

Acta de la sesión ordinaria 23-25, celebrada virtualmente, por la Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros Sociedad Anónima, el miércoles cinco de noviembre del dos mil veinticinco, a las catorce horas con dos minutos con el siguiente cuórum:

Licda. Sonia Mora Jiménez, presidente; MBA Eduardo Rodríguez del Paso, vicepresidente; Licda. Mahity Flores Flores, tesorera; Licda. María del Pilar Muñoz Fallas, secretaria; Mtr. Jean Carlo Calderón Cabrera, vocal.

La señora Marjorie Jiménez Varela, fiscal; se excusa de participar.

Además, asisten como invitados:

Por BCR Corredora de Seguros S.A.

Licda. Rebeca Martínez Solano, gerente general; MSc. Karen Gregory Wang, auditora interna; Licda. Isabel Cordero Benavides, gerente Comercial; Licda. Jenny Ureña Castro, supervisora Unidad Riesgo y Control Normativo; Licda. Karla Guzmán Agüero, jefe Oficina Operaciones.

Por Banco de Costa Rica:

Licda. Evelyn Aguilar Corrales, subgerente de Negocios; Lic. Manfred Sáenz Montero, gerente Corporativo Jurídico; Licda. Joaquina Arroyo Fonseca, asesora jurídica Junta Directiva General; Licda. María José Araya Álvarez, asistente a.i. Secretaría Junta Directiva.

Los miembros de la Junta Directiva de esta sociedad, miembros de la alta administración y personal de la Secretaría de la Junta Directiva participan de esta sesión, en modalidad de telepresencia, mediante una herramienta informática de uso global, diseñada para videoconferencias, provista y validada por el área de tecnología de la información, la cual garantiza la autenticidad e integridad de la voluntad y la conservación de lo actuado; lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 50, 52, 53 y 54 de la *Ley General de la Administración Pública (No.6227)*.

ARTÍCULO I

La señora **Sonia Mora Jiménez** somete a consideración del directorio, el orden del día propuesto para la sesión ordinaria 23-25, que se transcribe a continuación:

A. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

B. APROBACIÓN DE ACTAS

B.1 *Acta de la sesión ordinaria 22-25, celebrada el 20 de octubre del 2025.*

C. ASUNTOS TRATADOS EN COMITÉS DE APOYO

C.1 *Resumen de asuntos conocidos en Comité Corporativo de Auditoría, reunión 11-25CCA, del 19 de setiembre del 2025 (PÚBLICO).*

D. CAPACITACIÓN: EVALUACIÓN DE ASEGURADORAS EN COSTA RICA - FACTORES CLAVE DEL RÉGIMEN DE SUPERVISIÓN (CONFIDENCIAL) 40 MINUTOS.

E. ASUNTOS RESOLUTIVOS

Auditoría Interna:

E.1 Plan Estratégico 2025-2027, Plan Operativo y Plan de Labores 2026. Atiende SIG-46. (PUBLICO).

F. ASUNTOS INFORMATIVOS

Gerencia de la sociedad:

F.1 Informe de participación de las señoras Sonia Mora Jiménez y Rebeca Martínez Solano en Copaprose Argentina 2025. (CONFIDENCIAL).

F.2 Análisis de la situación financiera, con corte a setiembre 2025. Atiende SIG-02. (CONFIDENCIAL).

F.3 Informe de la situación financiera, con corte a setiembre 2025. Atiende SIG-02. (PÚBLICO).

F.4 Estados financieros intermedios no auditados, con corte a setiembre 2025. Atiende SIG-33. (PUBLICO).

Unidad de Riesgo y Control Normativo:

F.5 Seguimiento de la medición del diagnóstico de madurez del Sistema de Gestión Integral de Riesgo del CFBCR 2025. Atiende el SIG-34. (CONFIDENCIAL).

G. CORRESPONDENCIA

G.1 Criterios informe fin de gestión Sra. Marjorie Jiménez Varela (PUBLICO).

H. ASUNTOS VARIOS

A continuación, se transcribe, de manera literal, los comentarios realizados en este capítulo, para lo cual, la señora **Sonia Mora Jiménez** introduce diciendo: “Damos inicio a la sesión ordinaria 23-25, de BCR Corredora de Seguros al ser las 14 horas cero dos minutos, de hoy miércoles cinco de noviembre del 2025. Iniciamos con la aprobación del orden del día, si hubiera algún comentario al respecto. De mi parte dejar constando...”.

Interviene la señora **María del Pilar Muñoz Fallas**: “Perdón”.

Al respecto, doña **Sonia Mora** indica: “¿Alguien iba hacer algún comentario? Adelante, doña María del Pilar”.

De seguido, la señora **Muñoz** menciona: “Muchas gracias, doña Sonia. Muy buenas tardes para todos. Doña Sonia para ver si usted me permite un espacio en asuntos de directores (*Asuntos de la Junta Directiva*) para informar de una salida del país”.

Por su parte, la señora **Mora** comenta: “Claro que sí. Sí, señora. Vamos a tomar nota”.

Doña María del Pilar agradece la respuesta brindada.

En línea con lo anterior, doña **Sonia Mora** agrega: “De mi parte dejar constancia que, la señora Marjorie Jiménez Varela se excusa de participar en esta sesión, según se informó en la sesión anterior 22-25 y también, que se va a informar de los temas que serán evaluados en esta oportunidad. Adelante, don Eduardo (Rodríguez del Paso)”.

Acto seguido, el señor **Eduardo Rodríguez del Paso** adiciona: “Gracias. Yo también en *Asuntos de Directores* para informar de una salida del país, también. Gracias”.

Sobre el particular, la señora **Mora** externa: “Sí, señor. Tomamos nota. Entonces, daríamos por aprobado el orden del día con estas consideraciones”.

Los señores directores se encuentran de acuerdo con lo propuesto

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

1.- Aprobar el orden del día de la sesión ordinaria 23-25, con la inclusión de dos temas en el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Junta Directiva*, conforme se consigna en la parte expositiva de este acuerdo.

