

# Informe Anual de Rendición de Cuentas

**Informe de gestión 2022**  
**BCR Corredora de Seguros S.A.**  
**David Brenes Ramirez**  
**Gerente General**

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

## Índice

<b>A) OBJETIVOS LEGALES QUE DAN ORIGEN Y FUNDAMENTO A LA RESPECTIVA ENTIDAD, ÓRGANO O SECTOR.....</b>	<b>3</b>
<b>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 .....</b>	<b>5</b>
<b>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).....</b>	<b>7</b>
<b>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.....</b>	<b>10</b>
<b>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. ....</b>	<b>13</b>
<b>PROCESOS DE CONTRATACIÓN INICIADOS U ADJUDICADOS:.....</b>	<b>13</b>
<b>F) LIMITACIONES Y OBSTÁCULOS ENCONTRADOS .....</b>	<b>14</b>
<b>G) RETOS, OBJETIVOS E INVERSIONES PARA EL MEDIANO Y LARGO PLAZO. ....</b>	<b>14</b>

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

### **Marco Filosófico**

BCR Corredora de Seguros tiene como 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 y nuestra visión es ser la opción preferida en Costa Rica, por su calidad e innovación en materia de asesoría, consultoría e intermediación de seguros.

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 que 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 casa 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 Corredores de Seguros, así como la gestión bursátil que se realiza con los recursos propios, la cual genera intereses sobre títulos valores y fondos a la vista.

**Informe de labores año 2022**  
**BCR Corredora de Seguros**

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: Instituto Nacional de Seguros, MAPFRE, QUALITAS, ASSA, PALIG, Oceánica, ADISA, Seguros del Magisterio, BMI, SAGICOR.

**Cuadro #1**

Año	Programa	Partida	Nombre de la partida	Monto inicial Presupuestado	Monto Ejecutado Ingresos 2022	% Ejecución
2022	Único	1-0-0-0-00-00-0-0-000	Ingresos corrientes	₡7 513 591 672,00	₡7 475 162 227,50	99%

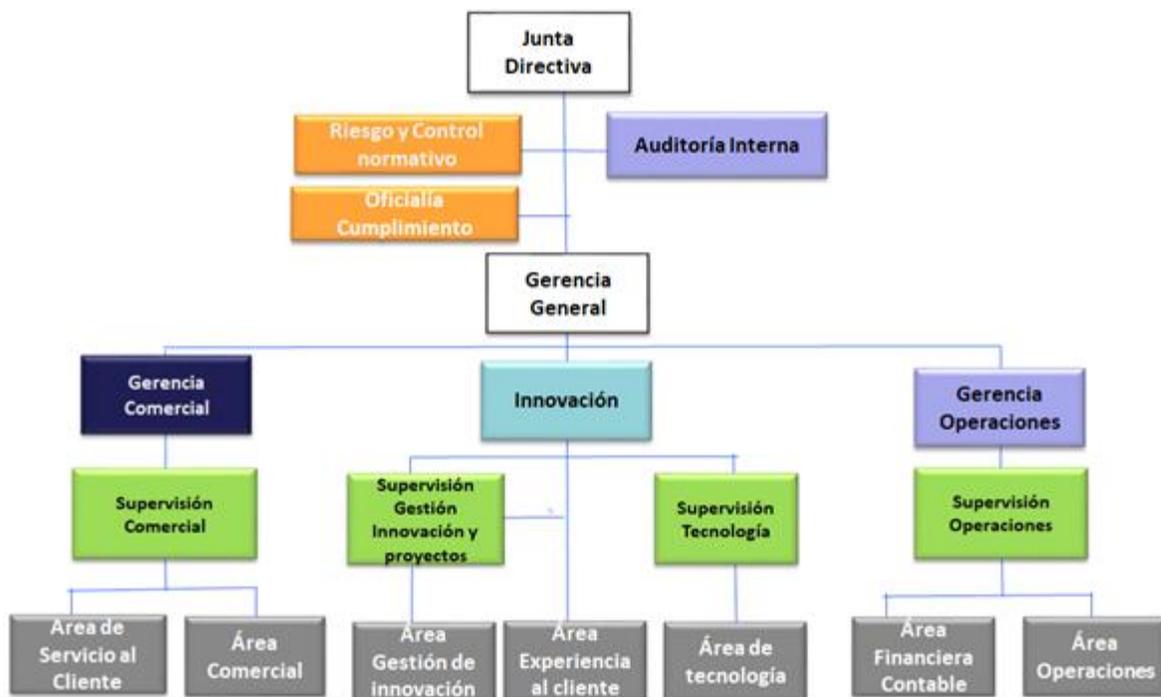
**Fuente:** Presupuesto ordinario aprobado BCR Corredora de Seguros 2022

Para el Periodo 2022, BCR Corredora contaba con 95 plazas aprobadas, de las cuales 93 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.

