

Acta de la Sesión Ordinaria n.º10-21, celebrada por la Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros Sociedad Anónima, sita en la ciudad de San José, el miércoles cinco de mayo del dos mil veintiuno, a las diez horas con cuarenta y dos 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; MBA. Verónica Julieta Acosta Gándara, asiste en su condición de Fiscal.

*Preside hasta el artículo II; a partir del artículo III, continúa presidiendo el señor Zúñiga Moya.

Además, asisten:

Por BCR Corredora de Seguros S.A.

Lic. David Brenes Ramírez, Gerente; MSc. Karen Gregory Wang, Auditora Interna; Licda. Rebeca Martínez Solano, Gerente Comercial; Licda. Isabel Cordero Benavides, Gerente de Operaciones; Licda. Natalie Orozco Méndez, Encargada del Área de Innovación.

Por Banco de Costa Rica

MBA Douglas Soto Leitón, Gerente General, Lic. Manfred Sáenz Montero, Gerente Corporativo Jurídico; MBA Laura Villalta Solano, Asistente Secretaría Junta Directiva; Licda. Teresita Brenes Vargas, Transcriptor de Actas.

Se deja constancia que los miembros de la Junta Directiva de esta Sociedad, 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.º10-21, que se transcribe a continuación:

A. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

B. APROBACIÓN DE ACTA

B.1 Acta de la sesión ordinaria n.º09-21, celebrada el 21 de abril del 2021.

C. CAPACITACIÓN: INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

D. ASUNTOS COMITÉ CORPORATIVO DE AUDITORÍA

D.1 Resumen de asuntos conocidos en las reuniones n.º04-21CCA y n.º05-21CCA.

E. ASUNTOS INFORMATIVOS

Gerencia de la Sociedad:

E.1 Análisis del informe financiero, con corte al primer trimestre 2021.
(CONFIDENCIAL)

E.2 Informe financiero, con corte al primer trimestre 2021.

E.3 Informe de resultados de la autoevaluación de Junta Directiva de la Sociedad, para el año 2020.

E.4 Informe del avance de la Estrategia Innovación, con corte al primer trimestre 2021.
(CONFIDENCIAL)

F. ASUNTOS VARIOS

Asimismo, el señor **Javier Zúñiga Moya** comunica que, en este momento, está presentando problemas técnicos con el micrófono de su computadora, por lo que le solicita al señor Néstor Solís Bonilla que, presida la sesión, para solventar el inconveniente técnico presentado y así, cumplir con los plazos establecidos para la atención del orden del día, y no demorar la capacitación que impartirán personeros del Instituto Nacional de Seguros.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el orden del día de la sesión ordinaria n.º10-21, 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 **Néstor Solís Bonilla** somete a la aprobación de la Junta Directiva, el acta de la sesión n.º09-21, celebrada el veintiuno de abril del dos mil veintiuno.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el acta de la sesión n.º09-21, celebrada el veintiuno de abril del dos mil veintiuno.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO III

El señor **David Brenes Ramírez** dice que, de acuerdo con lo dispuesto, en el orden del día, en esta oportunidad se cuenta con la participación, bajo la modalidad de telepresencia de los señores Luis Fernando Campos Montes, Nelson Mata Morales, Rainer González, en su orden respectivo, Gerente General, Subgerente General y Jefe de la Dirección de Cliente Corporativo del Instituto Nacional de Seguros, para impartir la capacitación denominada *Productos del Instituto Nacional de Seguros*.

Lo anterior, en cumplimiento del Plan de Capacitación para los miembros de la Junta Directiva del periodo 2021 y en concordancia, con lo establecido en el artículo 22 del *Reglamento sobre la comercialización de Seguros*, así como de lo dispuesto, en la *Ley Reguladora del Mercado de Seguros*.

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

En primera instancia, el señor **Néstor Solís Bonilla**, en nombre de esta Junta Directiva, y de la Alta Administración, le expresa al señor Luis Fernando Campos Montes, al señor Nelson Mata Morales y al señor Rainer González, el agradecimiento por acompañarlos en esta sesión y manifiesta que en esta oportunidad, el señor Javier Zúñiga, tuvo un imprevisto tecnológico con el audio de su computadora por lo que solicita excusarlo mientras solventa el inconveniente.

Por su parte, el señor **Luis Fernando Campos Montes** expresa su satisfacción por el ser BCR Corredora de Seguros uno de los principales aliados del Instituto Nacional de Seguros (INS) y destaca que el INS y el Conglomerado Financiero BCR, al ser empresas del Estado costarricense, pueden hacer sinergia en el trabajo conjunto en beneficio del país.

Comenta el señor **Campos** que BCR Corredora de Seguros representa para el Instituto un cliente estratégico, así como, proactivo y de seguido comenta sobre la fluida comunicación que tiene su persona, con el señor David Brenes, Gerente General de la Corredora de Seguros y manifiesta, la importancia cursar reuniones periódicas en función de conocer las necesidades que tiene el cliente y que, en el caso de los bancos, por los seguros que versan en temas crediticios.

Así las cosas, el **Solís Bonilla** agradece al señor Campos por haber dispuesto un tiempo para realizar la introducción del tema de capacitación y con ello se suspende la

comunicación con don Luis Fernando. Acto seguido, el señor **Javier Zúñiga Moya** solventa el inconveniente con el audio y presidiendo la sesión, procede a darle la más cordial bienvenida a los señores, y les cede el auditorio para la presentación.

Seguidamente, el señor **Nelson Mata Morales** agradece el espacio brindado y da inicio a la exposición indicando que, en esta oportunidad, se referirá a temas de reuniones periódicas que se han realizado con la Corredora para buscar nichos de mercado considerando el valor agregado que el INS es una institución costarricense. Además, señala don **Nelson** que, en esta oportunidad, aprovechará la oportunidad para comentar ampliamente sobre el reaseguro.

A continuación, el señor **Mata Morales** se refiere a la misión y visión de INS, donde es imponte el tema de la garantía que brinda el Estado con respecto a los productos brindados por el Instituto, siendo que ésta asegurado es la más capitalizada de Latinoamérica, por otra parte de otro de los respaldos esta Institución es que su *pool* de reaseguradores es de los más grandes a nivel global.

Se refiere además, don **Nelson** a la función social del INS, donde realiza aportes a Estado, además, de la construcción de hospitales y la preocupación en brindar temas de prevención.

Misión

Somos INS, la aseguradora que ofrece protección y prevención, con función social y generando valor sostenible.

Visión

Ser la mejor experiencia aseguradora

En relación con las ventajas competitivas, el señor **Nelson Mata** comenta ampliamente las ventajas que se transcriben a continuación:

- *Solidez y Confianza de 97 años de trayectoria.*
- *Única aseguradora con respaldo del Estado Costarricense.*
- *Robusto portafolio de productos y servicios.*
- *Presencia en todo el país.*
- *Red de Servicios de Salud.*
- *Concentramos el 70% *1 del mercado de seguros costarricense.*
- *Recurso humano profesional, capacitado y orientado al cliente.*

PRESENCIA EN TODA COSTA RICA

21 Sedes

29 Puntos de Servicio

1 Centros de Gestión

Red de Servicios de Salud

(Complejo de Salud / Hospital del Trauma.

17 Centros de Salud Regionales y

7 Centros de Salud Referenciales)

76 Estaciones de Bomberos

Además, comenta las ventajas de que, actualmente tienen los clientes para tener citas virtuales así como de la adquisición de productos por medio del app del INS, en el sentido que, puede desde su celular asegurar un viaje y un vehículo.