2.- Dejar constancia de la ausencia justificada, por parte de la señora Marjorie Jiménez Varela, según permiso concedido en la sesión 22-25, artículo IX, del 20 de octubre del 2025. Lo anterior, en atención a lo dispuesto en el artículo 25, de la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional* y a lo dispuesto en las sesiones 10-24, artículo V, del 26 de febrero del 2024, relacionado con la aprobación del instrumento de evaluación individual de desempeño de las personas que integran las juntas directivas del Conglomerado Financiero BCR, comités de apoyo y de las fiscalías, cuyo acuerdo fue ratificado en la sesión 11-24, artículo II, punto 1, del 4 de marzo del 2024.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO II

La señora **Sonia Mora Jiménez** somete a la aprobación de la Junta Directiva el acta de la sesión ordinaria 22-25, celebrada el veinte de octubre del dos mil veinticinco.

A continuación, se transcribe, de manera literal, los comentarios realizados en este capítulo, para lo cual, la señora **Sonia Mora Jiménez** introduce diciendo: “Pasamos a la aprobación de actas, sería el acta de la sesión ordinaria 22-25, celebrada el 20 de octubre del 2025 y le doy la palabra a doña María José (Araya Álvarez)”.

Seguidamente, la señora **María José Araya Álvarez** externa: “Gracias, doña Sonia. Buenas tardes a todos, informarles que, con respecto al documento en referencia, que sería el acta de la sesión ordinaria 22-25, únicamente se recibieron ajustes de forma en el artículo V, de parte de doña Kattia Sánchez Chaves. En este caso, es importante destacar que el acta en *SharePoint* reúne estos ajustes y, además, no incorpora los artículos XII y XIII, dado que se conocieron en sesión privada. El acta ajustada será circulada a los señores directores en correo aparte y está para su aprobación si así lo tienen a bien”.

Para concluir, doña **Sonia** menciona: “Perfecto. Si lo tienen a bien, daríamos por aprobada el acta de la sesión ordinaria 22-25”.

Los señores directores se encuentran de acuerdo con lo propuesto.

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria 22-25, celebrada el veinte de octubre del dos mil veinticinco.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO III

Se presenta para conocimiento de la Junta Directiva, informe de asuntos tratados por el Comité Corporativo de Auditoría, correspondiente a la reunión 11-25CCA, celebrada el 19 de setiembre del 2025, de temas relacionados con la administración y la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A.; lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37, del *Reglamento General de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva General y Administración*. Copia de dicha información se remitió oportunamente, a los miembros del directorio y una copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. En primera instancia, la señora **Sonia Mora Jiménez** manifiesta: “Pasamos a *Asuntos tratados en Comités de Apoyo*, resumen de asuntos conocidos en Comité Corporativo de Auditoría, en la reunión 11-25, del 19 de setiembre del 2025, se cuenta con cinco minutos y le doy la palabra también, doña María José (Araya Álvarez)”.

Al respecto, la señora **María José Araya Álvarez** indica: “Gracias, doña Sonia. Tal y como usted lo indica, se les circuló el resumen de asuntos conocidos en el Comité Corporativo de Auditoría de dicha reunión, relacionados con la administración y la Auditoría Interna de la Corredora. La propuesta de acuerdo si lo tienen a bien, sería dar por conocido dicho resumen”.

Para concluir, doña **Sonia Mora** menciona: “Si lo tienen a bien, estaríamos acogiendo el acuerdo según indica, doña María José”.

Los señores directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando: Lo dispuesto en el *Reglamento General de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva General y Administración*, artículo 37, que dice:

Artículo 37. De las relaciones internas y externas

Cada uno de los comités debe cumplir los acuerdos de los otros órganos colegiados internos o externos, superintendencias, autoridades de gobierno y autoridades internacionales, de acuerdo con la temática que a cada uno le corresponda, cuando así lo indique la legislación aplicable; asimismo, debe reportar mediante el formulario 23-ZD Resumen de acuerdos ratificados en los Órganos Colegiados e informe de hechos relevantes las situaciones que sean de interés a los órganos correspondientes.

En el caso del Comité Corporativo de Auditoría, este debe propiciar la comunicación entre las juntas directivas, la administración superior, las auditorías internas, los auditores externos y entes supervisores.

Se dispone:

Dar por conocido el informe de los asuntos tratados por el Comité Corporativo de Auditoría, correspondiente a la reunión 11-25CCA, celebrada el 19 de setiembre del 2025, de temas relacionados con la administración y la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A.; lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37, del *Reglamento General de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva General y Administración*.

ARTÍCULO IV

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos estratégicos, aspectos operativos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 6, de la *Ley Reguladora del Mercado de Seguros*, que incluye reforma integral a la Ley 12 del 30 de octubre de 1924, en relación con las disposiciones de la *Ley de Información No Divulgada* (7975 del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO V

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Resolutivos*, la señora **Karen Gregory Wang** presenta a consideración del directorio, el memorando ACS-0068-2025, fechado 27 de octubre del 2025, que contiene el Plan Estratégico 2025-2027, Plan Anual Operativo 2026 y Plan Anual de Labores 2026, de la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A. Lo anterior, en cumplimiento del Sistema de Información Gerencial, SIG-46. Dicho informe fue conocido y analizado por el Comité Corporativo de Auditoría, en la reunión 12-25CCA, celebrada el 16 de octubre del 2025, y en donde se recomendó presentar a conocimiento de este órgano colegiado.

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

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. La señora **Sonia Mora Jiménez** dice: “Pasáramos a *Asuntos Resolutivos*, de la Auditoría Interna, presentación del Plan Estratégico 2025-2027, Plan Operativo y Plan de Labores 2026. Atiende el SIG-46 (Sistema de Información Gerencial), es un tema público, se cuenta con 15 minutos. Nos expone, doña Karen Gregory (Wang) y por favor, tomar en consideración que este tema será evaluado. Adelante, doña Karen”.

Seguidamente, la señora **Karen Gregory Wang** externa: “Sí, señora. Como indicé, doña Sonia traigo para presentación lo que es el Plan Estratégico, Plan Operativo y el Plan de Labores de la Auditoría Interna para el próximo año. Comienzo con los antecedentes que son los que pueden apreciar en esta diapositiva (ver imagen n.º1) y aquí, solo voy a destacar que este tema fue conocido previamente en el Comité Corporativo de Auditoría y que atiende el SIG-46.