Adicional a lo antes mencionado, es importante mencionar que BCR Corredora de Seguros cuenta con un contrato con el Banco de Costa Rica, el cual tiene como objeto 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, financieros, contables y administrativos de la Sociedad, deberá velar por el adecuado control y registro contable de las transacciones que se den en la Sociedad. Verificar el proceso de elaboración de la información financiera de BCR 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 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 y se negocian los seguros colectivos del Banco de Costa Rica con el fin de dar un servicio de calidad.

## Clasificación de puestos y salarios brutos

**Cuadro #2**

Clase	Número de puestos	Salario Bruto ¢ (en promedio)
Auxiliar de Oficina	9	501 309,38
Asistente Administrativo	8	596 308,69
Promotor de Servicios	36	723 680,65
Técnico	11	1 243 912,82
Profesional	7	1 668 383,85
Corredor de Seguros	12	659 100,06
Coordinador	6	2 016 032,55
Jefe Oficina / Auditor Interno	2	3 268 294,03
Gerente de Área	1	4 064 818,37
Gerente General	1	6 009 211,52

**Fuente:** Presupuesto Extraordinario Salarios BCR Corredora de Seguros año 2022

**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 2022, BCR Corredora de Seguros definió los siguientes objetivos de mejora:

# Informe de labores año 2022

## BCR Corredora de Seguros



### PLAN OPERATIVO 2022

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 6,487 millones las comisiones por venta de seguros con respecto al año 2021	104%	A	Eficacia
		Incrementar las utilidades	Obtener una utilidad igual o mayor a ¢2.784 millones	101%	A	Eficacia
		Incrementar la rentabilidad sobre el patrimonio	Obtener una rentabilidad sobre el patrimonio mayor o igual a 35.71%	102%	A	Eficacia
		Optimización de procesos de BCR Corredora de Seguros	Obtener un índice de eficiencia operativa menor o igual a 39.76%	97%	A	Eficiencia

#### Logros del periodo 2022:

1. Se lograron comisiones de intermediación por venta de seguros de ¢7.130 millones. (104%)
2. El índice de eficiencia operativa fue de 40.95%.
3. La rentabilidad sobre el patrimonio fue de 36.59%
4. Se logro cumplir para el año 2022 con una utilidad de ¢2815 millones, logrando alcanzar la meta propuesta

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.

Para el 2022 se planteó un crecimiento en nuevos negocios de 15% con respecto al 2021, según el último corte a noviembre se reporta un crecimiento del 24,19 %, lo que significa un avance de la meta del 99%.

Con respecto a la cantidad de clientes en comparación al 2021 se incrementó en un 18%.

A nivel de Autoexpedibles se generó un avance en la meta del 42%, lo que significó que la participación de las oficinas comerciales del BCR se incrementara pasando de un 3% a un 10% para el 2022.

Durante el 2022 como parte del cumplimiento de sus objetivos era la optimización de procesos; de los cuales se puede detallar:

#### **Optimización de proceso**

- Automatizar gestión de cobros
- Comparador 2.0
- Automatizar proceso revisiones de inconsistencias técnicos en sus pólizas colectivas
- Venta de Autoexpedibles por canales digitales como Corredora
- Mejoras e incidentes sistema Contable
- Mejoras e incidentes sistemas PAS

#### **Plataformas digitales**

- Canales Digitales: Galillei
- Se habilita un nuevo canal de venta llamado Landing Page, en el cual el cliente puede autogestionarse su seguro de asistencias
- Se implementó un nuevo canal de comunicación corporativo por medio de WhatsApp.

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 2022 no se realizaron cambios de categorías que implicaran modificaciones salariales. Al cierre del año, no existen litigios.

**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 2022:

- Plan de fortalecimiento clima organizacional
- Taller Presencial fortaleciendo nuestro desempeño para el éxito.
- Contratación abogacía y notariado a BCR Corredora de Seguros S.A.
- Elaboración de un diagnóstico y del desarrollo de la estrategia de Experiencia al Cliente en BCR Corredora de Seguros
- Taller de Excel Aplicado 1
- Programa Auditoría Interna Digital Competencias y Habilidades para ser un protagonista de la Transformación Digital
- Auditoría de los Procesos de TI basada en COBIT 2019
- Servicio para la certificación, trazabilidad y custodia de los envíos de notificaciones certificadas y firma de documentos por medios electrónicos
- Inscripción en Programa de Capacitación y Análisis de la Situación y las Perspectivas Económicas de Costa Rica 2023
- Servicio de Desarrollo Evolutivo, correctivo y de soporte de la plataforma Sales force
- Mantenimiento bajo demanda de horas hombre de desarrollo para mantenimiento evolutivo y el servicio de soporte para el sistema actual de pólizas de BCR Corredora de Seguros

