

BCR CORREDORA DE SEGUROS
INFORME ANUAL DE LABORES
AÑO 2017

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

David Brenes Ramírez
Gerente General a.i

Índice

PRIMERA PARTE.....	3
MARCO FILOSÓFICO	3
OBJETIVOS LEGALES QUE DAN ORIGEN Y FUNDAMENTO A LA ENTIDAD .	4
NORMATIVA LEGAL.....	4
SEGUNDA PARTE	6
RECURSOS FINANCIEROS, HUMANOS Y MATERIALES DISPONIBLES	6
ESTADOS FINANCIEROS	8
ESTADO DE LA AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	11
TERCERA PARTE.....	12
ORGANIGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE NUESTRAS ÁREAS DE TRABAJO	12
CUARTA PARTE	19
DETALLE DE CRÉDITOS ASUMIDOS, MODIFICACIONES SALARIALES, PROCESOS LEGALES, VIAJES REALIZADOS, PROCESOS DE CONTRATACIÓN, EN EL PERIODO 2017	19
PROCESOS DE CONTRATACIÓN INICIADOS U ADJUDICADOS:.....	19
VIAJES REALIZADOS POR JERARCAS INSTITUCIONALES Y DIRECTORES DE DEPARTAMENTOS.....	21
QUINTA PARTE.	21
METAS TRAZADAS PARA EL PERIODO 2017	21
SEXTA PARTE	24
ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA.....	24
SÉPTIMA PARTE	27
GOBIERNO CORPORATIVO	27
LIMITACIONES Y OBSTÁCULOS ENCONTRADOS	27
OCTAVA PARTE.....	27
RETOS, OBJETIVOS E INVERSIONES PARA EL MEDIANO Y LARGO PLAZO	27
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	28

Primera Parte

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.

Hemos definido los siguientes valores que forman parte importante de la cultura de BCR Corredora de Seguros:

Servicio: La vocación de servicio para con los clientes y colaboradores debe ser permanente y constante. Cada colaborador debe reflejar esta actitud en el quehacer de su vida laboral y personal. Servicio lo entendemos en el Banco de Costa Rica como el estar atento para servir a quien requiera o a quien busque la colaboración, en forma amable, rápida, oportuna y eficaz, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Excelencia: Todas las personas tenemos la capacidad de ser mejores. Los colaboradores de nuestra organización siempre deben mostrar un deseo interno por buscar la mejora sostenida que los llevará a la excelencia.

Compromiso: El sentimiento de compromiso es parte de la actitud de los colaboradores del Banco. El querer hacer las cosas y lograrlo a través de los muchos obstáculos que se presenten y sin transgredir normas, valores y políticas, debe ser la actitud de nuestros colaboradores transpirando orgullo e identificación para con la organización.

Integridad: La personalidad de nuestros colaboradores debe transmitir un alto grado de integridad, entendido como un nivel superior de confianza en que las cosas correctas son las que los compañeros y el Banco realizan. El respeto es un fundamento para actuar de esta forma, por lo que cada colaborador debe practicarlo para sí mismo y para con sus compañeros. De igual forma, las acciones que comprometan moral y éticamente la organización deben descartarse.

Solidaridad: Es el compromiso que sentimos de colaborar con aquellos que transitan por situaciones adversas. Los colaboradores del Banco de Costa Rica deben reflejar la solidaridad por medio del apoyo a aquellos en situaciones complejas y difíciles.

Innovación: Se trata de generar o encontrar ideas innovadoras, seleccionarlas, implementarlas y comercializarlas. Entre otros la competencia, la capacitación, las exposiciones o ferias, los clientes y especialmente todo colaborador del Banco es un potencial proveedor de nuevas ideas generando las entradas para el proceso de nuevos productos o servicios.

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 vigencia 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.º3 “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.

Segunda Parte

Recursos financieros, humanos y materiales disponibles

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 de las comisiones ganadas por la prestación de servicios como 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, Océánica, ADISA, Seguros del Magisterio, Triple-S, BMI.

PERIODO 2017			
Nombre de la Cuenta	Presupuesto	Ingreso	Ejecución
	Ordinario	Acumulado	%
INGRESOS CORRIENTES	3,973,374	9,789,786	146.00
SEGUROS	3,758,018	9,211,397	145%
RENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	215,356	578,390	
INTERESES SOBRE TITULOS VALORES	215,356	578,390	169%
Total Ingresos	3,973,374	9,789,786	146%

PERIODO 2016			
Nombre de la Cuenta	Presupuesto	Ingreso	Ejecución
	Ordinario	Acumulado	%
INGRESOS CORRIENTES	4,140,787	4,850,213	117%
SEGUROS	3,768,883	4,550,005	121%
RENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	371,904	300,208	81.00
INTERESES SOBRE TITULOS VALORES	371,904	300,208	81%
Total Ingresos	4,140,787	4,850,213	117%