Antecedentes

1. Cumplimiento de responsabilidades establecidas en los siguientes reglamentos y normas, con respecto a responsabilidad de las auditorías internas de planificar anualmente sus actividades, responsabilidad del Comité Corporativo de Auditoría de revisar y aprobar el programa anual de trabajo de la auditoría

- Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo, artículo 25, inciso 25.4
- Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, apartado 2, numerales 2.2.1 a 2.2.3
- Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A., artículo 22

2. Conocimiento previo del tema por Comité Corporativo de Auditoría

Durante sesión 12-25 celebrada el 16/10/2025, en la cual se aprobó el Plan Anual de trabajo, se conoció el Plan Estratégico y el Plan Operativo, y quedó encargo de presentar la información a Junta Directiva para lo que correspondiese.

3. Relación con temas IPC / SIG

Atiende IPC-23 / SIG-46

Imagen n.º1. Antecedentes

Fuente: Auditoría Interna

El objetivo de la presentación es exponer para conocimiento y aprobación lo que es la planificación anual de la actividad de la Auditoría Interna y el alcance que tiene la presentación es, la revisión del Plan Estratégico 2025-2027 y la presentación tanto del Plan Anual Operativo como el Plan Anual de Labores 2026 (ver imágenes n.º2)”.

Objetivos y Alcance



1. Objetivo del informe

Presentar para conocimiento y aprobación la planificación anual de la actividad de la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A.



2. Alcance del informe

- Revisión del Plan Estratégico 2025-2027
- Plan Anual Operativo 2026
- Plan Anual de Labores 2026

Imagen n.º2. Objetivos y Alcance

Fuente: Auditoría Interna

Al respecto, doña **Karen** indica: “En esta diapositiva que les traigo informativamente (ver imagen n.º3) nada más, lo que presenta es información general sobre todo el proceso de planeamiento estratégico, operativo y de labores de la Auditoría y las actividades que engloba cada uno de ellos.

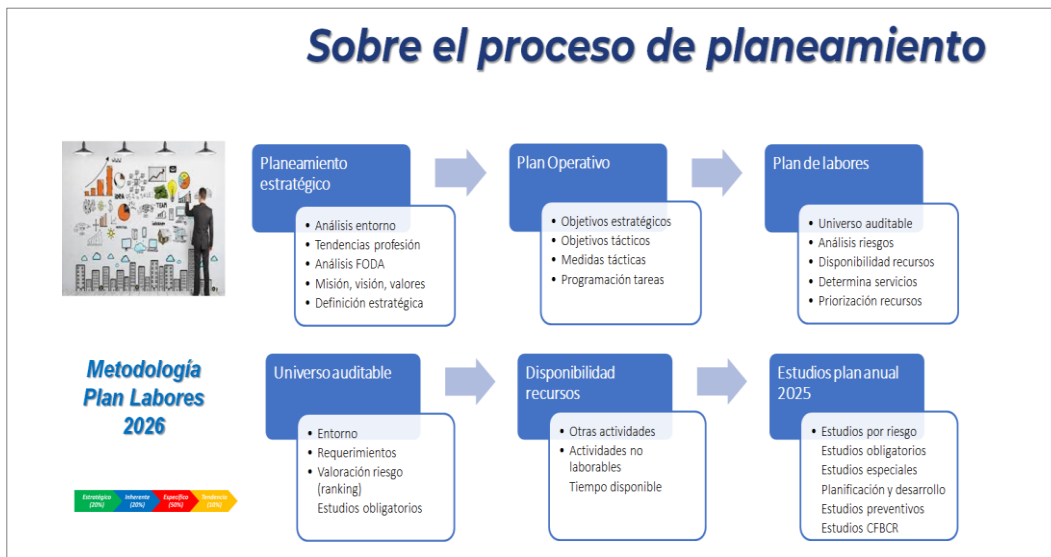


Imagen n.º3. Sobre el proceso de planeamiento
Fuente: Auditoría Interna

En lo que se refiere al análisis del entorno, nosotros lo hacemos bajo una metodología Pestel y en esta diapositiva (ver imagen n.º4), igual deo informativamente, pueden ver información resumida del análisis que efectuamos”.

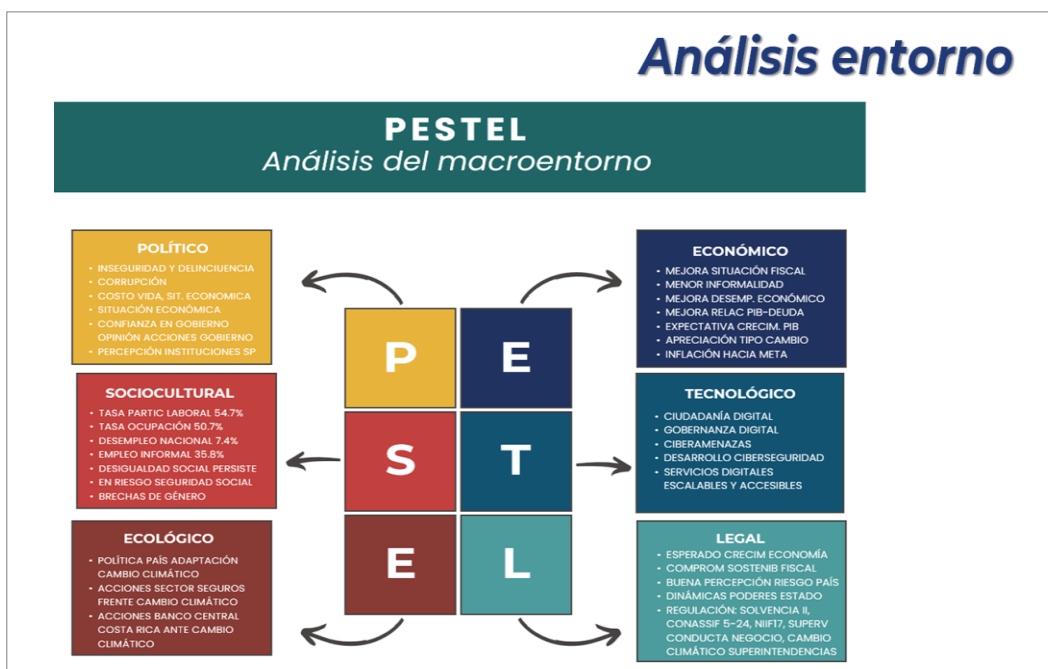


Imagen n.º4. Análisis entorno Pestel
Fuente: Auditoría Interna

De seguido, la señora **Gregory** menciona: “La siguiente diapositiva que les deo también, informativamente (ver imagen n.º5), esta trae información sobre el comportamiento del mercado. Aquí, hay información sobre los actores del mercado, productos, comportamiento de primas y siniestros, presentación e índices de suficiencia de penetración... perdón, índices

de suficiencia de capital de las aseguradoras, todo eso con corte a junio del 2025 y que, nosotros lo sacamos a partir de las estadísticas que tiene Sugese (Superintendencia General de Seguros de Costa Rica) en su sitio web.