Un aspecto importante a mencionar es que, el INS es una transnacional, que brinda servicios en 16 países de Latinoamérica, y está inscrito como reasegurador, en México. El señor **Mata** dice lo anterior, porque muchos clientes del BCR, tienen clientes en el exterior, y se pueden crear sinergias para ofertarles productos en el mercado internacional, permitiendo esto, ampliar el primaje de la Sociedad. Sobre este punto comenta que actualmente, hay más de 200 clientes nacionales que tienen operaciones en Latinoamérica y este aspecto llega de orgullo a la institución.

Comenta el señor **Nelson** que BCR Corredora de Seguros puede hacer negocios con tranquilidad ya que la cartera de clientes estás siendo trasladada a una aseguradora con respaldo.

A continuación, don **Nelson** se apoya de la siguiente información para comentar sobre las contribuciones y aportes que realiza el INS al país, siendo que en pandemia el Instituto donó un piso de hospital completo a la Caja Costarricense del Seguro Social (ver imagen n.º 1).



Imagen n.º 1. Contribuciones y aportes con impacto social 2020
Fuente: Instituto Nacional de Seguros

En cuanto al liderazgo que presenta el INS, se puede resaltar es que la aseguradora número uno en Centro América y República Dominicana, lo que lo convierte en una compañía respetada por el equilibrio en lo comercial y lo técnico, destacándose que la venta de seguros hoy día gira sobre la venta de los micro seguros ligados a la tarjeta de débito (ver imagen n.º2).



Imagen n.º2. INS aseguradora líder en la región
Fuente: Instituto Nacional de Seguros

En relación con los negocios que se han desarrollado, el señor **Mata** comenta que actualmente hay un convenio con la Sociedad, y el INS, para que el *call center* del INS venda seguros, utilizando la base de datos de la Corredora. Asimismo, comenta oportunidades de aseguramiento, con costos menos onerosos para los clientes, en el sentido de que se le pueda ofrecer un servicio de seguro por un monto de $\$5.0$ millones aunque el valor del inmueble sea de $\$25.0$ millones, pero que en el caso de una situación, pueda palearla y contar con un monto de respaldo.

Seguidamente, el señor **Mata** comenta ampliamente sobre el servicio de reaseguro del INS, reaseguros cedidos, primas cedidas, primas directas, montos que se han cedido, y servicios de reaseguros tomados en Latinoamérica (ver imagen n.º3).



Imagen n.º3. Reaseguros
Fuente: Instituto Nacional de Seguros

Añade, que, es de suma importancia que se le exija a la aseguradora la información del reasegurador así como la calificación de riesgo en el momento, además, para el que un reasegurador trabaje con el INS debe pasar por una serie de filtros financieros tales como el lavado de dinero, filtro financiero, y que, cada asegurador están inscrito en el país de origen, con motivo de contar con mayores respaldos.

Adicionalmente, don Nelson procede a ejemplificar casos de Costa Rica, en los que ha intervenido el reaseguros, tales como terremoto de Cinchona, planta hidroeléctrica Reventazón, el eventual terremoto de Nicoya y otros casos. Donde el tema de reaseguro no es tan importante, en su opinión en el negocio masivo, en el negocio, pero sí es importante en la cartera crediticia, en la cartera de vida, donde a veces hay créditos de millones de US dólares. En los grandes riesgos que tienen que ver con temas de la naturaleza, porque, el país está sujeto a terremoto, inundación, huracán, pero qué tal si el Banco está colocándole dinero a un cliente que va a construir un hotel en el Caribe, donde el tema de huracanes es terrible.

Actualmente, señala que el INS tiene 167 negocios en 11 países de clientes costarricenses con operaciones en el exterior y manifiesta que, cada negocio de estos clientes en el exterior tiene el respaldo de los reaseguradores, o sea, que el INS no hace negocios sin reaseguro, porque, eso es el negocio de los seguros, siendo que no es dejarse la plata es cubrirse de lo de los picos de siniestralidad. El INS cuenta con un equipo de actuario compuesto por 30 personas, que los guían en las decisiones, de dónde comprar reaseguros

Indica que el mercado costarricense, está compuesto por 13 aseguradoras, donde el 90% son transnacionales, donde hay compañías panameñas, venezolanas, españolas como el

caso de Mapfre, compañías que lo hacen bien, que están tratando de innovar, que también nos obliga al INS a innovar.

Por otra parte el INS; tiene una participación de mercado del 70%, alrededor de un 60% en los seguros comerciales, porque, donde ese porcentaje engloba también operación de riesgos del trabajo y del seguro obligatorio, donde, en ninguna otra compañía ha querido incursionar, porque, es más fácil entrar al tema de los grandes riesgos y de las grandes carteras que llegar a pensar en construir hospitales, entonces, ahí no han encontrado tanto nicho de mercado.

En seguros generales, el INS tiene un 67% del mercado, en automóviles un 81%, en seguros generales 67%, en seguros personales 43% y el 100% en seguros solidarios, donde el INS, menos mercado tiene es en seguros personales, básicamente, por algunas razones de la misma naturaleza del Instituto ya que normalmente las aseguradoras tienen un enfoque hacia los seguros generales o hacia los seguros personales, incluso hay algunas aseguradoras que tienen operaciones divididas, en el caso del INS éste nace y se desarrolla alrededor de los seguros de las cosas, e incluso manifiesta el señor **Mata** que algunos de los presentes recordarán que en Costa Rica siempre ha existido los seguros de vida y los seguros de gastos médicos que, en aquel momento se decía que eran ilegales, donde incluso se siguen algunos vendiendo de manera ilegal y el INS desde la oferta de los seguros personales, en realidad no es que ha decrecido, es que ha crecido más la oferta del mercado, con lo cual muestra menos participación del INS.

En otro orden de ideas, comenta que el INS recientemente, puso a servicios del Banco un departamento compuesto de ingenieros y especialistas en el tema de la causalidad. Sobre este punto, comenta que hay empresas que tienen grandes siniestralidades porque ofrecen pólizas a sus colaboradores, con la posibilidad de realizar un cambio de lentes por año, y por lo tanto, se incrementa la siniestralidad, que al final no era lo que le interesaba al patrono, porque el fin era que sus colaboradores tuvieran un seguro gastos médicos como un beneficio laboral.

Adicionalmente, comenta don **Nelson** que el INS está innovando en productos en la parte digital, y actualmente, por medio del celular, se puede solicitar asegurar un vehículo, remitiendo fotografías, la geolocalización y pago con tarjeta; además se tienen adelantos con el producto de pago por uso en el seguro de automóviles, y que consiste en la posibilidad de asegurar por cantidad de kilómetros.

En relación con el mercado costarricense, el señor **Nelson Mata** comenta ampliamente las primas de seguro en Costa Rica, para lo cual se apoya en la siguiente información que detalla la participación del Mercado del INS, por ramo de seguro (ver imagen n.º4).



Fuente: SUGESE

Imagen n.º4. Primas de Seguro

Fuente: Sugese

En la parte de seguros generales, don **Nelson** comenta que en la industria el comercio es donde menos se está moviendo el mercado, la oferta de incendio, de interrupción de negocios, donde las empresas buscarán posiblemente luego de la pandemia, coberturas para pandemia, que normalmente son una exclusión en la parte interrupción de negocios y por supuesto que, en la parte de seguros de personas es donde más se están moviendo los seguros.

Los seguros masivos, en la parte de seguros personales, el tradicional seguro de vida, es algo que el INS está remozando, el tema de los gastos médicos donde influye muchísimo el costo, el colectivo de vida, el tema de la siniestralidad y donde deben poner atención los bancos. Ahora bien, el tema de la protección crediticia es un tema que también en pandemia impactó muy fuerte al INS.

Seguidamente, presenta la gama de productos que tiene actualmente el INS donde el gran reto es trasladar todos los servicios a la parte digital (ver imagen n.º5).



