

Informe Anual de Rendición de Cuentas

Informe de gestión 2023
BCR Corredora de Seguros S.A.

David Brenes Ramirez
Gerente General

En cumplimiento de la ley n° 9398 “Ley perfeccionamiento rendición de cuentas”

Índice

A) OBJETIVOS LEGALES QUE DAN ORIGEN Y FUNDAMENTO A LA RESPECTIVA ENTIDAD, ÓRGANO O SECTOR.....	3
B) RECURSOS FINANCIEROS, HUMANOS Y MATERIALES DISPONIBLES, CON UNA JUSTIFICACIÓN DE SU NECESIDAD Y VIGENCIA EN ORDEN AL INTERÉS PÚBLICO Y COMETIDOS DE LA INSTITUCIÓN	6
C) EL ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL VIGENTE, QUE CONTENDRÁ UNA DESCRIPCIÓN DE LAS DIFERENTES ÁREAS DE TRABAJO Y UN RECUENTO DEL NÚMERO DE FUNCIONARIOS, ASÍ COMO SU CLASE (CLASIFICACIÓN DE PUESTOS).....	8
D) METAS TRAZADAS PARA EL PERÍODO EN ANÁLISIS, CON INDICACIÓN CLARA Y ESPECÍFICA DE LOS RESULTADOS CONCRETOS OBTENIDOS PARA CADA UNA DE ELLAS, TANTO EN EL CONTEXTO DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO, EL PLAN SECTORIAL Y EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL.....	12
E) DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE CRÉDITOS ASUMIDOS, MODIFICACIONES SALARIALES ACORDADAS, PROCESOS DE CONTRATACIÓN INICIADOS U ADJUDICADOS, ASÍ COMO PROCESOS O DEMANDAS JUDICIALES ENFRENTADAS O PROMOVIDAS.....	14
F) LIMITACIONES Y OBSTÁCULOS ENCONTRADOS	15
G) RETOS, OBJETIVOS E INVERSIONES PARA EL MEDIANO Y LARGO PLAZO.	15

a) Objetivos legales que dan origen y fundamento a la respectiva entidad, órgano o sector.

Marco Filosófico

BCR Corredora de Seguros tiene como misión Proteger la solidez financiera de las empresas y el patrimonio familiar, para contribuir con el desarrollo sostenible del país, mediante una asesoría integral en seguros, soluciones innovadoras y experiencia al cliente y nuestra visión Ser la Corredora de Seguros preferida por nuestro amplio portafolio de productos, servicios, innovación tecnológica y excelencia en el trato; que permita promover el desarrollo sostenible del país.

Se han definido a nivel del Conglomerado Financiero CR los siguientes valores que forman parte importante de la cultura de BCR Corredora de Seguros:

Innovación: Creamos soluciones innovadoras para el futuro. Desafiamos el status quo trabajando fuera de nuestra zona de confort y aprovechando la energía creativa de nuestra gente.

Excelencia: Creemos en el trabajo responsable, con un alto desempeño y orientado hacia los mejores resultados en cada cosa que hacemos.

Servicio: El cliente es nuestra razón de ser, sabemos que cada interacción importa. El cuidado y respeto hacia él es nuestra mayor prioridad y motivación

Liderazgo: Creemos en las capacidades y el desarrollo de la gente, así como el aprovechamiento de todo su potencial para cumplir su propósito dentro de la organización

Objetivos legales que dan origen y fundamento a la entidad

Normativa Legal

Por regla general los bancos comerciales del Estado pueden participar, constituir o emplear personas jurídicas, únicamente en aquellos casos y bajo las condiciones que regula el artículo 73 inciso 3) de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, o cuando se les autorice por ley especial.

Con la promulgación y entrada en vigor de la Ley número 8653, denominada Ley Reguladora del Mercado de Seguros, que para los efectos califica como una ley especial, se autoriza a los Bancos del Estado a constituir sociedades para la prestación de servicios a terceros, relacionados a los seguros.

La autorización que otorga la ley de comentario es dada bajo dos modalidades: a) para la constitución de sociedades como aseguradoras y reaseguradoras, cuya autorización se encuentra regulada en el artículo 7 inciso a); y b) para la constitución de sociedades como intermediarios de seguros entre los que se regulan las sociedades agencias de seguros y las sociedades corredoras de seguros, autorización legal establecida en el artículo 23 del mismo cuerpo normativo.

Según el transitorio V de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, establece lo siguiente:

..."De conformidad con el artículo 23 de esta Ley, los bancos públicos del Estado contarán con un plazo de seis meses, contado a partir de la entrada en vigencia de esta Ley para constituir la sociedad anónima allí indicada.