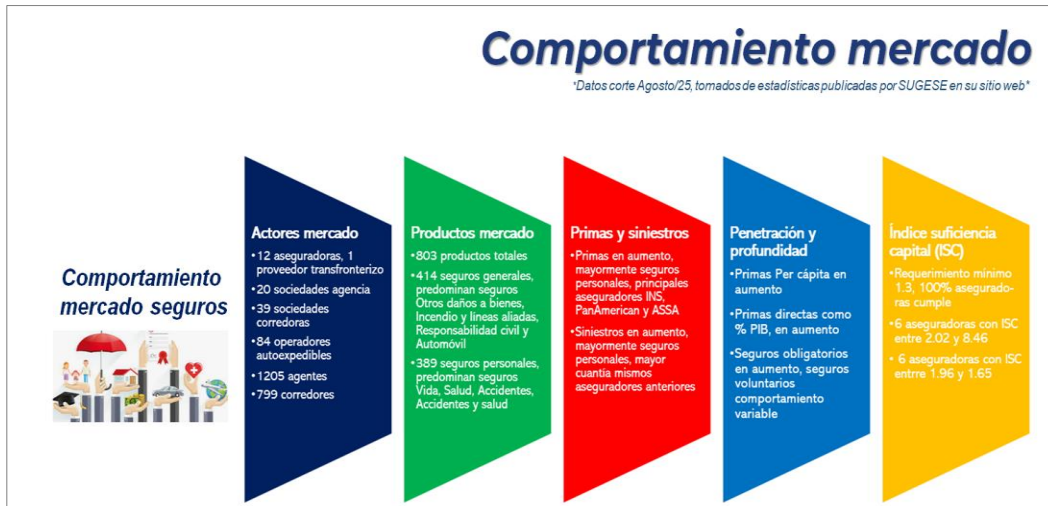


Imagen n.º5. Comportamiento mercado
Fuente: Auditoría Interna

Esta segunda diapositiva (ver imagen n.º6), que también es a partir de información de Sugese en el sitio web, tiene información de sociedades corredoras. Aquí, estamos mostrando las principales cifras de los estados financieros, patrimonio, ingresos, utilidad neta y un indicador de ROE (rentabilidad Financiera) que calculamos nosotros con base en esos datos y que, de todo esto lo que resaltamos es que, por lo general la Corredora se mantiene entre los primeros lugares en cifras”.

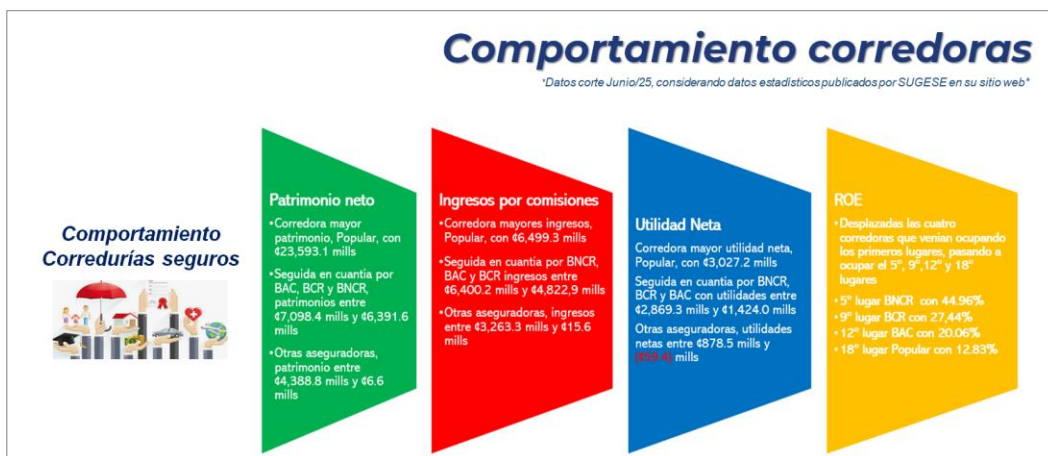


Imagen n.º6. Comportamiento corredoras
Fuente: Auditoría Interna

Continúa doña **Karen** explicando: “En esta siguiente diapositiva lo que presento es el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de la Auditoría Interna y en este análisis destaco, en cuanto a lo que son fortalezas, la apertura al cambio y nuestra cultura de formación continua; en oportunidades, todo lo que es continuar con la implementación de la ruta digital; en el tema de debilidades, que actualmente hay un uso

limitado de inteligencia artificial, analítica y minería de datos, pero que también es un tema que tenemos en consideración dentro de nuestra ruta digital y en amenazas, eventuales plazos de adaptación en aspectos como cambios en las normas internacionales de Auditoría e incremento y cambios en riesgos emergentes (ver imagen n.º7).