Imagen n.º5. Portafolio Integral

Fuente: Instituto Nacional de Seguros

Aunado a lo anterior, manifiesta que los bancos tienen el gran negocio, y que el INS no ha atacado y está relacionado con la base de la pirámide, es decir, la gente que no tiene seguro, y ejemplifica el modelo colombiano, el modelo mexicano sobre cómo han llegado a vender seguros, a través del Wal-Mart y cómo han llegado a vender seguros en México, a través, de los almacenes Liverpool, esos son ejemplos, para atacar la base de la pirámide con seguros pequeños que la gente se pueda hacer cargo automático, porque, en lo demás, salvo el tema de la transformación digital, las aseguradoras tienen una oferta muy similar, siendo los diferentes seguros del INS, la prueba de lo que luchan y esto están ejecutando rápidamente.

Donde el negocio masivo tiene que desarrollar un producto de un mes y no es tan formal como el otro, donde si se pierde se tiene que dar cuenta a los dos años si el seguro no fue rentable, pero en el masivo, es prueba y error. Aunado a lo anterior, comenta que, con la apertura de las fronteras terrestres, se ha tenido una gran migración de nicaragüenses al país, y se tomó la decisión de vender seguros en las empresas de transportes, y dice que comenta esto, a efectos de que se puedan generar negocios con la clientela del BCR.

El señor **Mata** dice que el INS desea retar al Banco para que utilice las plataformas de ventas de seguros y procede a mencionar los tipos de seguros que la Corredora podría incluir tales como: el seguro oncológico, el seguro multi-riesgo, el cual consiste en ofrecerle a las empresas, y pronto saldrá para la casa de habitación, un seguro que cubra el incendio, el terremoto, pero también le cubra la responsabilidad civil y le cubra el carro, siendo este un concepto de agrupar los seguros adquiridos (ver imagen n.º6).



CO-CREAR: OPCIONES PERSONALIZADAS

Imagen n.º6. Co- Crear: opciones personalizadas

Fuente: Instituto Nacional de Seguros

Prosigue comentando que el INS hoy día, busca agilidad, por ello han el remozamiento de la página web donde desean también, que los usuarios sientan una empresa moderna y no una aseguradora del Estado que muchas veces fue vista como ministerialmente, ya eso no cabe, ya que en su sentir en el INS ya no cabe aquel que no tiene una noción de servicio al cliente, o sea, desde que reclutan al personal, ya no reclutan con el perfil antiguo que era contratar cuando necesitan contratar a un auditor, el perfil de hoy en día es más comercial, porque, pretende que cuando el cliente les llame se sientan bien y menciona los diferentes canales de comunicación que tiene el INS hoy en día.

Una vez finalizada la exposición el señor **Mata** agradece a este Directorio la oportunidad de exponer los productos, beneficios y ventajas, y espera que se puedan seguir cursando reuniones para generar negocios y productos para el BCR y el INS.

La señora **Gina Carvajal Vega** manifiesta que, por su experiencia, tenía conocimiento de un INS muy diferente, y manifiesta estar sorprendida con la exposición. Así las cosas, consulta sobre las líneas de negocio para que crezca esa hermanad y vinculación de ambas Instituciones.

En atención a la consulta, el señor **David Brenes** primero agradece a los representantes del INS por la capacitación brindada, ya que en su sentir engloba muy bien la estrategia que el INS les ha planteado y que, también ha enmarcado la ruta que deben que seguir y procede a responder la consulta de doña Gina diciendo que este tema va varias vías, primero, en la parte de seguros personales, también, están entrando fuertemente con lo que fue la póliza de vida, saldo deudor, la cual fue vista cuando presentaron las ofertas y este es un nuevo

negocio que están haciendo con el Instituto, el cual va a ser también un beneficio para para el cliente final.

También, en la parte de los seguros autoexpedibles y ya a lo mencionado, por el señor Mata con el cual, están empezando a vender a través del call center del INS y la idea es que, a nivel de la de operaciones de crédito, tratar de ver bajo esos seguros autoexpedibles, que puede incorporar la Corredora, para justamente poder llegar a la base de la pirámide.

En la parte de la agilidad, a la hora de suscripción de los seguros, en la medida en que el Instituto vaya facilitando los procesos admisión y ahí definitivamente la Corredora irá en paralelo para que a la hora de presentar una oferta al cliente sea una experiencia totalmente digitalizada.

La señora **Rebeca Martínez Solano** dice que con el INS, la Corredora se encuentra actualmente trabajando en el proyecto para las pequeñas y medianas empresas (Pymes) y en cual están trabajando para que la oferta del BCR y el INS se complementen a nivel de Pymes, así como, el tema de la reactivación económica del país.

Agrega el señor **Brenes** que, es muy importante mencionar el tema de recuperación de cartera, con el tema de la pólizas que se van cancelando por operación de crédito u otros, donde han hablado de contactar al cliente para identificar para que no se quede sin una póliza de seguro y no sean de 70% de las personas que tienen sus hogares sin una cobertura de póliza de seguro, y así brindarle un producto competitivo, además, dice don **David** que están trabajando con la parte de inteligencia del mercado en función de ofrecer un seguro innovador.

Sobre el particular, dice el señor **Mata** que el reto del INS está en mejorar y facilitar a sus socios comerciales, las mejores opciones, donde la línea del Instituto hoy en día es, en un 100% tecnológica, donde todas las empresas deben ingresar para no quedar fuera del mercado, y hace mención de la experiencia de Correos de Costa Rica y como logró reinventarse en el tiempo.

Destaca don **Nelson** que el Banco puede trabajar con el INS en el tema de los seguros de automóviles, Pymes, Agrícola, internacional, así como, en la base de la pirámide utilizando al Instituto, a la vez les sugiere a los representantes de la Corredora, utilizar al INS en el tema de analítica e inteligencia comercial a través de su oficina.

Sobre las pólizas de seguros con operación de crédito, don **Nelson** sugiere que se realice un esfuerzo con el cliente, e inclusive podrían hacer un producto a la medida del cliente, pero no se deben dejar ir, y de seguido habla sobre la oportunidad de negocio que representa todo lo comentado, donde el INS debe dar un acompañamiento con una periodicidad mayor de tiempo.

Para atender una consulta de la señora Verónica Acosta Gándara, en relación con la venta de seguros masivos y su lanzamiento al mercado, la señora **Rebeca Martínez** dice que a nivel de fechas, acordaron con el INS, en el tema de los colectivos y sobre todo con la cartera ligada a operación de crédito que, no está siendo aprovechada, y precisamente este viernes 07 de mayo tienen una reunión con el equipo del INS liderado por don Nelson del área de investigación de mercados para que ellos les presenten los resultados, así como las encuestas que tienen de percepción del cliente y los análisis que han realizado para tomarlo como insumo y definir, a partir de ahí, sí pueden lanzar una estrategia con los productos que tienen actualmente o si va ser necesario la construcción de nuevos productos, que una de las opciones que están valorando para lanzar una oferta innovadora.

En lo que respecta a recuperación de cartera, en donde se encuentra el INS presente, ya se están ajustando los últimos detalles y se saldrá oficialmente con el producto en la segunda semana del mes mayo, para dar inicio con la localización de clientes y empezar a recuperar cartera, lo cual siempre se ha hecho, pero de manera manual, por medio de los corredores de seguros de la Corredora y ahora se unirán el INS, con su call center para realizar una operación más masiva.

El señor **Mata** dice que el tema de los seguros masivos se encuentra a nivel futuro del negocio, donde el INS actualmente está trabajando en el nuevo Reglamento de Seguros, con treinta productos que tienen que estar listos en el mes de junio, porque, de lo contrario no se podrían vender, posteriormente, trabajarán en el desarrollo de productos a la medida del Banco y el tema de innovación, donde el secreto de los seguros masivos es desarrollar rápido.

