunidades de mejora, que están asociadas a tres de los ejes valorados, destaca que en su mayoría ya se tienen acciones en proceso, considérese lo siguiente en cuanto a oportunidades de mejora por atender y en proceso de atención:*

**Eje Análisis Institucional:**

- ✓ *En el tema de **Evaluación de riesgos**, la oportunidad de mejora detectada, se produce porque no haber utilizado como insumo para el Marco de Gestión de Riesgos, la Política Nacional de Gestión del Riesgo 2016-2030 y sus principios rectores; en tal sentido, nuestra recomendación se orienta a valorar la utilización de tal documento,*
- ✓ *En el tema de **Análisis de impacto**, la oportunidad de mejora detectada, se produce porque no se ha concluido el análisis de impacto de gestión de continuidad, considerando los efectos de la emergencia sanitaria, en aspectos relacionados con recursos humanos, tecnologías de información, recursos financieros, operaciones y sostenibilidad financiera; se nos comentó que se están realizando las gestiones pertinentes para el análisis del BIA en la coyuntura actual que atraviesa el país, así como que en este momento, se está en una etapa de planeación para posteriormente pasar a la etapa de ejecución, por lo que en cuanto a este aspecto, nuestra recomendación se orienta a concluir con las labores en proceso.*

**Eje Definición de medidas de mitigación:**

- ✓ *En el tema de **Recursos financieros**, la oportunidad de mejora detectada, se produce porque no se nos aportó evidencia tal, que nos permitiera comprobar la valoración de los efectos de la emergencia sanitaria en su sostenibilidad financiera, a mediano y largo plazo, no obstante habérsenos indicado que al plantearse el presupuesto 2021-2024 esa información se utilizó como insumo; en tal sentido, nuestras sugerencias se orientan a documentar debidamente las gestiones pertinentes, para efectos del debido soporte de las acciones asociadas a la gestión de continuidad.*

**Eje Ejecución y revisión periódica de la Gestión de la Continuidad Institucional:**

- ✓ *En el tema de Ejecución y revisión periódica, la oportunidad de mejora detectada, se produce dado que al consultar si a partir de las revisiones periódicas, se había ajustado la gestión de la continuidad institucional, se nos indicó que se estaba en proceso de efectuar ajustes y que se esperaba concluir lo correspondiente a mediados de diciembre 2020, en tal sentido, nuestra recomendación se orienta a concluir con las labores en proceso.*
- *En lo referente a **Sostenibilidad Financiera**, a partir del análisis de la información aportada y cálculo de indicadores establecidos para el Sector Público, en relación con Liquidez, Solvencia y Rendimiento, se determinó que la sociedad tiene una alta capacidad de gestionar sus recursos financieros en el corto, mediano y largo plazo, para poder atender sus compromisos actuales y asegurar la continuidad de sus servicios, considerando sus ingresos futuros, así como niveles de deuda que no generen presión financiera.*

*Al valorar la categoría de sostenibilidad que está alcanzando la entidad, la misma está alcanzando un puntaje de 94.17%, que según la escala de categorización, la ubica en la categoría de sostenibilidad financiera “Alta” (entidades con puntajes entre 85% y 95%).*

*Destaca que producto del análisis de la información complementaria, se concluye que durante el 2020, la administración ha dado seguimiento a la afectación de la emergencia sanitaria sobre su presupuesto original, habiendo realizado las gestiones pertinentes para el ajuste de su presupuesto anual, a la fecha de nuestras revisiones, la entidad no ha tenido que recurrir al uso de su superávit de períodos anteriores, para paliar efectos económicos generados por la pandemia.*

*Dado que los resultados de la categoría de sostenibilidad se justifican en:*

- ✓ *El resultado del ROE, como parte de los indicadores de Rendimiento, siendo que el ROE cae en categoría Media en función de que la sociedad maneja un alto nivel de patrimonio y que el rango para establecer el indicador en una categoría media es sumamente amplio -se logra un nivel Óptimo, solamente si se obtiene un ROE superior al 50%-*
- ✓ *En cuanto a otros indicadores que calificaron en nivel Medio y mantienen tal nivel a septiembre 2020 inclusive, solamente se tiene el indicador de Nivel de endeudamiento, asociado a indicadores de Solvencia, que se encuentra afectado por el registro de pasivos por arrendamiento, en cumplimiento de lo dispuesto por la NIF16, más registro de provisiones por incertidumbre en temas impositivos, en cumplimiento de la CINIIF23*

*Finalmente en el tema de sostenibilidad, no se están sugiriendo oportunidades de mejora.*

Al finalizar la exposición, el señor **Javier Zúñiga Moya** manifiesta su agrado por el trabajo realizado por la Auditora Interna de la Sociedad; asimismo, rescata buen desempeño de BCR Corredora de Seguros, que refleja con la ubicación en un nivel óptimo, dentro del GCI (Gestión de la Continuidad Institucional),

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

**Primero.** Lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo del Banco de Costa Rica, artículo n.º 11 Funciones de las juntas directivas.

**Segundo.** Lo acordado por esta Junta Directiva en la sesión n.º 19-2020, artículo VI, punto 2), del 23 de setiembre del 2020, que dice:

*2.- Ratificar la instrucción de la Presidencia de la Junta Directiva, respecto a instruir a la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros, atender la solicitud planteada por la Contraloría General de la República, mediante el oficio 12929-2020 (DFOE-EC-0884). Asimismo, encargar a la Auditoría Interna que, una vez finalizado el informe se presente a este Directorio los resultados obtenidos, previo a su remisión al ente Contralor.*

**Se dispone:**

1.- Dar por conocido el informe realizado por la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros, relacionado con la Asesoría sobre la gestión para la continuidad de los servicios públicos, ante la emergencia sanitaria, abarcando aspectos asociados a Gestión de la continuidad institucional y Sostenibilidad financiera, solicitada por la Contraloría General de la República, mediante el oficio DFOE-EC-0884, de fecha 21 de agosto del 2020.

2.- Encargar a la Auditoría Interna de la Sociedad, remitir la información correspondiente sobre la ejecución de la Asesoría, conocida en el punto 1 anterior, a la Contraloría General de la República, para lo que corresponda.

3.- Dar por cumplido el pendiente de la sesión n.º 19-2020, artículo VI, punto 2), del 23 de setiembre del 2020.

**ARTÍCULO XIII**

Se convoca a sesión ordinaria para el martes uno de diciembre del dos mil veinte, a las quince horas.

**ARTÍCULO XIV**

Termina la sesión ordinaria n.º 23-2020, a las diez horas con seis minutos.