PERIODO 2015			
Nombre de la Cuenta	Presupuesto	Ingreso	Ejecución
	Ordinario	Acumulado	%
INGRESOS CORRIENTES	4,248,507	4,361,034	103%
SEGUROS	3,943,874	4,038,751	102%
RENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	304,633	322,284	106%
INTERESES SOBRE TITULOS VALORES	304,633	322,284	106%
Total Ingresos	4,248,507	4,361,034	103%

PERIODO 2014			
Nombre de la Cuenta	Presupuesto	Ingreso	Ejecución
	Ordinario	Acumulado	%
INGRESOS CORRIENTES	3,824,138	4,636,982	121%
SEGUROS	3,673,552	4,449,297	121%
RENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	150,586	187,686	125%
INTERESES SOBRE TITULOS VALORES	150,586	187,686	125%
Total Ingresos	3,824,138	4,636,982	121%

Para el Periodo 2017, BCR Corredora contaba con 84 plazas aprobadas, de las cuales 82 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 suscribió 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.

Estados Financieros

Los estados financieros de la entidad anualmente son auditados por una firma profesional externa, debidamente autorizada para ejercer dicha actividad y comprenden el estado de posición financiera, el estado de resultados integrales, el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado al 31 de diciembre de cada año, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas. Estos informes se encuentran disponibles en la página web de BCR Corredora de Seguros S.A.

De acuerdo a la opinión de nuestros auditores externos, los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Corredora al 31 de diciembre de 2017, así como sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con la normativa

Informe de labores año 2017
BCR Corredora de Seguros

emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y la Superintendencia General de Seguros (SUGESE).

Balance General				
	Dic-14	Dic-15	Dic-16	Dic-17
ACTIVO TOTAL	5,130	6,694	6,887	8,433
Activo Productivo	4,134	5,588	5,415	6,554
Inversiones	4,134	5,588	5,415	6,554
Inversiones en Títulos y Valores	4,134	5,588	5,415	6,554
Activo Improductivo	996	1,106	1,472	1,879
Activo Inmovilizado	699	645	999	1,271
Bienes de uso neto	12	28	24	17
Otros Activos	286	433	449	591
Otros Activos diversos				
PASIVO TOTAL MAS PATRIMONIO AJUSTADO	5,130	6,694	6,887	8,433
PASIVO TOTAL	1,364	1,245	1,067	1,729
Pasivo sin costo	1,364	1,245	1,067	1,729
Con Instituciones públicas	862	687	360	485
Otras pasivos sin costo	502	558	707	1,244
PATRIMONIO AJUSTADO	3,766	5,449	5,820	6,705

Estado Resultados					
CUENTA		Dic-14	Dic-15	Dic-16	Dic-17
INGRESOS					
Ingresos por comisiones		3,093	3,720	4,243	5,139
Ingresos Financieros por Inversiones		188	322	300	363
Otros Ingresos de operación		1,547	472	339	406
Ganancia por diferencial cambiario		73	28	82	177
Ganancia estimaciones		39	227	198	69
Total Ingresos	¢	4,939	4,769	5,163	6,154
GASTOS					
Gastos de personal		1,691	1,708	1,667	1,743
Gastos Generales		271	417	434	437
Otros Gastos de operación		139	199	119	223
Otros gastos operativos varios		194	-	0	0
Otros gastos financieros		12	-	-	-
Pérdida por diferencial cambiario		29	30	29	88
Gastos estimaciones		56	41	88.9	158.8
Total Gastos	¢	¢2,393	¢2,396	¢2,339	¢2,650
Utilidad antes de impuesto		2,547	2,373	2,825	3,504
Impuesto sobre la renta		804	657	785	943
Participaciones sobre la Utilidad		75	70	84	104
Utilidad Neta del Periodo	¢	1,669	1,646	1,955	2,458

Estado de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno

Esta evaluación se aplicó siguiendo los lineamientos de la Jefatura de Control Interno del Banco de Costa Rica, la que indicó que las subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR debían aplicar sus propias autoevaluaciones de control interno.

El objetivo del modelo de madurez es contribuir al fortalecimiento de los sistemas de control interno institucionales, mediante la determinación del grado de avance en la consolidación y la mejora continua de dicho sistema, así mismo, constituye una herramienta de diagnóstico que permitirá a la administración activa conocer el estado de su sistema de control interno, por lo que se convierte en un insumo importante para la autoevaluación del sistema de control interno que debe realizar anualmente, según lo establecido en el inciso b) del artículo 17 de la Ley General de Control Interno.

Los puntos de control valorados en el componente “Ambiente de control” fueron: a) Compromiso superior, b) Fortalecer la ética, c) Idoneidad del personal y d) Estructura; mientras que los revisados en el componente “Valoración de riesgos” fueron: a) Marco orientador, b) Herramienta para administración de la información, c) Funcionamiento del S.E.V.R.I y d) Documentación y comunicación del S.E.V.R.I.