Los miembros de esta Junta Directiva agradecen la excelente capacitación de los señores Nelson Mata Morales, Rainer González y con ello finaliza la conexión.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. El Plan de Capacitación para los miembros de la Junta Directiva, periodo 2021, aprobado por este Órgano Colegiado en la sesión n.º01-21, artículo VII, del 13 de enero del 2021.

Segundo. Lo establecido en el *Reglamento Sobre Comercialización de Seguros*, capítulo V Formación mínima y continua para la comercialización de seguros, artículo 22 Formación mínima y continua en entidades aseguradoras e intermediarios de seguros regulados por la Sección I, del Capítulo IV, Título I de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros

Se dispone:

Dar por recibida la capacitación análisis productos del Instituto Nacional de Seguros (INS), impartida por los representantes de la citada aseguradora.

ARTÍCULO IV

Se presenta para conocimiento de la Junta Directiva, informes de asuntos conocidos por el Comité Corporativo de Auditoría, en las reuniones n.º04-21CCA y n.º05-21CCA, en su orden, celebradas el 15 y 23 de marzo del 2021, sobre los temas relacionados con la Administración y la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A.; lo anterior, en cumplimiento del artículo 42, *Comunicación de acuerdos*, del *Reglamento General de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva General y Administración*; 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 del acuerdo de Junta Directiva General, tomado en la sesión n.º21-19, 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 tomado por la Junta Directiva General, en la sesión n.º21-19, artículo VIII, del 14 de mayo del 2019.

Se dispone:

Dar por conocidos los informes de los asuntos tratados por el Comité Corporativo de Auditoría, en las reuniones n n.º04-21CCA y n.º05-21CCA, en su orden, celebradas el 15 y 23 de marzo del 2021, sobre temas relacionados con la Administración y la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A.

ARTÍCULO V

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo n.º273 de la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO VI

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos para Información*, la señora **Isabel Cordero Benavides, Gerente de Operaciones**, 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 marzo del 2021.

A continuación, la señora **Isabel Cordero Benavides** se refiere ampliamente a las siguientes consideraciones del Balance General y Estado de resultados, con corte al mes de marzo del 2021 (ver imágenes n.º1 y n.º2).

BALANCE GENERAL COMPARATIVO

- *El activo muestra un decrecimiento de un 1% con respecto a Marzo 2020*
- *El Pasivo presenta un incremento del 85% con respecto a Marzo 2020, principalmente por la declaración de dividendos de 3.000 mil millones de colones.*
- *El patrimonio disminuyo en un 47% con respecto a Marzo 2020.*

ESTADO DE RESULTADOS

- *Los ingresos por comisiones presentan un decrecimiento del 8% interanualmente*
- *Los ingresos financieros decrecen en un 26% interanualmente.*
- *La utilidad presenta un decrecimiento interanual de un 4% y una ejecución del 33% con respecto a lo presupuestado para el mes de marzo 2021.*

Balance de Situación -Millones de Colones-

	Marzo 2020	Febrero 2021	Marzo 2021	Variación Interanual Marzo 2021	Meta Presupuesto Marzo 2021	Variación % Meta
ACTIVO TOTAL	11,257	12,110	11,163	-1%	9,295	20.1%
Activo Productivo	9,211	9,513	9,594	4%	8,375	14.6%
Inversiones	9,211	9,513	9,594	4%	8,375	14.6%
Inversiones en Títulos y Valores	12,710	9,513	9,594	-25%	8,375	14.6%
Activo Improductivo	2,046	2,597	1,569	-23%	920	70.4%
Activo Inmovilizado	812	1,707	911	12%	565	61.2%
Bienes de uso neto	888	380	372	-58%	28	1226.3%
Otros Activos	370	510	286	-23%	327	-12.7%
PASIVO TOTAL MAS PATRIMONIO AJUSTADO	11,257	12,110	11,163	-1%	9,295	20.1%
PASIVO TOTAL	2,703	3,324	4,994	85%	382	1208.2%
Pasivo sin costo	2,703	3,324	4,994	85%	382	1208.2%
Con Instituciones públicas	544	1,012	459	-16%	326	40.6%
Otros pasivos sin costo	2,077	2,311	4,535	118%	56	8063.9%
PATRIMONIO AJUSTADO	11,687	8,786	6,169	-47%	8,914	-30.8%

Imagen n.º1. Balance de Situación

Fuente: Gerencia de la Sociedad

Estado de Resultados -Millones de Colones-

CUENTA	Mensual		Acumulado		Variación %	Meta Marzo 2021	Variación Marzo 2021 %
	feb-21	mar-21	mar-20	mar-21			
Ingresos Financieros	362	-185	341	228	-33%	110	108.7%
Ingresos Financieros por Inversiones	362	-185	285	211	-26%	110	92.4%
Ganancia o Pérdida por diferencial cambiario	-431	455	56	18	-68%	0	4737%
Resultado Financiero Neto	-69	270	341	228	-33%	110	108.0%
Ingresos Operativos	638	593	1,861	1,760	-5%	1,644	
Ingresos por comisiones	590	573	1,820	1,670	-8%	1,644	2%
Ganancia estimaciones	45	14	30	76	156%	0	N/A
Otros Ingresos de operación	4	6	11	14	26%	0	N/A
Gastos de Operación	74	61	326	206	-37%	265	N/A
Gastos Generales	41	29	102	102	-0.1%	113	-10%
Gastos Financieros bienes por arrendamiento	2	2	14	6	100.0%	0	N/A
Otros Gastos de operación	15	23	92	64	-31%	109	-41%
Depreciaciones	10	10	31	31	100%	43	N/A
Gastos estimaciones	6	-3	87	3	100%	0	N/A
Resultado Operacional Bruto	565	532	1,535	1,554	1.25%	1,489	89.5%
Gastos Administrativos	153	208	488	516	6%	520	
Gastos de personal	153	208	488	516	5.8%	520.41	-0.8%
Resultado Operacional Neto	412	323	1,047	1,038	-1%	520	178.9%
Utilidad antes de impuesto	342	594	1,387	1,266	-0.09	968	0.31
Impuesto sobre la renta	82	179	442	363	-18%	291	25%
Participaciones sobre la Utilidad	10	18	42	38	-9%	29	31%
Utilidad Neta del Periodo	250	397	904	865	-4%	649	33%

Imagen n.º2. Estado de Resultados

Fuente: Gerencia de la Sociedad

Adicionalmente, la señora **Cordero** comenta la ejecución del presupuesto 2021, para lo cual presenta el detalle de los ingresos y egresos, con corte al mes de marzo (ver imágenes n.º3 y n.º4).

Ejecución de presupuesto Ingresos a marzo 2021

INGRESOS DEL NEGOCIO	PRESUPUESTO 2021	INGRESOS MARZO 2021	PRESUPUESTO META 2021 ACUMULADO	% EJECUCIÓN 2021	INGRESO REAL VS META
Ingresos por comisiones	6,574	1,670	1,644	25%	101.59%
Ingresos Financieros	438	211	110	48%	192.36%
Total	7,012	1,880	1,753	27%	107%

Imagen n.º3. Ejecución de presupuesto Ingresos a marzo 2021

Fuente: Gerencia de la Sociedad

Ejecución de presupuesto
Egresos a marzo 2021

EGRESOS DEL NEGOCIO	PRESUPUESTO 2021	EGRESOS REALES MARZO 2021	PRESUPUESTO META 2021 ACUMULADO	% EJECUCIÓN 2021	EGRESO REAL VS META
REMUNERACIONES	1,964	464	520	24%	89%
SERVICIOS	2,052	500	507	24%	99%
MATERIALES Y SUMINISTROS	17	1	5	7%	23%
ACTIVOS FINANCIEROS	1,667	0	139	0%	0%
BIENES DURADEROS	376	0	31	0%	0%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	193	87	29	45%	298%
CUENTAS ESPECIALES	743	0	0	0%	0%
Total	7,012	1,052	1,232	15%	85%

Imagen n.º 4. Ejecución de presupuesto Egresos a marzo 2021

Fuente: Gerencia de la Sociedad

Finalmente, doña **Isabel** señala que, durante el primer trimestre del año 2021, no se realizaron modificaciones presupuestarias.