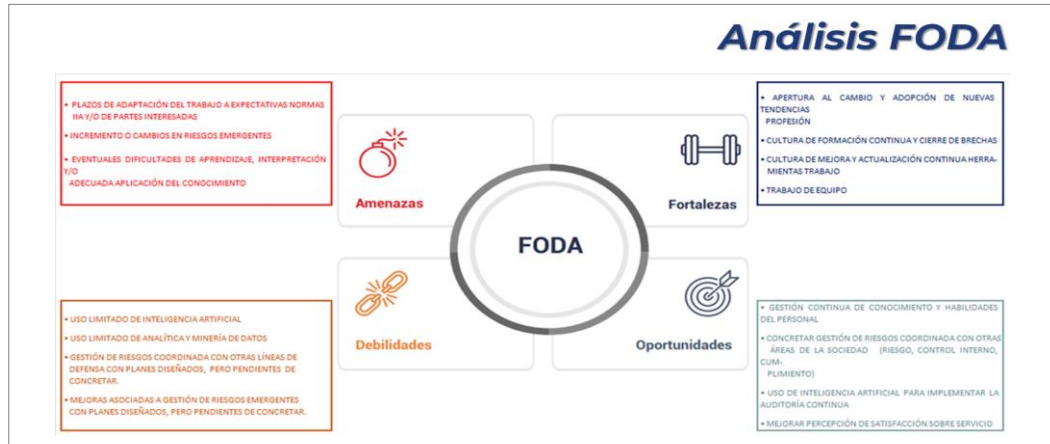


Imagen n.º7. Análisis FODA
Fuente: Auditoría Interna

En lo que es la misión, visión y valores que es el siguiente tema, lo estamos manteniendo sin variaciones con los que presentamos el año anterior. En la misión estamos hablando de alineamiento, tendencias de la profesión, también cuestiones de capacitación, compromiso con el aporte de valor. En la visión resaltamos lo que es relacionado con asesoría y acompañamiento y los valores que estamos mostrando aquí, son los valores del Conglomerado (Financiero BCR) (ver imagen n.º8)”.



Imagen n.º8. Misión, Visión, Valores
Fuente: Auditoría Interna

Por su parte, la señora **Gregory** comenta: “En esta siguiente diapositiva (ver imagen n.º9), les presento lo que es el Plan Operativo para el próximo año, que tiene su base en dos objetivos estratégicos y cada uno de ellos tiene tres objetivos tácticos. Entre los factores críticos de éxito para lograrlo, destacamos lo que es la disponibilidad de herramientas

automatizadas, para agilizar los procesos y la disponibilidad de recurso humano. En la siguiente diapositiva, tal vez entro con un poco más de detalle sobre lo que son las actividades que se asocian al plan.



Imagen n.º9. Plan Operativo 2026 y factores críticos de éxito
Fuente: Auditoría Interna

En línea con lo anterior, doña **Karen** agrega: “Este un resumen de lo que es nuestro Plan Estratégico 2025-2027 que, como les dije, partía de dos objetivos estratégicos; uno se asocia a lo que es la gestión de la calidad y al incremento del nivel de madurez en la función de la Auditoría Interna y los objetivos tácticos que tenemos, se asocian a lo que son mejoras en herramientas y sistemas, mejorar procedimientos y procesos y también, formalizar cambios que se hagan en nuestro manual de Auditoría.

Y, tenemos para el primer objetivo estratégico, lo que son medidas tácticas relacionadas con el cambio de sistema, con la Auditoría continua, con mejoras en el análisis de riesgo, consideraciones de formación continua, desempeño y también, tenemos en cuenta cuestiones relacionadas con Nogai, que son Normas Globales de Auditoría Interna y estándares internacionales.

En el segundo objetivo, tenemos objetivos tácticos asociados a mejoras en comunicación, seguimiento, aporte de valor, comunicación y coordinaciones para el abordaje de riesgo y mejoras relacionadas con riesgos emergentes. Aquí, las medidas tácticas son asociadas o están asociadas a canales... mejoras en canales y aspectos de forma en la comunicación con las partes interesadas, también evaluaciones de impacto en la gestión de Auditoría, realimentación y mejora continua.

Y, la cuestión de lo que es la gestión coordinada de riesgos, lo que tenemos previsto es trabajarla en conjunto con las áreas de (Unidad de) Riesgo y (la Oficialía de) Cumplimiento y (la Oficina de) Control Interno, también gestionar evaluación dinámica de riesgos emergentes y en realidad, los cambios que hay son más en cuanto a lo que son los

niveles de avance esperados para el 2026 y 2027, porque lo que son los objetivos, medidas y las actividades se están manteniendo invariables (ver imagen n.º10)”.



Plan Estratégico 2025-2027

Objetivos, medidas, actividades para el logro de los objetivos estratégicos, Indicadores asociados a grados de avance en cronogramas de trabajo