Los ítems de control examinados en el componente “Actividades de control” son: a) Características de las actividades de control, b) Alcance de las actividades de control, c) Formalidad de las actividades de control y d) Aplicación de las actividades de control; en lo que se refiere a “Sistemas de información” se evaluó: a) Alcance de los sistemas de información, b) Calidad de la información, c) Calidad de la comunicación y d) Control de los sistemas de información. Por último, en el componente “Seguimiento al sistema de control interno” se analizaron: a) Participantes, b) Formalidad, c) alcance y d) Contribución del seguimiento a la mejora del sistema de control interno.

Informe de labores año 2017
BCR Corredora de Seguros

La nota global de la autoevaluación de control interno de BCR Corredora de Seguros y con la aplicación del Modelo de Madurez de la Contraloría General de la Republica

Año	Nota Global	Estado de Madurez
2014	92.60%	Experto
2015	95.83%	Experto
2017	97.17%	Experto

*Para el periodo 2016 no se realizó autoevaluación del sistema de control interno, por tal razón no se muestra en el cuadro anterior.

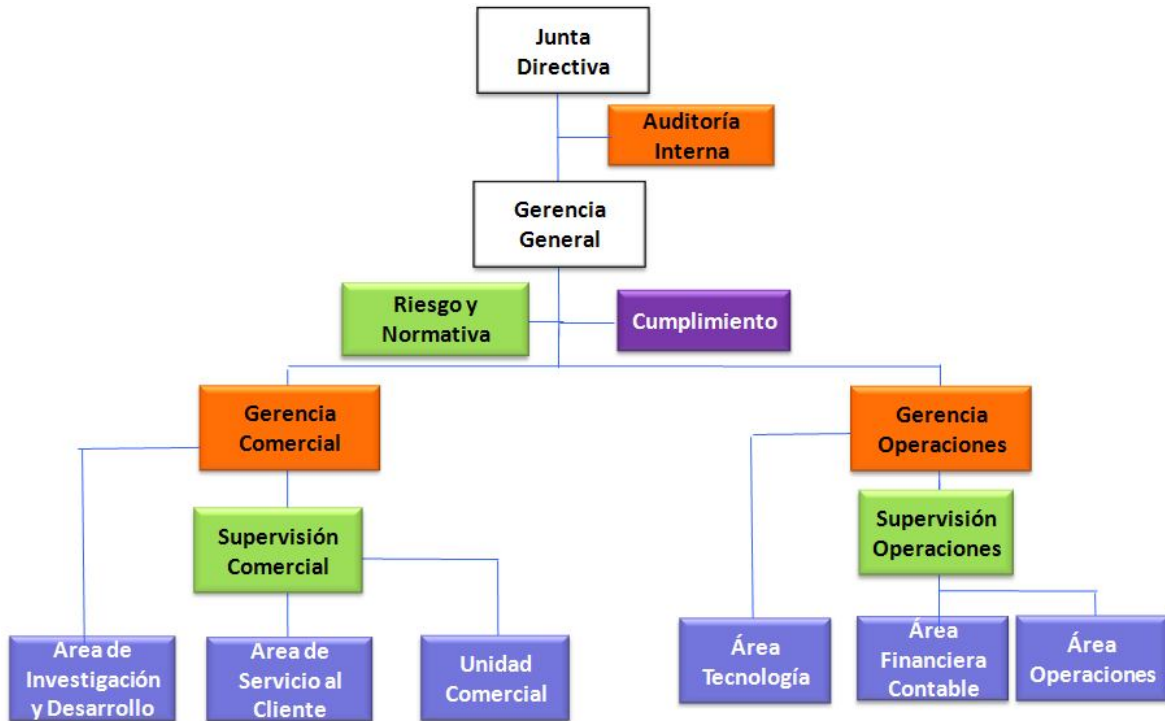
Recomendaciones

- La administración activa de BCR Corredora de Seguros deberá aplicar un plan de acción, para atender las oportunidades de mejora del sistema de control interno conforme los resultados de las medidas y criterios de control evaluados.
- El plan de mejora debe de contener las acciones o actividades a implementar, el responsable de su ejecución y la fecha en que se cumplirá con lo propuesto.
 - BCR Corredora de Seguros debe de informar a la Junta Directiva, sobre el avance del cumplimiento del plan de mejoras correspondiente a ésta autoevaluación.

Tercera Parte

Organigrama y descripción de nuestras áreas de trabajo

Organigrama:



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

El área comercial está compuesta por: servicio al cliente y desarrollo de productos de BCR Corredora de Seguros, y tiene como propósito garantizar la rentabilidad de los productos e ingresos por comisiones y alcanzar de esta manera los objetivos planteados para la sociedad y el Conglomerado BCR.