Durante ese plazo podrán seguir operando como intermediarios del INS en la forma pactada con ese Instituto."

Asimismo, indica que el Reglamento sobre Autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros en su Anexo n. °3 "Autorización de Sociedades Corredoras de Seguros", establece:

Artículo 2. Alcance

“Este Reglamento es aplicable a las entidades aseguradoras, en las categorías de seguros generales, seguros personales o mixtas, entidades reaseguradoras, sociedades corredoras de seguros, sociedades agencia de seguros, agentes y corredores de seguro...”

...Las autorizaciones aplicables a los grupos financieros se registrarán por el Acuerdo SUGEF 8-08, Reglamento sobre autorizaciones de entidades supervisadas por Superintendencia General de entidades Financieras (SUGEF), y sobre autorizaciones y funcionamiento de grupos y conglomerados financieros..”

Artículo 14.- Carta de cumplimiento de requisitos e inscripción en el registro.

“La Superintendencia emitirá una carta de cumplimiento de requisitos y solicitará la aportación de documentación para la inscripción en el registro. Dentro del plazo de dos meses contados a partir de la comunicación de esta carta, el solicitante debe presentar a la Superintendencia los documentos para la inscripción detallados en los anexos de este Reglamento, según el trámite de que se trate, para que éste proceda con el registro de la entidad....”

Esta ley especial, además establece que las anteriores sociedades deberán ser constituidas como sociedades anónimas, señalando para el caso de las sociedades agencias de seguros y corredoras de seguros la posibilidad que el Banco Estatal que la constituya sea el único accionista. Todas las anteriores sociedades deberán ser inscritas en el Registro Público respectivo.

b) Recursos financieros, humanos y materiales disponibles, con una justificación de su necesidad y vigencia en orden al interés público y cometidos de la institución

BCR Corredora de Seguros, al ser una sociedad anónima dedicada a la intermediación de seguros, no recibe ningún tipo de recursos ni transferencias para su operación, por el contrario, su razón de ser es la generación de ingresos y utilidades.

Nuestros principales ingresos provienen por medio de ingreso de comisiones, por la venta de seguros individuales, colectivos con y sin operación de crédito; así como la gestión bursátil que se realiza con los recursos propios, la cual genera intereses sobre títulos valores y fondos a la vista.

La base legal de los ingresos que percibe BCR Corredora de Seguros SA, se establece según lo normado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y supervisado por la Superintendencia General de Seguros, los cuales corresponden únicamente a la retribución percibida por las entidades aseguradoras correspondiente a las comisiones ganadas por la venta de seguros, adicionalmente por los honorarios profesionales que la sociedad corredora de seguros pacte libremente con sus clientes, de conformidad a lo establecido por la SUGESE.

Estas comisiones se generan por una estructura de comisiones definidas por cada entidad aseguradora, en este caso se tomaron en cuenta las de las siguientes aseguradoras: ADISA , ASSA, BMI, DAVIVIENDA, INS, LAFISE, SEGUROS MAGISTERIO, MAPFRE, OCEANICA , PALIG, QUALITAS, SAGICOR.

Cuadro #1

Año	Programa	Partida	Nombre de la partida	Monto extraordinario Presupuestado	Monto Ejecutado Ingresos 2023	% Ejecución
2023	Único	1-0-0-0-00-00-0-0-000	Ingresos corrientes	¢ 7.319.494.308	¢ 7.863.369.324	108%

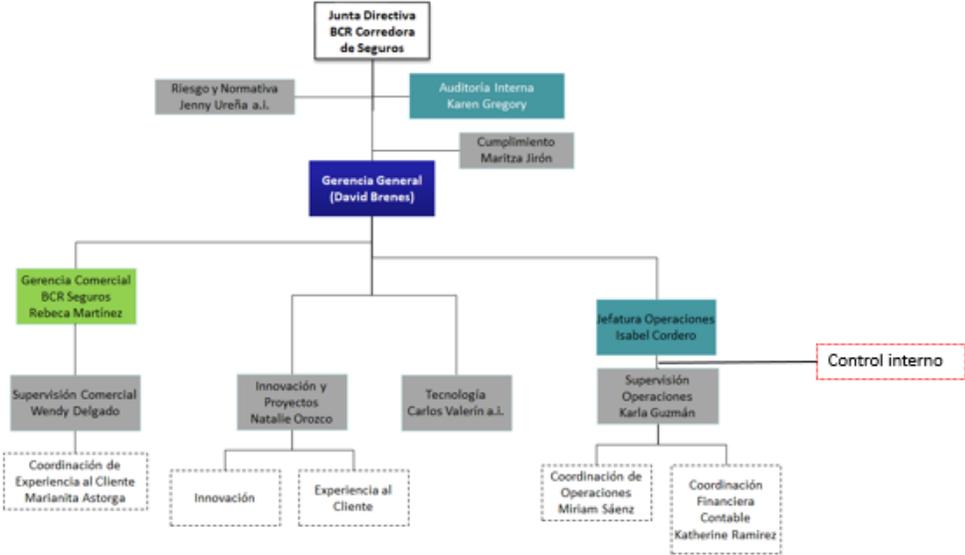
Fuente: Presupuesto ordinario aprobado BCR Corredora de Seguros 2023