OBJETIVO ESTRATÉGICO	PESO	OBJETIVO TÁCTICO	PESO	MEDIDA TÁCTICA	PESO	META 2025	META 2026	META 2027	TIPO	ACTIVIDADES	PESO	META 2025	META 2026	META 2027		
1. Gestionar la calidad en la función de auditoría interna	82%	1.1 Gestionar mejoras en herramientas y sistemas de auditoría	44%	1.1.1 Gestionar el uso de nuevas herramientas tecnológicas para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de auditoría	44%	63%	78%	100%	E	1.1.1.1 Implementar un nuevo software de auditoría	30%	87%	91%	100%		
				1.1.1.2 Continuar con el proceso de implementación de la auditoría continua	14%	13%	50%	100%								
		1.2 Gestionar mejoras en los procedimientos y procesos	32%	1.2.1 Adopción de estándares internacionales para la práctica de auditoría	6%	67%	83%	100%	O	1.2.1.1 Gestionar la adopción de las NOGAI 2024 para guiar las prácticas de auditoría	6%	67%	83%	100%		
				1.2.2 Revisión y mejoras a la metodología de análisis de riesgo, considerando estándares internacionales	6%	83%	100%	100%	O	1.2.2.1 Gestionar la actualización y automatización integrada al sistema de la metodología de análisis de riesgo	6%	83%	100%	100%		
				1.2.3 Gestionar la capacitación continua	6%	67%	83%	100%	O	1.2.3.1 Actualizar el estándar de formación continua	6%	67%	83%	100%		
				1.2.4 Gestionar mejoras en el modelo de Evaluación de Desempeño	6%	67%	83%	100%	O	1.2.4.1 Actualizar el sistema de evaluación del desempeño de los auditores basado en criterios objetivos que reflejen la calidad de su trabajo	6%	67%	83%	100%		
				1.2.5 Establecer indicadores para medir la efectividad y la eficiencia de la función de auditoría	8%	38%	63%	100%	E	1.2.5.1 Definición de KPIs Relevantes	4%	75%	100%	100%		
				1.2.5.2 Monitoreo y Ajustes	4%	0%	25%	100%	O							
				1.3 Actualizar cambios en el Manual de Auditoría Interna	6%	1.3.1 Gestionar actualización del Manual de Auditoría	6%	44%	55%	100%	O	1.3.1.1 Actualizar el Manual de Auditoría	6%	44%	55%	100%
				2. Incrementar el nivel de madurez de la función de la Auditoría Interna	18%	2.1 Gestionar mejoras en la comunicación y en seguimiento a efectividad de gestión y aporte de valor	14%	2.1.1 Gestionar mejoras en los canales y aspectos de forma de la comunicación con las partes interesadas	4%	38%	88%	100%	E	2.1.1.1 Facilitar la comunicación interna	2%	50%
2.1.1.2 Mejorar la estructura de los informes	2%	25%	100%					100%								
2.1.2 Evaluar el impacto de la función de auditoría en la organización	4%	2.1.2.1 Fomentar la apertura en la comunicación	2%			2.1.2.1.1 Evaluación de aporte de valor	2%	50%	75%	100%	E					
						2.1.2.1.2 Evaluación de aceptación e implementación de recomendaciones	2%	50%	75%	100%	E					
						2.1.2.1.3 Gestionar la mejora continua	2%	0%	50%	100%	O					
2.2 Promover la coordinación entre áreas para el abordaje de riesgos	2%	2.2.1 Promoción de la coordinación entre áreas para el abordaje de riesgos	2%			2.2.1.1 Gestionar el abordaje coordinado de riesgos con las áreas de riesgo y cumplimiento	2%	50%	75%	100%	E					
						2.2.1.2 Gestionar la evaluación dinámica de riesgos emergentes	2%	25%	65%	100%	E					
2.3 Gestionar mejoras en la identificación y evaluación de riesgos emergentes	2%	2.3.1 Gestionar mejoras en la identificación y evaluación de riesgos emergentes	2%			2.3.1.1 Gestionar la evaluación dinámica de riesgos emergentes	2%	25%	65%	100%	E					
						56%	76%	100%			100%	56%	76%	100%		

Notas

- Plan se mantiene invariable en cuanto a objetivos, medidas y actividades.
- Los ajustes aplicados, se refieren a los grados de avance de algunas de las actividades por medida táctica, según nuestras previsiones de acciones a ejecutar durante los años 2026 y 2027.

Imagen n.º10. Plan Estratégico 2025-2027

Fuente: Auditoría Interna

Acto seguido, la señora **Gregory** adiciona: “Pasando a visualizar lo que es nuestro Plan Anual de Labores para el 2026, vemos que principalmente considera lo que es la prestación de servicios de Auditoría y preventivos, para lo que estamos destinando un 79.5 % del tiempo disponible, luego tenemos tiempos para la gestión estratégica y proyectos de Auditoría, que son un 11.9 % del total y luego, lo que son tiempos para hacer estudios especiales y seguimientos con un 2 % del total.

Sí queremos mencionar rápidamente que, para el 2026 nosotros replanteamos el universo auditable, aumentamos las unidades auditables y le dimos un mayor nivel de detalle, tal vez que, el que presenta la administración y estamos previendo que podamos cubrir un 93.2 % de ese universo auditable con los estudios que estamos evaluando y destacamos que, los que estamos dejando, tal vez las unidades auditables, que estamos dejando por fuera son unidades auditables que se están valorando en este 2025.

También, destacamos que nosotros estamos aumentando la cantidad de estudios tanto relacionado con ese replanteamiento del universo auditable, como con la mayor disponibilidad de días que tenemos, porque tenemos una persona adicional desde julio de este año, eso nos permite ya contar con esa persona todo el año que viene. Entonces, tenemos una mayor cantidad de días hábiles para hacer estudios (ver imagen n.º11).

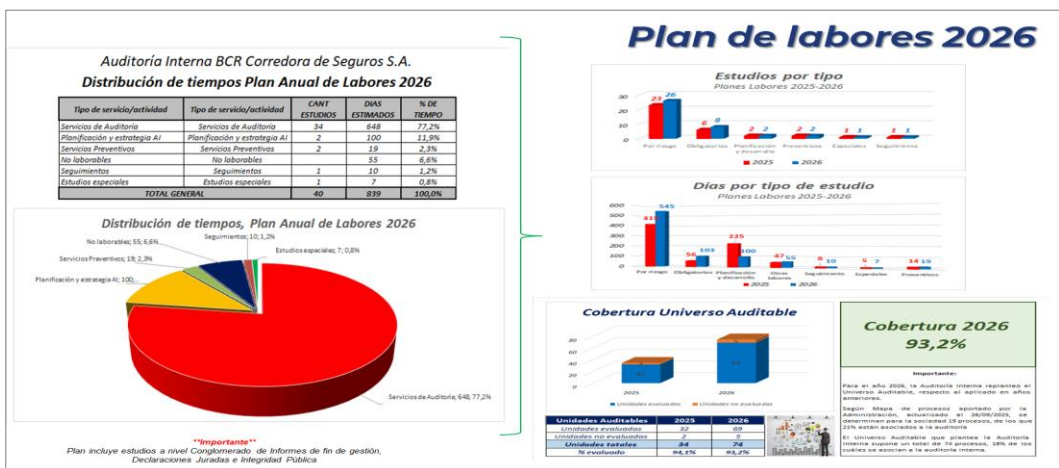


Imagen n.º11. Plan de labores 2026

Fuente: Auditoría Interna

Paso a comentarles cuáles son los estudios y servicios que tenemos previsto trabajar y considerando lo que son estudios por riesgo, vemos que pasa transversalmente por las distintas áreas de la sociedad y abarcan temas contables, comerciales, riesgo, innovación, proyectos, tecnología, sostenibilidad y los que ven en un color más claro, son los que son estudios nuevos que estamos incorporando.