Área de Operaciones

El área operativa está compuesta por: área financiera, administrativa y tecnológica de BCR Corredora de Seguros, y tiene como propósito el optimizar los procesos y contribuir al logro de los objetivos propuestos en el plan estratégico de la Sociedad y del Conglomerado BCR.

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.

Clasificación de puestos y salarios brutos

BCR Corredora de Seguros

DETALLE DE PLAZAS UTILIZADAS AL IV TRIMESTRE 2017

CATEGORIA	JORNADA	NÚMERO DE PUESTOS	SALARIO BASE
ANALISTA CONTROL INTERNO	Diurna	1	1,121,318
ANALISTA RECLAMOS	Diurna	1	930,192
ANALISTA SISTEMAS INFORMA	Diurna	1	1,121,318
ASIST SERVICIO AL CLIENTE	Diurna	1	553,093
ASISTENTE COMERCIAL	Diurna	13	7,925,502
ASISTENTE CONTABLE	Diurna	2	1,991,107
ASISTENTE DE PAGOS	Diurna	1	553,093
AUDITOR	Diurna	2	2,486,416
AUDITOR INTERNO	Diurna	1	3,211,366
AUXILIAR RECEPTOR POLIZAS	Diurna	7	4,649,771
AUXILIAR SERVICIO CLIENTE	Diurna	5	929,954
CONTADOR	Diurna	1	1,121,318
COORDINADOR	Diurna	1	1,304,997
COORDINADOR TI	Diurna	1	1,304,997
CORREDOR DE SEGUROS 1	Diurna	1	849,459
CORREDOR DE SEGUROS PLUS	Diurna	10	7,645,135
CORREDOR SEGUROS	Diurna	3	4,485,274
DIGITADOR DE POLIZAS	Diurna	1	464,977
ESPECIALISTA FINANCIERO	Diurna	1	1,304,997
ESPECIALISTA INVESTIGACIO	Diurna	4	5,219,988
ESPECIALISTA RIESGOS	Diurna	1	1,304,997
GERENTE GENERAL	Diurna	1	7,006,221
JEFE DE OFICINA	Diurna	1	2,851,435
OFICIAL ADJUNTO CUMPLIMIE	Diurna	1	930,192
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	Diurna	1	553,093
OFICIAL DE RECLAMOS	Diurna	2	1,613,012
SUPERVISOR	Diurna	2	1,333,921
TECNICO RENOVACIONES	Diurna	14	9,458,387
GERENTE COMERCIAL	Diurna	1	3,883,209
TOTAL		82	81,951,312

*Salario mensual

* Para el cálculo mensual 52 semanas entre 12 meses = 4.33

* Salario pagado de forma semanal

* Salario base contempla número de puestos para esa categoría

BCR Corredora de Seguros

DETALLE DE PLAZAS UTILIZADAS AL IV TRIMESTRE 2016

CATEGORIA	JORNADA	NÚMERO DE PUESTOS	SALARIO BASE
ANALISTA BANCA DE SEGUROS	Diurna	1	1,110,212
ANALISTA CONTROL INTERNO	Diurna	1	1,110,212
ANALISTA FINANCIERO SENIO	Diurna	1	920,969
ANALISTA PROYECTOS NORM I	Diurna	2	1,841,939
ANALISTA RECLAMOS	Diurna	1	920,969
ANALISTA SISTEMAS INFORMA	Diurna	1	1,110,212
ASIST SERVICIO AL CLIENTE	Diurna	1	547,658
ASISTENTE COMERCIAL	Diurna	11	7,183,816
ASISTENTE CONTABLE	Diurna	3	1,971,492
ASISTENTE DE PAGOS	Diurna	1	547,658
AUDITOR	Diurna	2	2,461,778
AUDITOR INTERNO	Diurna	1	3,179,562
AUXILIAR RECEPTOR POLIZAS	Diurna	6	2,762,194
AUXILIAR SERVICIO CLIENTE	Diurna	2	920,731
CONTADOR	Diurna	1	1,110,212
COORDINADOR	Diurna	1	1,292,115
COORDINADOR TI	Diurna	1	1,292,115
CORREDOR DE SEGUROS 1	Diurna	1	841,059
CORREDOR DE SEGUROS PLUS	Diurna	8	6,728,474
CORREDOR SEGUROS	Diurna	5	5,281,907
DIGITADOR DE POLIZAS	Diurna	2	920,731
ESPECIALISTA FINANCIERO	Diurna	1	1,292,115
ESPECIALISTA RIESGOS	Diurna	1	1,292,115
GERENTE GENERAL	Diurna	1	6,953,374
JEFE DE OFICINA	Diurna	2	5,646,493
OFICIAL ADJUNTO CUMPLIMIE	Diurna	1	920,969
OFICIAL CONTROL SICC	Diurna	1	547,658
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	Diurna	1	1,597,056
OFICIAL DE RECLAMOS	Diurna	2	1,320,780
SUPERVISOR	Diurna	2	3,804,598
TECNICO RENOVACIONES	Diurna	16	10,346,983
TOTAL		81	77,778,160

