

Informe Anual de Rendición de Cuentas

Informe de gestión 2021
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.....	11
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.	13
PROCESOS DE CONTRATACIÓN INICIADOS U ADJUDICADOS:.....	14
F) LIMITACIONES Y OBSTÁCULOS ENCONTRADOS	14
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 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:

Liderazgo: Actitud de servicio por medio de acciones ejemplares que inspiren una gestión proactiva basada en la interacción y la confianza

Innovación: Autenticidad en cada acción que permita crear relaciones justas y empáticas entre las personas a largo plazo.

Respeto: Entendimiento mutuo entre personas para lograr un cumplimiento transparente

Responsabilidad: Compromiso personal en función de objetivos y resultados enfocados en la sostenibilidad y el cliente.

Rendición de cuentas: Comportamiento íntegro de todas las personas enfocado en hacer las cosas bien desde la primera vez para lograr buenos resultados.

Credibilidad: Esta se gana en todo lo que hacemos, mediante la auténtica manera de hacer el negocio, centrado en el cliente y buscando esa relación a largo plazo.

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.

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, PAN American Life, Oceánica, ADISA, Seguros del Magisterio, Triple-S, BMI.

Cuadro #1

Año	Programa	Partida	Nombre de la partida	Monto inicial Presupuestado	Monto Ejecutado Ingresos 2021	% Ejecución
2021	Único	1-0-0-0-00-00-0-0-000	Ingresos corrientes	₡7,012,238,037.00	₡7,499,879,688.69	107%

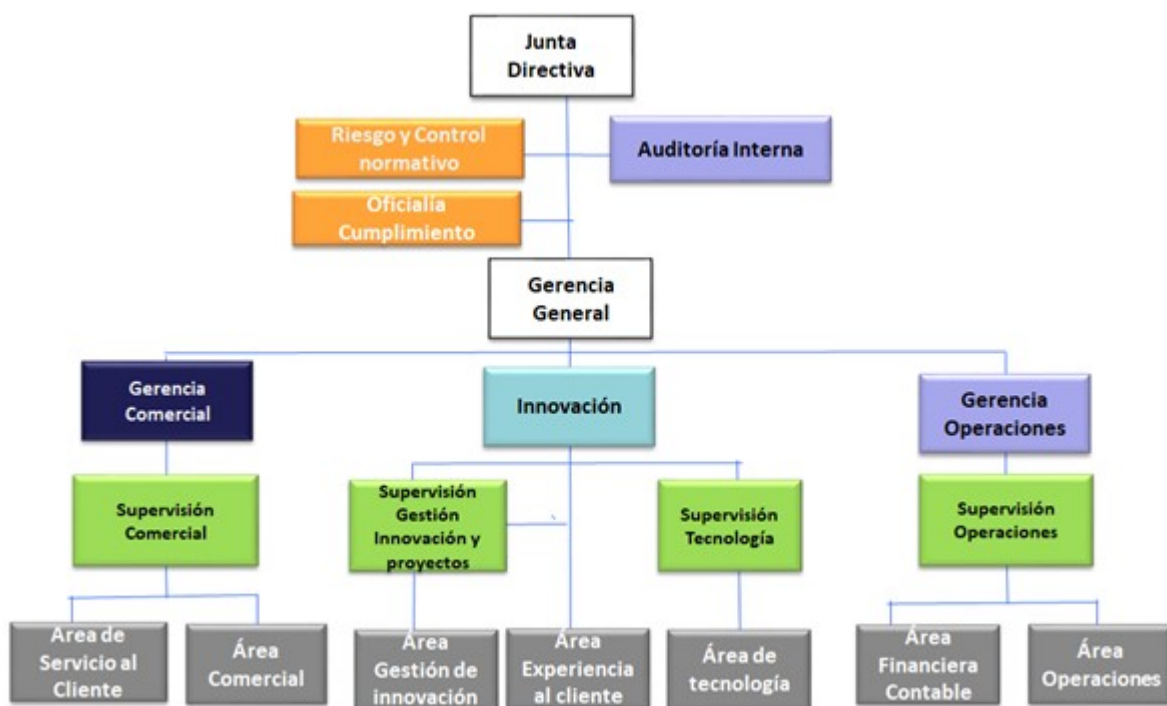
Fuente: Presupuesto ordinario aprobado BCR Corredora de Seguros 2021

Para el Periodo 2021, BCR Corredora contaba con 92 plazas aprobadas, de las cuales 89 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	11	494,387.92
Asistente Administrativo	5	588,075.64
Promotor de Servicios	33	712,621.86
Técnico	15	1,192,253.12
Profesional	7	1,387,557.46
Corredor de Seguros	10	1,192,253.10
Coordinador	4	2,042,827.62
Jefe Oficina / Auditor Interno	2	3,031,826.96
Gerente de Área	1	4,008,696.62
Gerente General	1	5,926,244.10

Fuente: Presupuesto Ordinario Salarios BCR Corredora de Seguros año 2021

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 2021, BCR Corredora de Seguros definió los siguientes objetivos de mejora:



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 un 7% las comisiones por venta de seguros con respecto al año 2020	105%	A	Eficacia
		Incrementar las utilidades	Obtener una utilidad igual o mayor a €2.649 millones	117%	A	Eficacia
		Incrementar la rentabilidad sobre el patrimonio	Obtener una rentabilidad sobre el patrimonio mayor o igual a 33.53%	122%	A	Eficacia
		Optimización de procesos de BCR Corredora de Seguros	Obtener un índice de eficiencia operativa menor o igual a 37.72%	100%	A	Eficiencia

Logros del periodo 2022:

1. Se lograron comisiones de intermediación por venta de seguros de €6.889 millones. (105%)
2. El índice de eficiencia operativa fue de 37.64%.
3. La rentabilidad sobre el patrimonio fue de 40.87%
4. Se obtuvo una utilidad de €3.094 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 2021 como parte del cumplimiento de sus objetivos era la optimización de procesos; de los cuales se puede detallar:

Optimización de proceso

Automatización proceso inconsistencia técnicos.

Implementación Salesforce: tramites Internos y unidad de pagos.

Implementación de 3 Servicios Digitales

1. Comparador seguros v.2
2. Automatización proceso cobro
3. Venta seguros por correo

Implementación Comparador de Seguros Galilei

Digitalización pólizas Individuales

Proyectos automatización Recuperación de Cartera

Proyecto App versión 2

Página Web Transaccional

Automatización procesos Masivos:

Modulo Estudios de Primas

Automatización Archivo MAC (Pólizas Colectivas).

Informe SUGEF

Automatización Proceso Formularios Incendio Colectivo.

Mejoras al PAS (Plataforma Administradora de Seguros).

Automatización módulos Contables

Tesorería

Modulo Comisiones

Modulo Presupuesto

ONI

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 2021 no se realizaron cambios de categorías que implicaran modificaciones salariales. Al cierre del año, existen dos litigios de naturaleza laboral.

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 2021:

- Plan de fortalecimiento clima organizacional
- 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
- Curso Lesco I
- Seminario “Investigación, Monitoreo y Reporte de Operaciones Inusuales y/o Sospechosas de Lavado de Activos
- Charla Virtual: Nuevo marco regulatorio especial para los modelos de prevención de los riesgos LC
- Curso: Lesco 2
- Curso: Especialización Bootcamp CXM 360
- Contratación de Desarrollador de página web con comercio electrónico para 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 derivas 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.

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

BCR Corredora de Seguros determinó cuatro objetivos estratégicos para el año 2021, 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.



Anexo N. 9
Presupuesto Ordinario 2021 - 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 PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		OBJETO DEL GASTO	Ejecución I Semestre 2021	Ejecución II Semestre 2021		
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	≥7%	%	Comisiones recibidas según presupuesto año 2021/Comisiones recibidas según presupuesto año 2020 -1	Incrementar en un 7% las comisiones por venta de seguros con respecto Presupuesto año 2020	Gerencia Comercial	0	REMUNERACIONES:	1 082 864 136	537 220 841	560 084 421	
							1	SERVICIOS:	1 110 267 699	563 672 955	661 980 610	
							2	MATERIALES Y SUMINISTROS:	11 360 814	1 419 744	3 362 094	
							4	ACTIVOS FINANCIEROS	901 791 497	0	0	
							5	BIENES DURADEROS:	203 339 995	26 729 163	0	
							6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES:	104 578 772	81 250 856	47 159 872	
							9	CUENTAS ESPECIALES:	379 355 879	0	0	
Implementar los servicios digitales alineados al modelo de negocio	Optimización de procesos de BCR Corredora de Seguros	≤37,72%	%	Gastos administrativos/Ingresos Operativos	Índice de Eficiencia menor o igual a 37,72%	Gerencia de Operaciones	0	REMUNERACIONES:	730 505 549	362 411 860	377 835 745	
							1	SERVICIOS:	748 992 129	380 256 588	446 575 423	
							2	MATERIALES Y SUMINISTROS:	7 664 062	957 766	2 268 085	
							4	ACTIVOS FINANCIEROS	608 353 043	0	0	
							5	BIENES DURADEROS:	137 174 175	18 031 627	0	
							6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES:	70 549 361	54 812 233	31 814 285	
							9	CUENTAS ESPECIALES:	255 915 369	0	0	
Contribuir con la consolidación de la gestión del conglomerado y gobierno corporativo	Incrementar la rentabilidad sobre el patrimonio	Alcanzar un ROE de: 33.53%	%	Patrimonio promedio / Utilidad anualizada	Rentabilidad sobre el Patrimonio Promedio	Gerencia General	0	REMUNERACIONES:	188 260 315	93 398 018	97 372 944	
							1	SERVICIOS:	193 024 535	97 996 826	115 088 009	
							2	MATERIALES Y SUMINISTROS:	1 975 124	246 828	584 514	
	Incrementar las utilidades	Alcanzar una utilidad de: €2.649	Monto absoluto	Utilidad Anual	Lograr la utilidad proyectada para el año 2021		4	ACTIVOS FINANCIEROS	156 780 103	0	0	
							5	BIENES DURADEROS:	35 351 481	4 646 973	0	
							6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES:	18 181 443	14 125 790	8 198 935	
							9	CUENTAS ESPECIALES:	65 952 556	0	0	
Total Presupuesto Ordinario 2021:							€7 012 238 037	€2 237 178 067	€2 352 324 936			
Fuente de Financiamiento:							Recursos Propios					