Para el Periodo 2023, BCR Corredora contaba con 95 plazas aprobadas, de las cuales 94 fueron ocupadas, estas plazas responden a la necesidad del negocio con el objetivo de promover la intermediación de los seguros en función de las expectativas del cliente, de una manera objetiva y mediante una asesoría imparcial.

Adicionalmente es importante mencionar que BCR Corredora de Seguros cuenta con un contrato con el Banco de Costa Rica, el cual tiene como objetivo el suministro de los servicios administrativos financieros de apoyo o auxiliares, que incluyen mobiliario, equipo, sistemas y el espacio físico donde se ubica la Corredora de Seguros.

c) El organigrama institucional vigente, que contendrá una descripción de las diferentes áreas de trabajo y un recuento del número de funcionarios, así como su clase (clasificación de puestos).

Organigrama Institucional:



Descripción áreas de trabajo

Junta Directiva

La Junta Directiva constituye el máximo órgano que rige a BCR Sociedad Corredora de Seguros S.A. Sus funciones se realizarán bajo absoluta independencia y exclusiva responsabilidad, todo dentro de las normas, reglamentos y disposiciones legales; su objetivo principal se centra en aprobar las políticas, estrategias, planes, presupuestos y directrices que orienten las decisiones y acciones de la Administración hacia el logro de los fines y metas de la Sociedad.

Auditoría Interna

Su objetivo es contribuir al alcance de los objetivos de la Sociedad, mediante la práctica de un enfoque sistemático y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, de control y de los procesos de dirección dentro de la organización. Asesorar en materia de auditoría a la Junta Directiva, así como también de ser necesario le advierta a la Administración activa de BCR CORREDORA DE SEGUROS S.A.

Gerencia General

Le corresponde la representación Legal de “BCR Sociedad Corredora de Seguros S.A.”, así como establecer las políticas generales de comercialización, administración financiera y operativa, dentro de la Subsidiaria. Es responsable del desarrollo de las estrategias generales, que permitan el adecuado desarrollo comercial, financiero y administrativo. Es de su responsabilidad directa la atención de las obligaciones legales y administrativas exigidas por la Superintendencia General de Seguros.

Área Comercial

Liderar la gestión de asesoría, servicio al cliente y ventas de seguros a los clientes externos como internos de BCR Seguros, consolidando la estrategia de mercadotecnia, comercialización y servicio al cliente establecidos por la administración para alcanzar los objetivos planteados; definiendo, actualizando e implementando una estrategia integral de publicidad / promoción que haga sencilla, fluida y relevante la

labor realizada por el personal especializado en seguros que tiene a cargo, además sustituir al Gerente General cuando sea necesario.

Área de Operaciones

Le corresponde la supervisión y control de todos los aspectos operativos, Control interno, financieros, contables y administrativos de la Sociedad; deberá velar por el adecuado control y registro contable de la Operativa que se genera en la sociedad. Verificar el proceso de elaboración de la información financiera de BCR Corredora de Seguros, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera y las disposiciones del ente regulador. Se encargará además de la elaboración de los informes financieros correspondientes para la Junta Directiva o la Gerencia, con la regularidad que estos sean requeridos.

Riesgo y Normativa

Se encarga de planificar y coordinar las labores de Riesgo, con el fin de velar por el adecuado registro de las operaciones, asesorando con recomendaciones óptimas a la Administración de la Corredora de Seguros.

Cumplimiento

Su objetivo es velar por la formulación y aplicación de políticas y procedimientos específicos para la prevención y el control del lavado de activos, por parte de todos y cada uno de los empleados de BCR Corredora de Seguros, con el fin de disminuir el riesgo de cumplimiento, entendiendo este como una posibilidad de que se materialice una sanción administrativa a la Institución por los actos de sus empleados, funcionarios, directores y otros representantes autorizados que fungiendo como tales, participen en la comisión de cualquiera de los delitos tipificados en la ley 8204.