Copia de la información se remitió a los señores Directores para su conocimiento y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo del Banco de Costa Rica, artículo n.º 10 Funciones de las Juntas Directivas, a. Junta Directiva General y juntas directivas de subsidiarias.

Artículo 10. Funciones de las juntas directivas

a. Junta Directiva General y juntas directivas de subsidiarias

La Junta Directiva General debe cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional (LOSBN), en el acuerdo Sugef 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo, acuerdo Sugef 14-17 Reglamento general de gestión de la tecnología de información, y en la Directriz Presidencial N° 099-MP Directriz general para la revisión de las funciones de órganos de dirección y fortalecimiento de su rol estratégico en las empresas propiedad del estado e instituciones autónomas.

Además, en línea con lo anterior, sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que le asignan las leyes, reglamentos, directrices presidenciales y otras normas relacionadas, la Junta Directiva General y las juntas directivas de las subsidiarias, deben cumplir con las siguientes funciones:

(...)

- *Supervisar la gestión de la gerencia superior a través de la rendición de cuentas.*
- *Analizar los informes que les remitan los comités de apoyo, los órganos supervisores y las auditorías interna y externa y tomar las decisiones que se consideren procedentes. (...)*

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 marzo del 2021, en cumplimiento del Sistema de Información Gerencial.

ARTÍCULO VII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Informativos*, el señor **David Brenes Ramírez** dice en esta oportunidad, se cuenta con la participación, bajo la modalidad de telepresencia, de la señora Jéssica Borbón Garita, Gerente de Gobierno Corporativo a.i., quien se hace acompañar de la señora Danisha Campbell Smith y del señor Frank Williams Guillen, ambos, Gestores de Gobierno Corporativo, para presentar a esta Junta Directiva los resultados de la autoevaluación de Junta Directiva del BCR Corredora de Seguros S.A., para el año 2020.

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

Seguidamente, la señora **Borbón Garita** agradece la oportunidad e inicia la exposición del tema haciendo referencia a los antecedentes que se transcriben a continuación:

- *De acuerdo con la Directriz MP039, en su art 4 “... todas las entidades instruidas deberán realizar una evaluación del desempeño de sus juntas directivas al menos una vez al año...” art 12 “...deben enviar los resultados antes del mes de marzo, Unidad Asesora para la Dirección y Coordinación de la Propiedad Accionaria del Estado y la Gestión de las Instituciones Autónomas...”*
- *De acuerdo al informe de auditoría externa 22-18 con fecha 2019 se realizan varios ajustes al instrumento de autoevaluación.”...resulta importante que el Conglomerado considere los siguientes aspectos para próximas actualizaciones del instrumento de evaluación basado en mejores prácticas: Hacer una diferenciación para la evaluación del presidente de la Junta Directiva considerando la importancia de su rol...”*
- *Esta es la segunda autoevaluación que se realiza en el Conglomerado Financiero BCR.*

A continuación, doña **Jéssica** comenta que en el instrumento utilizado en esta oportunidad, se incorporaron las observaciones relacionadas con la evaluación del acuerdo Sugef 16-16 y también, del cumplimiento de la auditoría externada relacionada con el acuerdo Sugef 22-18, donde solicitaban hacer una diferenciación de los roles de las presidencias según la Junta Directiva.

Además, también, se consideraron recomendaciones brindadas el año anterior, relacionadas con la utilización de la herramienta virtual, incorporación de temas de dirección estratégica, de calidad y transparencia, de cumplimiento de la gestión de las tecnologías de información, el rol de presidente, y una estructura evaluación basada también, en la efectividad

que fue aprobada por la Junta Directiva General, el mes anterior que próximamente se presentará a incorporación de este órgano colegiado (ver imagen n.º1).



Imagen n.º1. Mejoras del Instrumento

Fuente: Gerencia de Gobierno Corporativo BCR

En relación con los resultados de la Sociedad, doña **Jéssica** indica que en la evaluación realizada se tuvo un porcentaje de participación del 67%, es decir que del total de seis miembros se tuvo una participación de cuatro miembros (ver imagen n.º2).

Generalidades de la autoevaluación

Periodo de evaluación: Del 08-12-20 al 29-01-21

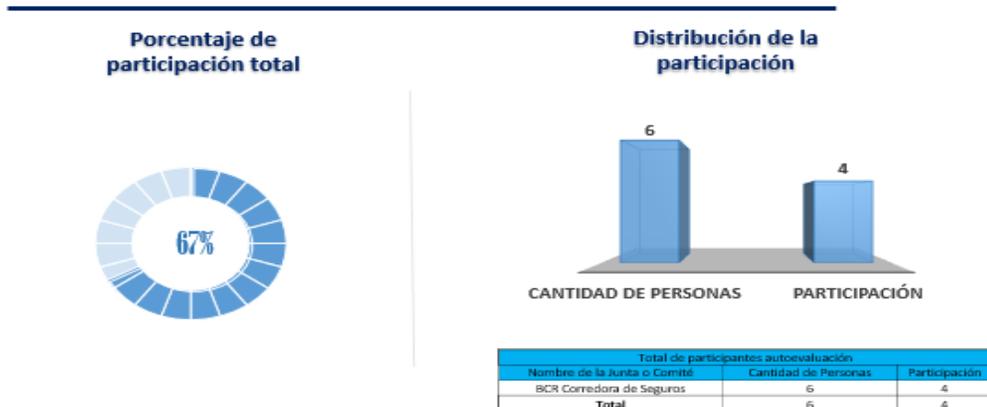


Imagen n.º2. Generalidades de la autoevaluación

Fuente: Gerencia de Gobierno Corporativo BCR

No obstante, lo anterior, la señora **Borbón** muestra los resultados obtenidos destacando que, se obtuvo una calificación general de 91% (ver imagen n.º3).

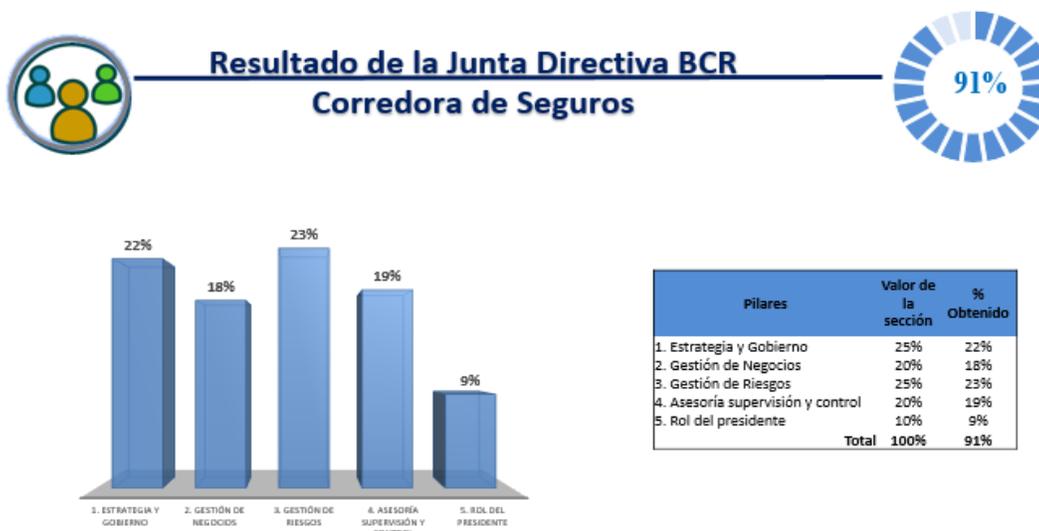


Imagen n.º3. Resultados de la Junta Directiva BCR Corredora de Seguros
Fuente: Gerencia de Gobierno Corporativo BCR

Adicionalmente, presenta el resultado obtenido para transparencia y divulgación, donde se logró un total de 100%, tal y como se aprecia seguidamente (ver imagen n.º4). Indica que en este punto, las personas indicaron que en temas de transparencia y divulgación, no hay brecha alguna. Resalta que, en este caso, esta calificación es importante, porque ninguna de las subsidiarias del Conglomerado la ha logrado.