*Salario mensual

* Para el cálculo mensual 52 semanas entre 12 meses = 4.33

* Salario pagado de forma semanal

BCR Corredora de Seguros

DETALLE DE PLAZAS UTILIZADAS AL IV TRIMESTRE 2015

CATEGORIA	JORNADA	NÚMERO DE PUESTOS	* SALARIO BASE MENSUAL
ANALISTA BANCA DE SEGUROS	Diurna	1	1,110,212
ANALISTA CONTROL INTERNO	Diurna	1	1,110,212
ANALISTA FINANCIERO SENIO	Diurna	1	920,969
ANALISTA PROYECTOS NORM I	Diurna	2	1,841,939
ANALISTA RECLAMOS	Diurna	1	920,969
ANALISTA SISTEMAS INFORMA	Diurna	1	1,110,212
ASIST SERVICIO AL CLIENTE	Diurna	1	547,658
ASISTENTE COMERCIAL	Diurna	8	5,192,969
ASISTENTE CONTABLE	Diurna	4	2,628,656
ASISTENTE DE PAGOS	Diurna	1	547,658
AUDITOR	Diurna	2	2,461,778
AUDITOR INTERNO	Diurna	1	3,179,562
AUDITOR TI	Diurna	1	1,110,212
AUXILIAR RECEPTOR POLIZAS	Diurna	4	1,841,462
AUXILIAR SERVICIO CLIENTE	Diurna	4	1,841,462
CONTADOR	Diurna	1	1,110,212
COORDINADOR	Diurna	1	1,292,115
CORREDOR DE SEGUROS 1	Diurna	1	841,059
CORREDOR DE SEGUROS PLUS	Diurna	7	5,887,414
CORREDOR SEGUROS	Diurna	4	4,440,848
CORREDOR SEGUROS REG	Diurna	1	841,059
DIGITADOR DE POLIZAS	Diurna	5	2,301,828
ESPECIALISTA FINANCIERO	Diurna	1	1,292,115
ESPECIALISTA RIESGOS	Diurna	1	1,292,115
GERENTE GENERAL	Diurna	1	6,953,374
JEFE DE OFICINA	Diurna	2	5,415,704
OFICIAL CONTROL SICC	Diurna	1	547,658
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	Diurna	1	1,597,056
OFICIAL DE RECLAMOS	Diurna	2	1,314,328
SUPERVISOR	Diurna	2	3,804,598
TECNICO RENOVACIONES	Diurna	15	10,028,821
OFICIAL ADJUNTO CUMPLIMIE	Diurna	1	920,969
COORDINADOR TI	Diurna	1	1,292,115
TOTAL		81	77,539,323

*Salario mensual

* Para el cálculo mensual 52 semanas entre 12 meses = 4.33

* Salario pagado de forma semanal

BCR Corredora de Seguros

DETALLE DE PLAZAS UTILIZADAS AL IV TRIMESTRE 2014

CATEGORIA	JORNADA	NÚMERO DE PUESTOS	SALARIO BASE (UNITARIO)*
Analista Banca de Seguros	Diurna	1	1,098,997
Analista de proyectos	Diurna	2	911,660
Especialista Financiero	Diurna	1	1,279,039
Analista Financiero Senior	Diurna	1	911,660
Especialista Riesgo	Diurna	1	1,279,039
Analista Sistemas de Informacion	Diurna	2	1,098,997
Asistente Comercial	Diurna	6	669,187
Asistente de Pagos	Diurna	3	542,094
Asistente Operativo Corporativo	Diurna	1	656,883
Asistente Servicio al Cliente	Diurna	2	542,094
Auditor	Diurna	1	1,218,462
Auditor Interno	Diurna	1	3,147,434
Auxiliar Contable	Diurna	2	455,711
Auxiliar Receptor de Pólizas	Diurna	3	455,711
Auxiliar Servicio al Cliente	Diurna	5	455,711
Contador	Diurna	1	1,098,997
Control Interno	Diurna	1	1,098,997
Corredor de Seguros 1	Diurna	1	832,551
Corredor de Seguros Regional	Diurna	1	832,551
Corredor de Seguros Plus	Diurna	5	832,551
Corredor de Seguros	Diurna	3	1,098,997
Digitador	Diurna	4	455,711
Gerente General	Diurna	1	6,888,619
Jefe de Oficina	Diurna	2	2,680,465
Oficial Control SICC	Diurna	1	542,094
Oficial de Cumplimiento	Diurna	1	1,580,905
Oficial de Cumplimiento Suplente	Diurna	1	911,660
Oficial de Normativa	Diurna	1	762,405
Oficial de Reclamo	Diurna	2	650,496
Supervisor	Diurna	2	1,883,052
Técnico Renovaciones	Diurna	16	152,678
Coordinador	Diurna	1	1,279,039
TOTAL		76	38,304,446