Área de Tecnología

Su objetivo es desarrollar y ejecutar las soluciones tecnológicas, mantenimientos, atención de incidentes e integraciones de los sistemas críticos de alta complejidad requeridos por BCR Corredora de Seguros, con el fin de contribuir con el logro de los objetivos planteados

Área de Innovación

En esta área, se identifican oportunidades que contribuyan en la optimización de procesos, mejorar de la experiencia del cliente e identificación de nuevos modelos de negocio que permitan a BCR Corredora de Seguros mantener su posición de liderazgo en el mercado. También se promueve la cultura de innovación y experiencia del cliente, se gestiona el plan de formación anual.

Clasificación de puestos y salarios brutos

Cuadro #2

Clase	Número de puestos	Salario Bruto ¢ (en promedio)
Auxiliar de Oficina	9	546 872,53
Asistente Administrativo	8	650 506,08
Promotor de Servicios	35	723 238,90
Técnico	11	1 435 989,60
Profesional	10	1 887 958,78
Corredor de Seguros	11	719 004,48
Coordinador	6	2 138 836,61
Jefe Oficina / Auditor Interno	2	3 565 343,45
Gerente de Área	1	4 434 262,48
Gerente General	1	6 555 378,07

Fuente: Presupuesto Extraordinario Salarios BCR Corredora de Seguros año 2023

d) Metas trazadas para el período en análisis, con indicación clara y específica de los resultados concretos obtenidos para cada una de ellas, tanto en el contexto del Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Sectorial y el Plan Operativo Institucional.

Para el periodo 2023, BCR Corredora de Seguros definió los siguientes objetivos de mejora:



PLAN OPERATIVO 2023
BCR Sociedad Corredora de Seguros S.A.

Institución: BCR Corredora de Seguros S.A.

Programa: Único

Misión: Contribuir con el desarrollo socioeconómico de Costa Rica, mediante una asesoría integral, soluciones innovadoras y promoción de la cultura de seguros, con el propósito de proteger los activos de las empresas y el patrimonio familiar.

Producto Final o Relevante del Programa		Objetivo de Mejora		Meta de Gestión		
Descripción	Unidad de Medida	Descripción	Descripción	Ejecución	Relevancia	Dimensión
Crecer en Comisiones por venta de Seguros	Comisiones recibidas año actual/Comisiones recibidas año anterior -1	Aumento en ingresos por servicios, por comisiones en venta de seguros	Incrementar en 6,816 millones las comisiones por venta de seguros con respecto al año 2022	109%	A	Eficacia
		Incrementar las utilidades	Obtener una utilidad igual o mayor a €2.614 millones	110%	A	Eficacia
		Incrementar la rentabilidad sobre el patrimonio	Obtener una rentabilidad sobre el patrimonio mayor o igual a 35.99%	109%	A	Eficacia
		Optimización de procesos de BCR Corredora de Seguros	Obtener un índice de eficiencia operativa menor o igual a 43.50%	104%	A	Eficiencia

Logros del periodo 2023:

1. Se lograron comisiones de intermediación por venta de seguros de €7.411 millones. (109%)
2. El índice de eficiencia operativa fue de 41.96%.
3. La rentabilidad sobre el patrimonio fue de 39.20%
4. Se obtuvo una utilidad de €2.885 millones

BCR Corredora de Seguros se desenvuelve en un mercado competitivo, por lo tanto, no es compatible con una planificación imperativa y concretamente con la sujeción al Plan Nacional de Desarrollo.

Durante el 2023 como parte del cumplimiento de sus objetivos era la optimización de procesos; de los cuales se puede detallar:

Optimización de proceso

- 2020-27 APP Versión 2
- 2020-30 Página web transaccional
- 2021-07 Rediseño Interacción me informo del Journey de crédito
- 2022-06 Mejorar proceso de asignación de Gestiones
- 2020-28 Herramienta seguimiento fuerza de ventas

Se mantienen 6 proyectos en ejecución:

- 2020-01 Digitalización de trámites con Firma biométrica V2
- 2020-06 Matrices de riesgo
- 2020-36 Plataforma de inspecciones remotas
- 2022-08 Implementación Core 3.0

Automatización procesos Masivos:

- Digitalización de solicitudes de vida y desempleo, como parte del proceso de automatización y como hito en el proyecto Plan Horizonte.
- Automatización del proceso para el reporte de la Tasa TITA.
- Mejoras e incidentes sistema Contable
- Mejoras e incidentes sistemas PAS
- Auditoría Cambio de cuentas contables
- Proyecto implementación norma CONASSIF 14-2 a nivel de Conglomerado Financiero BCR

Transformación digital

El índice de Transformación Digital, para el 2023 pasó de 60% a un 65%.