En el tema de reclamos que es uno de los estudios que se ven como nuevos, sí quiero destacar que el tema se evaluaba antes como parte del estudio de la gestión del área comercial y ahora decidimos presentarlo por aparte. En lo que son estudios obligatorios, nosotros tocamos temas de gobierno de riesgo, cumplimiento, también lo que son revisiones presupuestarias, lo que es la implementación del *Reglamento (general de gestión) de tecnología de información*, que es el Acuerdo Conassif 5-24, declaraciones e informes regulatorios y de ley.

Y, finalmente tenemos lo que son tiempos destinados para la prestación de servicios preventivos, que aquí hablamos de asesoría, advertencia y legalización de libros (ver imagen n.º12). No sé si hasta aquí tienen alguna consulta o quieren que les aclare algún tema, antes de pasar a la propuesta de acuerdo”.



Imagen n.º12. Estudios del Plan de Labores 2026

Fuente: Auditoría Interna

Sobre el particular, doña **Sonia Mora** externa: “¿Señores directores alguna consulta o comentario? Doña María del Pilar (Muñoz Fallas), adelante”.

En relación con lo anterior, la señora **María del Pilar Muñoz Fallas** manifiesta: “Gracias, doña Sonia. Doña Karen una pregunta, ¿el sistema automatizado de Auditoría ya está trabajando al 100 %?”.

En el mismo orden de ideas, doña **Karen** dice: “Sí, está trabajando al 100 %, sí tenemos la posibilidad de hacerle algunas automatizaciones más personalizadas, que es un asunto que estamos hablando con el proveedor y no es porque el sistema no esté al 100 %, porque en realidad ya lo está sino para sacarle aún más provecho y lograr automatizar más algunas cosas.

El sistema provee por cierto algunos reportes o comunicaciones, cuando por ejemplo, usted hace un informe o lo que sea, tiene plantillas automatizadas, pero nosotros queremos que incorpore más información y eso nos aligere aún más, ahorrar tiempo, cuando estamos haciendo comunicaciones, ya nosotros les hemos planteado a ellos requerimientos para hacer esto y esto es algo que estamos trabajando”.

Seguidamente, doña **María del Pilar** externa: “Por ahí va mi siguiente pregunta, si ya lo tenemos implementado, ¿cuál es el beneficio dentro de este programa de labores para el 2026 que usted está presentando?, ¿cómo diferencio este Plan de Labores del 2026 del que venía haciendo el área de Auditoría?”.

Al respecto, la señora **Gregory** indica: “Vea que nosotros estamos pasando... teníamos tal vez, aquí no le queda tan puesto acá, pero nosotros anteriormente veníamos trabajando con 35 estudios de Auditoría y estamos pasando a 40 estudios y eso, en realidad estamos metiendo cinco estudios más, por decirlo así y lo que estamos aumentando en días hábiles por esa persona nueva, estamos pasando a días hábiles disponibles de 770 (días) a 839 (días). Entonces, cosas que se están haciendo automatizadas más esta persona nos permiten hacer estos cinco estudios más. No sé si tienen (más consultas)...”.

De seguido, la señora **Mora** menciona: “En algún momento se había hablado de que este sistema podría ser de provecho para otras auditorías del Conglomerado (Financiero BCR). No sé si en eso se ha avanzado en algo, porque de lo que hemos visto, los planes que han presentado las demás auditorías, una de las debilidades es precisamente el tema de tecnología. Entonces, no sé si se ha avanzado algo en esto, gracias”.

Responde doña **Karen**: “En la última reunión que tenemos, ellos quieren que les... me pidieron que les hiciera una presentación de cómo funciona el sistema, inclusive hay planteamientos que nos ha hecho el proveedor. Por ejemplo, que podrían hacer incluso una versión diferenciada para nosotros que, si eventualmente si se decidirán hacer el cambio y ellos participan en alguna licitación y ganan el concurso, lo que nosotros vayamos mejorando o personalizando, ellos tratarían de que los compañeros nuevos que se peguen usen esa nueva versión con esas mejoras que nosotros les hemos pedido.

Los compañeros han dicho, tal vez que, no necesariamente visualizan estarse cambiando el próximo año, pero sí están mostrando interés de ver cómo funciona el sistema, me han ido preguntando algunos ‘mira, ¿qué beneficios le ha traído?’. Entonces, sí quedamos que en enero (del 2026) yo les hago una presentación y he aprovechado, también para

preguntarle al proveedor que si nosotros vamos haciendo mejoras y los compañeros se pegan, ¿qué beneficios...?, o sea, o ¿qué economía de escala habría en los costos?, la manera en que ellos se incorporarían, que, por cierto, en la mañana el señor me dijo, ‘mira, estoy dispuesto y estoy abierto a atender las consultas’.

Y, nosotros nos reunimos ahora a final de mes y les dije, ‘yo tengo una serie de cosas que quiero preguntar’, pero aprovechando también que estoy diciéndoles esto, les voy a presentar el sistema, díganme ustedes también, ¿qué inquietudes tienen?, y ¿qué cuestiones tal vez se les ocurre que quieren preguntar?, para hacer una sola consulta, diría que no es sólo una cuestión de costos, por ejemplo, nosotros pagamos en este momento un licenciamiento anual.

Entonces, el proveedor parte de lo eventualmente dice que sería una opción, que podría ofrecer es que, nos da como un licenciamiento a perpetuidad, pero que esas personalizaciones que los hagamos nosotros, si eventualmente se unieran los demás compañeros, él dice... si ustedes van haciendo mejoras o personalizaciones, para potenciar aún más el sistema, yo se lo cobraría únicamente una vez, por decirlo así, digamos si lo pidió (BCR Corredora de Seguros, si estuviéramos Seguros, (BCR) Valores, (BCR) OPC (Operadora de Planes de Pensiones). Si lo pidió Seguros se le cobra a Seguros, si lo pidió OPC se le cobra a OPC, pero todos podrían disfrutar de esa mejora.

Entonces, es un tema también que tengo que tratar un poco más, documentarlo un poco más, obviamente yo quería traer... tal vez no ahora, porque estamos muy (ocupados) con temas de... presentar el plan de cierre, pero tal vez traer en enero (del 2026) alguna presentación a ustedes más detallada, de cuál sería el beneficio, la modalidad en que podrían entrar los demás compañeros y qué beneficios les podría traer”.