*Salario mensual

* Para el cálculo mensual 52 semanas entre 12 meses = 4.33

* Salario pagado de forma semanal

Cuarta Parte

Detalle de créditos asumidos, modificaciones salariales, procesos legales, viajes realizados, procesos de contratación, en el periodo 2017

BCR Corredora de Seguros no cuenta con créditos asumidos, su fuente de financiamiento son los recursos propios; asimismo en el año 2017 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 el SIAC (Sistema Integrado de Actuación Contractual), se detallan los procesos adjudicados en el periodo 2017:

- Programa de reuniones de CEFSA 2017
- Capacitación Riesgos y Ventas
- Normativa de Gestión Integral de Riesgos Aplicada a PLD-FT
- Seminario de Reaseguros
- Día del Intermediario
- Plataforma Merlink
- NEUROCAMP
- Expectativas y Alcances de la Reforma Procesal Laboral
- Libros Legales Digitales
- APLICACIÓN DEL MARCO REGULATORIO SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE LAS PERSONAS EN EL MERCADO ASEGURADOR
- Foro Antilavado y de Cumplimiento Legal
- VII Jornada de Seguros
- El contrato de seguro de transporte
- Conferencia Internacional Leyes y Estándares de cumplimiento obligado en la prevención del lavado de dinero y activos
- Conferencia Prevención de Delitos de lavados de activos y financiamiento al terrorismo de Costa Rica.

Informe de labores año 2017
BCR Corredora de Seguros

- Fundamentos de Seguros
- Programa Profesional en Adopción y Aplicación de las NIIF- Módulo I
- Responsabilidad Solidaria del Intermediar de Seguros y Seguros GM
- Indemnización Alternativas de Procesos y Casos Prácticos
- II Jornada Derecho de Seguros Temas actuales de Derecho de Seguros

Según la información incluida en el SIAC (Sistema Integrado de Actuación Contractual), se detallan los procesos adjudicados en el periodo 2016:

- Contratación de al menos tres bufetes o profesionales de abogacía y notariado que brinden servicios de asesoría y capacitación en materia legal, específicamente en derecho financiero, en materia regulatoria, así como en la industria de seguros, bajo la modalidad de servicios por demanda
- Capacitación servicio de excelencia al cliente, neuroliderazgo, contabilidad de seguros, contrato de Seguros, etiqueta y protocolo empresarial e imagen personal,
- Programa presupuestos públicos y servicio de refrigerio durante la capacitación
- Participación en el II congreso de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, en la I jornada de derecho de seguros, en la VI Jornada de Seguros
- Participación en el programa ventaja en ventas
- Conversatorio con la Junta Directiva prevención LD/FT
- Taller y técnicas de auditoria forense.
- Conferencia internacional: leyes y normas internacionales de cumplimiento obligado, prevención LD/FT
- Contratación administrativa con énfasis en el proceso de compras y servicio de refrigerio durante la capacitación.
- Curso análisis del reglamento de seguros colectivos y nuevas amenazas de la empresa y sociedad.
- Curso normas internacionales de información financiera- módulo IV, especialización normas internacionales de información financiera.
- Tiquetes aéreos a Miami para participar en la 7a. cumbre seguros américa latina 2016, a España para participar en la XXIII edición de la semana del seguro.
- Adquisición de 4 computadoras portátiles, 1 televisor, 1 refrigerador pequeño y 1 coffee maker para la atención de clientes.

Informe de labores año 2017
BCR Corredora de Seguros

- Conversatorio: evolución y futuro de los seguros de automóviles en costa rica
- Derecho de seguros: el contrato de seguros y las instituciones de seguros.
- Programa de especialización en auditorias de tecnologías de información
- Programa anual de seguimiento y análisis de la economía de costa rica

Viajes realizados por jerarcas institucionales y directores de departamentos

Para el periodo 2017 no se tramitaron viajes para jerarcas y/o directores.

Quinta Parte.

Metas trazadas para el periodo 2017

Para el periodo 2017, BCR Corredora de Seguros definió los siguientes objetivos de mejora:



PLAN OPERATIVO 2017
 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 un 15% las comisiones por venta de seguros con respecto al 2016	100%	A	Eficacia
		Incrementar las utilidades	Obtener un índice de eficiencia operativa menor o igual a 48.3%	100%	A	Eficacia
		Incrementar la rentabilidad sobre el patrimonio	Obtener una rentabilidad sobre el patrimonio mayor o igual a 31.97%	100%	A	Eficacia
		Optimización de procesos de BCR Corredora de Seguros	Cumplir al 100% las etapas en la optimización de procesos.	60%	A	Eficiencia

Logros del periodo 2017:

1. Se logró un crecimiento interanual del 21%
2. El índice de eficiencia operativa fue de 40.42%.
3. La rentabilidad sobre el patrimonio fue de 39.23%
4. Se cumplió con el 60% de las etapas de la implementación.