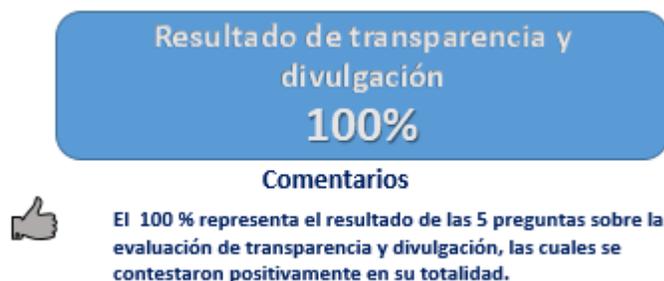


Imagen n.º4. Resultados de transparencia y divulgación
Fuente: Gerencia de Gobierno Corporativo BCR

Adicionalmente, la señora **Borbón**, se apoya en la siguiente información (ver imagen n.º5) para comentar ampliamente las oportunidades de mejora identificadas por los miembros del Directorio.

Resumen de oportunidades de mejora

Oportunidad de mejora	Responsable de atender la oportunidad de mejora
Establecer planes de sucesión adecuados para los puestos de la Alta Gerencia.	Capital Humano
Establecer una estructura del CFBCR , un gobierno con funciones y responsabilidades definidas a nivel de la controladora y de las entidades individuales que conforman el conglomerado financiero	Junta Directiva
Establecer los mecanismos que garanticen la revisión del cumplimiento de los requisitos personales en el proceso de contratación del recurso humano y durante la relación laboral.	Capital Humano
Aprobar y emitir políticas para la relación con los proveedores	Junta Directiva

Imagen n.º 5. Resumen de oportunidades de mejora

Fuente: Gerencia de Gobierno Corporativo

Al respecto, destaca que un aspecto que se ha analizado reiteradamente en las distintas sociedades está relacionado con el establecimiento de planes de sucesión para los puestos de alta Gerencia, para lo cual, la Gerencia a su cargo trabaja en un plan de atención.

Asimismo, indica que otra de las observaciones está relacionada con establecer una estructura del Conglomerado Financiero BCR, con un Gobierno con las funciones y responsabilidades definidas a nivel de la controladora y las entidades individuales que conforman el Conglomerado mercados financieros.

Sobre el particular, destaca la señora **Borbón** que, en el mes de febrero del 2021, se realizó una modificación al Código de Gobierno Corporativo BCR, donde se incluyó el artículo 10, relacionado con las funciones y responsabilidades definidas, entre casa matriz BCR y entidades individuales en referencia a las Sociedades, y por tanto, considera que con este establecimiento, la brecha estaría subsanada.

En relación con el establecimiento de políticas para la relación con los proveedores, doña **Jéssica** explica que en el Código de Gobierno Corporativo BCR se establece esa relación, por lo que esta brecha también, está subsanada.

El señor **Néstor Solís Bonilla** hace uso de la palabra, en primera instancia para agradecer a doña Jéssica, por brindar a este Directorio las aclaraciones del caso para cada uno de los temas, además, solicita que a nivel de Gobierno Corporativo, se tome la iniciativa y que

se informe vía electrónica sobre los temas que sean de conocimiento de las Juntas Directivas, los cambios realizados y en qué puntos, específicamente se hizo la modificación.

Continuando con la exposición, la señora **Jéssica Borbón** manifiesta que, las dos últimas brechas, están relacionadas con promover que las partes interesadas, incluidos los colaboradores y órganos representativos, manifiesten a la Junta Directiva sus preocupaciones en relación a posibles prácticas ilegales. Al respecto, manifiesta su preocupación, porque al ser una respuesta tan amplia, podría suponerse y mal interpretarse situaciones que tal vez, no sean las correctas.

No obstante lo anterior, se realizaran reuniones de trabajo para atenderla, tanto con la Presidencia como Gerencia de la Sociedad, ya que se debe suponer que la brecha es válida. Así las cosas, se trabajará en una capacitación o gestión cultural interna para que, todos ustedes, como miembros de esta Junta Directiva, no sientan que no puedan manifestar libremente al Directorio sus preocupaciones y tal vez, conozcan el fundamento técnico que los respalde para que lo puedan hacer.

Destaca doña **Jéssica** que, esto es una labor conjunta donde Gobierno Corporativo podría apoyar esta gestión y definir un breve plan de acción, con algunas actividades que permitan que la persona o las personas que señalaron la brecha, sientan que la oportunidad de mejora se está dando.

Al respecto, el señor **Javier Zúñiga Moya** comenta que, cuando leyó el informe no comprendió correctamente la indicación, y a su consideración, le da la impresión de que, de alguna manera, en este seno se ha coartado la opinión a alguna persona, en cuanto a algún acto o práctica incorrecta.

Destaca don **Javier** que a él personalmente le queda esa gran duda o auto duda, de si ha ocurrido un evento así en su rol como Presidente, agrega que agradecería que la persona que realizó dicha observación se la podría señalar y la va a entender de la manera más abierta y siempre verá, como una oportunidad de mejora, ya que podría ser que sin quererlo de alguna manera han cometido un acto como el sugerido, ya que en sus propias palabras no se convertiría en error sino, en un horror, que pide a Dios que libre a los Órganos de Dirección del Banco de Costa Rica el cometer un acto de coartar la libre expresión de una persona.

Al respecto, la señora **Maryleana Méndez Jiménez** dice que el informe la observación se refiere a las oportunidades, de mejora de los comités de apoyo. Ante lo cual, la

señora **Borbón Garita** manifiesta que se deja el pendiente para revisar e informar en una próxima oportunidad, y no inducir a error.

No obstante lo anterior, doña **Maryleana** informa que, como miembro del Comité Corporativo de Auditoría, siempre se ha dejado abierta la posibilidad en ese Comité de recibir denuncias de este tipo e incluso manifiesta que siempre han incentivados a las personas y a los órganos que dirección que, cualquier situación sea presenta el Comité Corporativo de Auditoría.

Aunado a este tema, la señora **Verónica Acosta Gándara** manifiesta que dentro de la oportunidad de mejora se menciona también, a los colaboradores y sus órganos representativos y entonces, sugiere que, podrían crear un canal de comunicación para que se puedan hacer esas denuncias de la Junta Directiva.

Por su parte, el señor **David Brenes Ramírez** manifiesta que la Auditoría Interna de la Sociedad, cuenta con un procedimiento para tramitar denuncias anónimas, y además, informa que, la Administración tiene un canal directo, que ha sido comunicado a las personas trabajadoras de la Sociedad, para que tengan noción de dónde y cómo presentar una denuncia en caso de que deban hacerlo.

Sin embargo, señala que en el caso de que se desee normar el proceso se podría canalizar a través de Gobierno Corporativo, para que sea canalizado a nivel de Conglomerado Financiero BCR, adicional al canal de la Auditoría Interna para que todas las personas puedan realizar esta gestión.