Se cumplen en los temas proyectados para el 2023:

- Se cuenta con un plan de transformación digital
- Se amplía el ecosistema
- Se avanza en la incorporación de inteligencia artificial al negocio

Además, se mantuvieron cumplimiento de objetivos de áreas de apoyo como Cumplimiento, Riesgo y Control Normativo.

e) Descripción y justificación de créditos asumidos, modificaciones salariales acordadas, procesos de contratación iniciados u adjudicados, así como procesos o demandas judiciales enfrentadas o promovidas.

BCR Corredora de Seguros no cuenta con créditos asumidos, su fuente de financiamiento son los recursos propios; asimismo en el año 2023 no se realizaron cambios de categorías que implicaran modificaciones salariales. Al cierre del año, existe un litigio laboral en proceso.

Procesos de contratación iniciados u adjudicados:

Según la información incluida en SICOP (Sistema Integrado de Compras Públicas), se detallan los procesos adjudicados en el periodo 2023:

- Contratación abogacía y notariado a BCR Corredora de Seguros S.A. (Cartularium Notarial Americano S.A, Said Breedy Arguedas y Servicios Jurídicos Serjufin S.A)
- Contratación de Desarrollador de página web con comercio electrónico para BCR Corredora de Seguros S.A. (Agencia Baum S.A)
- Mantenimiento bajo demanda de horas hombre desarrollo para mantenimiento evolutivo y el servicio de soporte para el sistema actual de pólizas de BCR Corredora de Seguros. (GBM de Costa Rica S.A)
- Servicio para la certificación, trazabilidad y custodia de los envíos de notificaciones certificados y firma de documentos por medios electrónicos. (Evicertia Centro América y Caribe S.A)
- Contratación del servicio de inspecciones de bienes muebles e inmuebles a distancia. (Connect Assistance CR S.A)
- Contratación de Servicios de horas por demanda para asesoría en temas de innovación. (A&P Innovation Advisor S.R.L)
- Servicio de Desarrollo Evolutivo, correctivo y de Soporte de la plataforma Salesforce. (Freeway Premium Outsourcing S.A)

f) Limitaciones y obstáculos encontrados

BCR Corredora de Seguros determinó como limitantes y obstáculos para el año 2023 el proceso de transformación y posicionamiento de sociedades agencias a Corredoras de Seguros que incrementen el número de intermediarios en el mercado.

Sin embargo, se mantiene crecimiento de unidad de innovación con el objetivo de mantener la transformación; con proyectos asignados a nivel de la Corredora implementando el proceso de Experiencia al Cliente y al Colaborador.

A pesar de lo complejo del mercado asegurado; se cumple con un avance del 83% respecto al año anterior.

Se cumple con todos los indicadores financieros; se cumple con una utilidad de ¢2885 millones logrando alcanzar la meta con un avance del 110 %. Además, se cumplen los indicadores financieros la Eficiencia Operativa en 41,96% y del ROE del 39,20%. Cerrando con ingresos anuales para 2023 de 7411 millones.

g) Retos, objetivos e inversiones para el mediano y largo plazo.

En BCR Corredora de Seguros se cuenta con un Mapa Estratégico; el cual cuenta con dos Pilares Estratégicos y con 10 Objetivos Estratégicos, para el cual se tuvo un cumplimiento de un 97%.

Pilares Estratégicos: 1. Apoyar el desarrollo sostenible del país 2. Fortalecer la solidez financiera del Conglomerado

Objetivos Estratégicos

F1 Mejorar la Eficiencia Operativa

F2- Rentabilizar el negocio

F3- Incrementar y fortalecer carteras

C1- Aumentar la profundidad de línea a través de propuestas integrales de soluciones financieras

C2-Mejorar la experiencia del cliente

P1- Determinar costos y medir la rentabilidad del Conglomerado

P2-Optimizar procesos

P3- Optimizar y transformar productos y servicios apoyados en la digitalización, innovación y datos de calidad

P4- Desarrollar un modelo de triple utilidad

A2- Promover la adopción de una cultura de riesgo, con valoración de impactos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), por parte de los colaboradores y su implementación en los procesos