Informe de labores año 2017
BCR Corredora de Seguros



PLAN OPERATIVO 2016
 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 un 15% las comisiones por venta de seguros con respecto al 2015	93%	A	Eficacia
		Incrementar las utilidades	Obtener un índice de eficiencia operativa menor o igual a 51.7%	100%	A	Eficacia
		Incrementar la rentabilidad sobre el patrimonio	Obtener una rentabilidad sobre el patrimonio mayor o igual a 29.40%	100%	A	Eficacia
		Implementación de herramienta tecnológica que permita la automatización de los procesos de la Corredora de Seguros	Cumplir al 100% las etapas de implementación de herramienta tecnológica.	100%	A	Eficiencia

Logros del periodo 2016:

1. Se logró un crecimiento interanual del 14%
2. El índice de eficiencia operativa fue de 45.11%.
3. La rentabilidad sobre el patrimonio fue de 36.88%
4. Se cumplió con el 100% de las etapas de la implementación.

Informe de labores año 2017
BCR Corredora de Seguros



PLAN OPERATIVO 2015
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 un 15% las comisiones por venta de seguros con respecto al 2014	100%	A	Eficacia
		Incrementar las utilidades	Obtener un índice de eficiencia operativa menor o igual a 58.2%	100%	A	Eficacia
		Incrementar la rentabilidad sobre el patrimonio	Obtener una rentabilidad sobre el patrimonio mayor o igual a 29.46%	100%	A	Eficacia
		Consolidar la cultura de excelencia basada en el Servicio al cliente	Lograr al menos un porcentaje mayor del resultado obtenido en el II Semestre del año 2014. Satisfacción de nuestros clientes, en la encuesta aplicada de forma anual	71%	A	Eficacia
		Implementación de herramienta tecnológica que permita la automatización de los procesos de la Corredora de Seguros.	Cumplir al 100% las etapas de implementación de herramienta tecnológica.	100%	A	Eficiencia

Logros del periodo 2015:

1. Se logró un crecimiento interanual del 20%
2. El índice de eficiencia operativa fue de 51.35%.
3. La rentabilidad sobre el patrimonio fue de 50.08%
4. Consolidar la cultura de excelencia 71.08%
5. Se cumplió con el 100% de las etapas de la implementación.



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 15% las comisiones por venta de seguros con respecto al 2013	100%	A	Eficacia
		Incrementar las utilidades	Obtener un índice de eficiencia operativa menor o igual a 60.0%	100%	A	Eficacia
		Incrementar la rentabilidad sobre el patrimonio	Obtener una rentabilidad sobre el patrimonio mayor o igual a 34.2%	100%	A	Eficacia
		Consolidar la cultura de excelencia basada en el Servicio al cliente	Lograr al menos un porcentaje mayor que un 67% de satisfacción de nuestros clientes, en la encuesta aplicada de forma anual	100%	A	Eficacia
		Implementación de herramienta tecnológica que permita la automatización de los procesos de la Corredora de Seguros.	Cumplir al 100% las etapas de implementación de herramienta tecnológica.	100%	A	Eficiencia

Logros del periodo 2014:

1. Se logró un crecimiento interanual del 24%
2. El índice de eficiencia operativa fue de 43.81%.
3. La rentabilidad sobre el patrimonio fue de 50.94%
4. Consolidar la cultura de excelencia 83%
5. Se cumplió con el 100% de las etapas de la implementación.

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.

Sexta Parte

Acceso a la información y transparencia

a. Solicitudes de información pública recibidas durante el año.

A la fecha no se ha recibido solicitudes de información pública y no existen recursos de amparo sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública.

b. Número de funcionarios y usuarios capacitados.

No se ha capacitado a ningún funcionario en esta materia.

c. Indicación de cantidad y características de procedimientos administrativos, disciplinarios y sus resultados vinculados con el acceso a la información pública.

No se tienen procedimientos administrativos, disciplinarios y resultados vinculados con el acceso a la información pública.

d. Mejoras y avances presentados durante el período.

Se cuenta con un portal informativo dentro del sitio web del conglomerado donde se mantiene la información pública al alcance de los usuarios.

e. Sugerencias recibidas del Oficial de Acceso a la Información.

A nivel de Conglomerado se cuenta con un departamento encargado de la administración del sitio web utilizado para la publicación de información a los usuarios.

f. Lugar que se ocupaba el período anterior en el Índice de Transparencia del Sector Público y el avance conseguido durante el período.

No estamos contemplados dentro del índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

g. Plan de seguimiento, actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva.

Dentro de la sociedad existe un perfil de funcionario que es quien revisa y lleva monitoreo de la información que se sube el Sitio Web, en su portal informativo.

Auditoría Externa: se contrata a nivel conglomerado, mediante un procedimiento de licitación.