Ante lo cual, manifiesta la señora **Acosta** debería de ser así, porque, están incluidos los colaboradores y los miembros de Junta Directiva, o sea, es el universo de personas que conforman el Conglomerado Financiero BCR.

Adicionalmente, la señora **Borbón** dice que, como manifestaba, ella tiene que suponer que son todas las personas, y en su parecer el plan de acción sería reforzar a nivel de los señores Directores, el esquema normativo que los apoya para que la gestión se mitigue. Dice que así como lo mencionó don David, existe la política corporativa de atención de conflictos de interés, y en términos de ética también, se presenta bastante regulación y en el Código de Gobierno Corporativo; por lo que insta a la persona o personas que percibieron esta brecha para que lo denuncien.

Por otra parte, dice doña **Jéssica** que tal como lo indicaba don Néstor, la oficina de Gobierno Corporativo puede realizar una gestión de reforzamiento interno que también, los obligaría a atender la brecha de alguna manera y donde los señores Directores sientan la satisfacción de que se atendió la observación.

Sobre el particular, el señor **Néstor Solís** consulta si la brecha identificada es un enunciado del instrumento de medición, o es un comentario que alguien manifestó. Para lo cual, la señora **Borbón** aclara que la brecha se relaciona a una consulta específica de una pregunta, donde alguien o algunas personas, respondieron que no sea realizaba, o sea, percibieron la brecha.

Así las cosas, don **Néstor** consulta, si la pregunta específica se habla en relación a posibles prácticas “ilegales”, para lo cual manifiesta doña **Jéssica** que la consulta está tal y como se lee en el informe.

Así las cosas, don **Néstor** manifiesta que, deben poner atención y que tienen que corregir y analizar las oportunidades de mejora que corresponda, pero en su parecer también, se presenta un tema a trabajar con el formulario, ya que, esos calificativos son muy amplios y muy abiertos, los cuales se prestan para que todos piensen diferente en cuanto a la calificativo de prácticas ilegales y agrega que eso les multiplica por diez la preocupación y le sugiere a doña Jéssica poner especial atención en esto.

En relación con la elaboración del formulario, el señor **Frank Williams Guillén** comenta que el legajo de preguntas que se confeccionan para la autoevaluación, surgen de las responsabilidades que está asignadas en leyes, reglamentos, normativas y códigos para los miembros de las juntas directivas, así que, las oportunidades de mejora surgen al realizar el análisis de datos recopilados.

En relación con el tema, dice la señora **Borbón** que, desea aclarar que su equipo de trabajo le manifestó que, efectivamente se cometió un error en consignar las brechas a los comités de apoyo, que fue lo que señaló doña Maryleana en su momento, ya que sí son dos brechas identificadas para esta Junta Directiva (ver imagen n.º6).

Resumen de oportunidades de mejora

Oportunidad de mejora	Responsable de atender la oportunidad de mejora
Promover que las partes interesadas, incluidos los colaboradores y sus órganos representativos manifiesten libremente a la Junta Directiva sus preocupaciones en relación con posibles prácticas ilegales	Presidente Junta Directiva
Aprobar anualmente, el nivel de estimaciones para cubrir los riesgos de crédito, las metodologías para calificación capacidad de pago , metodologías para la creación de escenarios de estrés	Junta Directiva

Imagen n.º6. Resumen de oportunidades de mejora

Fuente: Gerencia de Gobierno Corporativo

Por lo anterior, el señor **Zuniga Moya** consulta si las recomendaciones que se han realizado, la oficina de Gobierno Corporativo realizará un plan de acción para mitigar estas brechas identificadas. Ante lo cual, señora **Borbón** manifiesta que van a realizar el ajuste correspondiente e incorporarán a Gobierno Corporativo para que apoye en esta brecha.

En otro orden de ideas, doña **Jéssica** se refiere a la brecha que está relacionada con la aprobación anual del nivel de estimaciones para cubrir riesgos, así como, las metodologías y calificación de capacidad de pago y metodologías para la creación de escenarios de estrés. Dice que, en otros órganos colegiados del Conglomerado se tenía la percepción que algunas brechas se generan en términos normativos, y pareciera que las juntas directivas no están recibiendo la información de la valoración de algunas normativas que se elevan a Junta Directiva General para su aprobación.

Así las cosas, se está trabajando en un plan de acción para que, de manera general y no específica en materia de riesgo, las juntas directivas, conozcan las modificaciones que se le elevan a Junta Directiva General, respecto a términos normativos, lo cual es una oportunidad de mejora que doña Maryleana externó en otro Directorio.

Adicionalmente, el señor **Solís Bonilla** comenta que en este punto se debe valorar que las normativas se individualicen para cada subsidiaria, es decir, que sea un producto más a la medida, porque al menos en temas de crédito la valoración para esta sociedad es diferente.

Continuando con la exposición, doña **Jéssica** presenta las recomendaciones, las cuales se transcriben a continuación:

Otras recomendaciones para el próximo proceso de autoevaluación

- *Considerar para el próximo proceso de autoevaluación que cada órgano colegiado separe un espacio de la sesión para realizar la autoevaluación con la finalidad de:*
 - *Garantizar mayor participación*
 - *Atención de consultas*
 - *Que las respuestas indiquen resultados relacionados a la realidad para casos donde hay desconocimiento de si la función se realiza.*
- *Valorar con tecnología alguna herramienta que permita atender algunas limitaciones de la herramienta utilizada para esta autoevaluación.*

La señora **Gina Carvajal Vega** se refiere a la brecha relacionada con la aprobación anual del nivel de estimaciones para cubrir los riesgos de crédito, de las metodologías para la calificación de capacidad de pago y metodologías de creación de escenarios de estrés (imagen n.º6), para indicar que, de los siete meses que tiene de conformar parte de esta Junta Directiva, esos temas se han analizado ya, varias veces en el Comité Corporativo de Riesgo, por lo que agradece que se especifique muy bien, a qué se refiere a esas aprobaciones de escenarios y otros.

Al respecto, la señora **Borbón** dice que con la propuesta de Gobernanza Corporativa que se va a implementar; estas brechas se subsanarán en un momento dado. No obstante, lo anterior, doña **Gina** señala que, se podrían realizar una pregunta más cerrada, y con ello obtener respuestas más certeras. Para lo cual, la señora **Borbón** indica que van a valorar la situación y para el próximo ejercicio lo valorarían a nivel corporativo.

Para finalizar la exposición la señora **Borbón** procede dar lectura a los considerandos y solicita a esta Junta Directiva, sí lo tienen a bien, dar por conocido el Informe de Resultados de la autoevaluación de Junta Directiva, para el año 2020, así como, encargar a la Gerencia de Gobierno Corporativo realizar las gestiones correspondientes para atender los planes de mejora en función de atender las brechas identificadas.

Para atender una consulta de doña Verónica, en relación con la posibilidad que el cuestionario sea valorado previamente por las gerencias de las Subsidiarias, el señor **Javier Zúñiga** manifiesta que la intervención de los gerentes en la valoración de las preguntas se realizan en función de analizar si dichas consultas atañen al negocio en específico, donde lo que se realiza es evacuar las dudas con los gerentes ya que ellos son los que conocen del tema.

Por su parte, doña **Maryleana** manifiesta que, el instrumento evalúa la ejecución o la gestión de la Junta Directiva, y entonces, puede ser que, más bien, el gerente agregue valor

diciendo que hay elementos dentro de la Junta Directiva, que necesita que se fortalezcan para apoyar el desarrollo del negocio. En otras palabras, este instrumento no evalúa la gestión del negocio como tal, sino el desempeño de la Junta Directiva, entonces, en su parecer, si el gerente analiza el instrumento de evaluación, podría solicitar que se incluya o se personalice a la necesidad particular de la subsidiaria.