## **f) Limitaciones y obstáculos encontrados**

BCR Corredora de Seguros determinó como limitantes y obstáculos para el año 2021, las afectaciones aún derivadas de la crisis existente por la emergencia sanitaria provocada por el COVID19; las necesidades del consumidor han cambiado por lo cual el tema de colocación de seguros sin estar ligado a una operación de crédito; si ha tenido mayor obstáculo; no obstante, se ha seguido trabajando en la meta de colocación y manteniendo una constante renovación de la cartera. Cabe destacar que aún los obstáculos presentados se han cumplido con las metas y objetivos establecidos prácticamente al 100% a excepción de la eficiencia operativa que fue por un costo de vida.

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

BCR Corredora de Seguros determinó cuatro objetivos estratégicos para el año 2022, para alcanzar la misión y visión que nos hemos planteado, 1) Crecer en la intermediación de seguros, con un adecuado equilibrio entre rentabilidad y riesgo, 2) Implementar los servicios digitales alineados al modelo de negocio, 3) Contribuir con la consolidación de la gestión del conglomerado y gobierno corporativo.

# Informe de labores año 2022

## BCR Corredora de Seguros



Anexo N. 9  
Presupuesto Ordinario 2022 -Vinculación Plan Operativo  
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.

OBJETIVO ESTRATEGICO	OBJETIVO DE MEJORA	METAS DE PRODUCCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FORMULA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	OBJETO DEL GASTO	Ejecución I Semestre 2022	Ejecución II Semestre 2022		
Crecer en la intermediación de seguros, con un adecuado equilibrio entre rentabilidad y riesgo	Aumento en ingresos por servicios, por comisiones en venta de seguros	>=6.487 millones	%	Comisiones recibidas según presupuesto año 2022/Comisiones recibidas según presupuesto año 2021 -1	Incrementar en 6.487 millones las comisiones por venta de seguros con respecto Presupuesto año 2021	Gerencia Comercial	0	REMUNERACIONES	1.356.324.552	587.662.546	615.033.164
							1	SERVICIOS	1.232.971.874	548.019.477	489.919.964
							2	MATERIALES Y SUMINISTROS	10.855.580	2.681.538	4.354.772
							5	BIENES DURADEROS	2.647.703	0	0
							6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.375.951.434	57.988.077	44.934.741
							9	CUENTAS ESPECIALES	0	0	0
							0	REMUNERACIONES	963.329.702	417.412.433	436.833.383
							1	SERVICIOS	875.718.445	389.247.858	348.696.881
							2	MATERIALES Y SUMINISTROS	7.710.177	1.904.677	3.093.363
Implementar los servicios digitales alineados al modelo de negocio	Optimización de procesos de BCR Corredora de Seguros	<=39.76%	%	Gastos administrativos/Ingresos Operativos	Índice de Eficiencia menor o igual a 39.76%	Gerencia de Operaciones	5	BIENES DURADEROS	1.880.531	0	0
							6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	977.269.697	41.187.089	31.931.826
							9	CUENTAS ESPECIALES	0	0	0
							0	REMUNERACIONES	241.689.260	104.769.300	109.648.972
							1	SERVICIOS	219.696.339	97.700.874	87.521.887
							2	MATERIALES Y SUMINISTROS	1.934.242	478.968	776.375
							5	BIENES DURADEROS	471.768	0	0
							6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	243.166.368	10.337.839	8.014.594
							9	CUENTAS ESPECIALES	0	0	0
Contribuir con la consolidación de la gestión del conglomerado y gobierno corporativo	Incrementar la rentabilidad sobre el patrimonio	Alcanzar un ROE de: 35.71%	%	Patrimonio promedio / Unidad anualizada	Rentabilidad sobre el Patrimonio Promedio	Gerencia General	0	REMUNERACIONES	241.689.260	104.769.300	109.648.972
							1	SERVICIOS	219.696.339	97.700.874	87.521.887
	Incrementar las utilidades	Alcanzar una utilidad de ₡2.784	Monto absoluto	Utilidad Anual	Lograr la utilidad proyectada para el año 2022	Gerencia General	5	BIENES DURADEROS	471.768	0	0
							6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	243.166.368	10.337.839	8.014.594
<b>Total Presupuesto Ordinario 2022</b>							<b>₡7.513.591.672</b>	<b>₡2.259.377.975</b>	<b>₡2.181.799.136</b>		
<b>Fuente de Financiamiento:</b>							<b>Recursos Propios</b>				