Auditoría Interna: forma parte de la estructura de la sociedad, contratación según disponen regulaciones vigentes (Ley General de Control Interno). Respecto al acatamiento de recomendaciones semanalmente se hace un reporte de compromisos, con el estado de las mismas

Funciones:

- Planificar, dirigir coordinar y supervisar las labores de la Auditoría Interna
- Evaluar el control interno en operación en BCR Corredora de Seguros y sugerir las mejoras del caso.
- Cumplir con los objetivos generales y las funciones asignadas por la Ley General de Control Interno y la Contraloría General de la República.
- Realizar auditorías o estudios especiales semestralmente, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucional así como sobre fondos y actividades privadas, de acuerdo con los artículos 5 y 6 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.
- Llevar a conocimiento de la Comisión de Auditoría y de Junta Directiva el plan anual de labores.
- Informar a la Comisión de Auditoría sobre la ejecución y resultados de los trabajos de auditoría.
- Refrendar los estados financieros que soliciten las entidades fiscalizadoras.
- Conocer las diversas transacciones y servicios realizados por BCR Corredora de Seguros, así como los riesgos inherentes al mercado de seguros.
- Entrenar al personal de la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros en los aspectos de negocios, procesos operacionales, financiero y registro contable.
- Cumplir con las demás funciones establecidas en el artículo 22 de la Ley General de Control Interno, según corresponda.
- Cumplir con el Artículo 34 de la Ley General de Control Interno.
- Cumplir con lo establecido en el Manual de Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el sector público y el Manual de Normas Generales de Auditoría en el sector público.
- Realizar cualquier otro proceso asignado por el superior inmediato, según las necesidades institucionales.

Con respecto a Auditorías de Transparencia la Auditoría Interna, no realiza auditorías específicas sobre ese tema

Séptima Parte

Gobierno Corporativo

BCR Corredora de Seguros S.A. se rige por lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 16-16 “Reglamento sobre Gobierno Corporativo” del 7 de diciembre de 2016, Aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, mediante artículos 5 y 7, de las actas de las sesiones 1294-2016 y 1295-2016, celebradas el 8 de noviembre del 2016.

Limitaciones y obstáculos encontrados

BCR Corredora de Seguros determinó como limitantes y obstáculos para el año 2017, el proceso de transformación y posicionamiento de sociedades agencias a Corredoras de Seguros que incrementen el número de intermediarios en el mercado, al encontrarse en proceso de implementación de la solución tecnológica existen procesos con actividades manuales, existe un decrecimiento en la colocación de crédito por la situación económica del país que disminuye la cantidad de seguros asociados a una operación de crédito, aseguramiento directo por parte de algunas aseguradoras, por la maduración del mercado se están cambiando las condiciones de aseguramiento y las comisiones a los intermediarios.

OCTAVA PARTE

Retos, objetivos e inversiones para el mediano y largo plazo

BCR Corredora de Seguros determinó cuatro objetivos estratégicos para alcanzar la misión y visión que nos hemos planteado, 1) consolidar el modelo de negocios como un centro de utilidad enfocado en personas asalariadas y pequeños empresarios, bajo el principio de máxima autonomía con máxima responsabilidad, 2) disponer de tecnología que contribuya a la optimización e innovación de nuestros procesos, enfocado en el nuevo modelo de negocio, 3) desarrollar una cultura de gestión de calidad y mejora continua enfocado en los colaboradores y procesos, 4) impulsar las marcas que desarrolle el Conglomerado BCR por medio de productos de seguros.

Administración de Riesgos.

La Corredora está expuesta a diferentes riesgos entre ellos, los más importantes, riesgo de liquidez, riesgo de mercado y riesgo de crédito. A continuación se detalla la forma en que la Corredora administra los diferentes riesgos.

Riesgo de Liquidez: Por políticas internas, la proporción de moneda US dólares del activo total es financiada por pasivos en la misma moneda, para evitar la exposición a la variación cambiaria. De igual manera, la misma política se aplica para activos en colones.

Riesgo de Mercado: Con respecto al riesgo de tasas de interés, el principal activo sujeto a cambios de tasas de interés son las inversiones disponibles para la venta. Estas inversiones se conforman de operaciones de pacto tripartito con posición vendedor a plazo. El plazo promedio de tendencia de estas inversiones es de dos días, por lo cual su exposición al riesgo de tasas de interés es bajo.

Riesgo de Crédito: El riesgo de crédito se relaciona principalmente con las cuentas por cobrar y está representado por el monto de esos activos en el balance. A la fecha del balance general no existen concentraciones significativas de riesgo de crédito. La máxima exposición al riesgo de crédito está representada por el monto en libros de cada activo financiero y se basa en los parámetros establecidos por la normativa vigente.

Riesgo Operativo: La gestión del riesgo operativo se realiza de manera corporativa y se gestiona a través del Especialista de Riesgos de la Corredora de Seguros, siguiendo los lineamientos corporativos establecidos en las políticas y procedimientos del Conglomerado.