Así las cosas, doña **Maryleana** manifiesta entender la preocupación de doña Verónica, porque, en los temas relacionados con las evaluaciones, sobre todo, las que realiza la Auditoría Interna; la Administración es la fuente, o sea, es el objeto de la evaluación siendo allí donde se tiene que guardar absoluta y total independencia, pero en este caso, más bien, es la Junta Directiva evaluándose, entonces, el gerente podría aportar, en su criterio personal.

Por su parte, doña **Verónica** expresa su preocupación con la participación de los gerentes en la elaboración o revisión del instrumento. No obstante lo anterior, la señora **Jéssica Borbón** manifiesta que concuerda con lo externado por doña Maryleana, ya que en el ejercicio aspiracional del área de Gobierno Corporativo, se busca siempre la transparencia, porque, en realidad es la función dentro del Banco y a pesar de que cualquier persona sin importar el puesto, realice una valoración la oficina a su cargo la va a revisar.

Indica que, cualquier exclusión o cualquier incorporación e inclusive la revisan con la Gerencia Corporativa Jurídica, y señala que muchas consultas se van a dirigir específicamente al señor Manfred Sáenz Montero, con la finalidad de agregar valor al instrumento, además, señala que el área Gobierno Corporativo tiene independencia, y busca en términos de transparencia cumplir con lo que solicita el Gobierno de la República.

Por su parte, don Javier manifiesta a doña Verónica que, todas las consultas formuladas y canalizadas por su persona, son parte de las funciones que tiene, como fiscal de esta Junta Directiva.

Finalmente los miembros de esta Junta Directiva se muestran de acuerdo con lo solicitado anteriormente por doña Jéssica. Acto seguido se suspende la comunicación con las señoras Jéssica Borbón, Danisha Campbell Smith y el señor Frank Williams.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Lo establecido en la Directriz Presidencial MP039 Política general para el establecimiento de una evaluación del desempeño en las Junta Directivas u Órganos de Dirección de la empresas propiedad del Estado y de Instituciones Autónomas.

Segundo. Que el artículo 21. Evaluaciones del desempeño, de la SUGEF 16-16 establece que los mecanismos para llevar a cabo evaluaciones anuales sobre su gestión, la de sus comités y de sus miembros; así como las acciones a tomar en caso de que existan reservas o dudas sobre el desempeño de alguno de sus miembros.

Tercero. Que los resultados de esta autoevaluación fueron conocidos por el Comité Corporativo Ejecutivo en la reunión n.º13-2021CCE, artículo VIII, del 15 de marzo del 2021.

Se dispone:

1.- Dar por conocido el informe que contiene los resultados de la autoevaluación de Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros, para el año 2020, conforme al documento conocido en esta oportunidad y que forma parte del expediente digital de esta sesión.

2.- Encargar a la Gerencia de Gobierno Corporativo BCR tomar en consideración los comentarios externados por los señores Directores en esta oportunidad y presentar el plan de atención de las oportunidades de mejora a esta Junta Directiva, que incluya los responsables de su atención, a efectos de proceder con la atención de las brechas identificadas en la autoevaluación.

ARTÍCULO VIII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos estratégicos 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 IX

En el capítulo de agenda denominado *Correspondencia*, el señor **Javier Zúñiga Moya** solicita a la señora Laura Villalta Solano, Asistente de la Secretaría de la Junta Directiva presentar el oficio DFOE-0028, de fecha 30 de abril del 2021 y el anexo R-DC-00022-2021, ambos, remitidos por la señora Amelia Patricia Jiménez Rueda, Gerente División de la Contraloría General de la República (CGR), dirigido Directores de Juntas Directivas y otros cargos de las empresas propiedad del Estado, mediante el cual informe sobre los ajustes realizados en las Áreas de Fiscalización de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa

(DFOE) de la Contraloría General de la República (CGR) y que rigen a partir del 01 de mayo de los corrientes.

Seguidamente, se transcribe el oficio oportunidad.

Asunto: Comunicación sobre ajustes en las Áreas de Fiscalización de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa (DFOE) de esta Contraloría General.

La Contraloría General de la República procura revisar periódicamente su estructura organizacional, adaptándose a las nuevas necesidades y exigencias del entorno, con el fin de apoyar efectivamente el logro de los objetivos institucionales y la ejecución óptima de los procesos de trabajo.

Para ello y con el objetivo de que se refleje con claridad el propósito esperado de cada área de fiscalización superior, ha sido necesario plantear un ajuste en el enfoque y nombre de cada una de ellas, con el objetivo de ampliar, reagrupar y renombrar el espacio para la fiscalización de los temas de forma más integral, sistémica y sostenible, en virtud del valor público que la institución desea aportar a la ciudadanía.

Considerando lo anterior a partir del 01 de mayo de 2021, según resolución adjunta número R-DC-00022-2021 del 24 de marzo del año en curso, publicada en la Gaceta N° 80 del 27 de abril de 2021, le informo los siguientes aspectos relativos al nuevo nombre, el equipo gerencial y las instituciones (Anexo 1) asociadas a las áreas de fiscalización que integrarán esta División, con el propósito de lograr la coordinación apropiada de los trámites y comunicaciones que debe efectuar esa institución con la DFOE.

Nombre del Área de la DFOE hasta el 30 de abril	Nombre del área de la DFOE a partir del 1° de mayo ¹	Sigla	Nombre del Gerente
División de Fiscalización Operativa y Evaluativa	División de Fiscalización Operativa y Evaluativa	DFOE	Máster Amelia Jiménez Rueda
Área de Fiscalización de Servicios Ambientales y de Energía	Área de Fiscalización para el Desarrollo Sostenible	SOS	Licenciada Carolina Retana Valverde
Área de Fiscalización de Servicios Públicos Generales	Área de Fiscalización para el Desarrollo de la Gobernanza	GOB	Doctora Falon Arias Calero
Área de Fiscalización de Servicios Sociales	Área de Fiscalización para el Desarrollo del Bienestar Social	BIS	Máster Manuel Corrales Umaña
Área de Fiscalización de Servicios de Infraestructura.	Área de Fiscalización para el Desarrollo de las Ciudades	CIU	Licenciada Marcela Aragón Sandoval
Área de Fiscalización de Servicios para el Desarrollo Local	Área de Fiscalización para el Desarrollo Local	LOC	Licenciada Vivian Garbanzo Navarro
Área de Fiscalización de Servicios Económicos.	Área de Fiscalización para el Desarrollo de Capacidades	CAP	Licenciada Jessica Víquez Alvarado
Área de Fiscalización del Sistema de Administración Financiera de la República	Área de Fiscalización para el Desarrollo de las Finanzas Públicas	FIP	Máster Julissa Sáenz Leiva
Área de Seguimiento de Disposiciones	Área de Seguimiento para la Mejora Pública	SEM	Máster Grace Madrigal Castro
Área de Denuncias e Investigaciones	Área de Investigación para la Denuncia Ciudadana	DEC	Licenciado Rafael Picado López
Área de Secretaría Técnica	Área para la Innovación y el Aprendizaje de la Fiscalización	IAF	Máster Daniel Sáenz Quesada

Copia de oficio fue entregado oportunamente a los señores miembros de esta Junta Directiva y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Dar por conocido el oficio DFOE-0028, remitido por la Gerencia de División de la Contraloría General de la Republica (CGR), mediante la cual comunican sobre los ajustes realizados en las Áreas de Fiscalización de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa (DFOE) de la Contraloría General de la República (CGR); asimismo, dispone trasladarlo a la Gerencia de la Sociedad para que proceda conforme corresponda.

ARTÍCULO X

Se convoca a sesión ordinaria para el miércoles diecinueve de mayo del dos mil veintiuno, a las ocho horas con treinta minutos.

ARTÍCULO XI

Termina la sesión ordinaria n.º 10-21, a las trece horas con siete minutos.