Por su parte, doña **Sonia Mora** comenta: “Sí, sería un tema para más análisis, posteriormente. Está bien, doña Karen si gusta continuamos”.

En línea con lo anterior, la señora **Gregory** agrega: “Continúo, paso a la propuesta de acuerdo, los considerandos son los que pueden apreciar aquí en la diapositiva (ver imagen n.º13).

Propuesta de acuerdo

Considerando

Primero: Que el **Acuerdo Conassif 04-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo**, en su artículo 25. Comité de Auditoría, numeral 25.4 establece, que, entre otros asuntos, tal comité es responsable de revisar y aprobar el programa anual de trabajo de la auditoría interna o equivalente

Segundo: Que las **Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público**, en su apartado 2. Normas sobre el desempeño, numerales 2.2.1, 2.2.2 y 2.2.3, que hacen referencia es su orden, al deber de la auditoría interna de establecer una planificación estratégica, que plasme su visión y orientación congruente con la visión, misión y objetivos institucionales, al deber de formular un plan de trabajo anual con bases en la planificación estratégica y la comunicación del plan de trabajo.

Tercero: Que el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A., en su artículo 22, establece la responsabilidad de la auditoría de planificar su actividad y de presentar ante Comité Corporativo de Auditoría y posteriormente Junta Directiva de la sociedad para conocimiento y aprobación.

Cuarto: Que la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros, realizó una revisión de su planificación estratégica, formuló un plan anual operativo y un plan anual de trabajo basado en revisiones de riesgo y planificación estratégica

Quinto: Que la planificación de la actividad de la auditoría interna, fue previamente conocida por el Comité Corporativo de Auditoría, durante sesión 12-25 del 16/10/2025, en la que se aprobó el Plan Anual de Labores, se conoció el Plan Estratégico y el Plan Operativo, y quedó en cargo de presentar la información a Junta Directiva para lo que correspondiese

Imagen n.º13. Propuesta de acuerdo: Considerando

Fuente: Auditoría Interna

Y, les estaría solicitando que den por conocida la actualización del Plan Estratégico 2025-2027, así como el Plan Operativo y el Plan Anual de Labores de la Auditoría. Dentro del Plan de Labores es un asunto que tal vez no comenté específicamente cuando presenté la diapositiva, hay unos estudios que se van a realizar de manera conjunta a nivel de auditorías del Conglomerado, pero para esto lo que nos ha dicho la Contraloría (General de la República de Costa Rica) es que, se ocupa un acuerdo.

Entonces, este segundo acuerdo es, solicitar que aprueben la realización de estudios conjuntos a nivel de las auditorías internas del Conglomerado sobre informes de fin de gestión, declaraciones juradas e integridad. Y el último (punto), encargar a la Auditoría Interna registrar el Plan de Labores en el sistema de planes de trabajo de las auditorías internas de la Contraloría General de la República y estaría solicitando también, que el acuerdo sea en firme, ya que para esas inclusiones, nosotros tenemos plazo al 15 de noviembre (del 2025)".

Para concluir, la señora **Mora** externa: "Señores directores si lo tiene bien, estaríamos cogiendo el acuerdo como nos indicó, doña Karen. Muchas gracias, doña Karen".

Los señores directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Que, en el Acuerdo Conassif 04-16, *Reglamento sobre Gobierno Corporativo*, en su artículo 25, Comité de Auditoría, inciso 25.4 establece lo siguiente:

Revisar y aprobar el programa anual de trabajo de la auditoría interna o equivalente y el alcance y frecuencia de la auditoría externa, de acuerdo con la normativa vigente.

Segundo. Que las *Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público*, en su apartado 2, Normas sobre el desempeño, indican lo siguiente:

- ✓ *Numeral 2.2.1 Planificación estratégica, que el auditor interno y los funcionarios de la auditoría, deben establecer una planificación estratégica en la que se plasmen la visión y orientación de la auditoría, y que sea congruente con la visión, misión y objetivos institucionales.*
- ✓ *Numeral 2.2.2 Plan de trabajo anual, que el auditor interno y los funcionarios de la auditoría, deben formular un plan anual de trabajo anual basado en la planificación estratégica, que comprenda todas las actividades a realizar durante el periodo.*
- ✓ *Numeral 2.2.3 Comunicación del plan de trabajo anual y sus modificaciones, que el plan de trabajo anual y los recursos requeridos para su ejecución, se debe dar a conocer al jerarca, adicionalmente establece que el plan de trabajo anual se debe remitir a la Contraloría General de la República.*

Tercero. Que, el *Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A.*, en su artículo 22, Responsabilidad de planificar la actividad de auditoría interna, establece lo siguiente:

(...)

Dichos planes deben de ser presentados ante el Comité Corporativo de Auditoría y posteriormente a la junta directiva de la sociedad, para conocimiento y aprobación, tal aprobación no resulta vinculante.

Una vez obtenida la aprobación del plan anual de labores, este debe ser remitido a la Contraloría General de la República, cumpliendo con los plazos y formas que el ente fiscalizador disponga.

Cuarto. Que, la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A., realizó una revisión de su planificación estratégica, formuló un plan anual operativo y un plan anual de trabajo basado en revisiones de riesgo y planificación estratégica.

Quinto. Que, en el Comité Corporativo de Auditoría, reunión 12-25CCA, del 16 de octubre del 2025, se aprobó el Plan Anual de Labores, se conoció el Plan Estratégico y el Plan Operativo y quedó encargo de presentar la información a Junta Directiva para lo que correspondiese.

Se dispone:

- 1.- Dar por conocido el Plan Estratégico 2025-2027, así como el Plan Anual Operativo 2026 y Plan Anual de Labores 2026, de la Auditoría Interna de BCR Sociedad Corredora de Seguros S.A., conforme al documento conocido en esta oportunidad, y que forma parte de este acuerdo, copia del cual se conserva en el expediente digital de esta sesión. Lo anterior, en cumplimiento del Sistema de Información Gerencial (SIG-46).
- 2.- Aprobar la realización de estudios conjuntos a nivel de las auditorías internas del Conglomerado Financiero BCR, a saber: Informes de Fin de Gestión, Declaraciones Juradas e Integridad Pública, que forman parte del Plan Anual de Labores 2026.
- 3.- Encargar a la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A., para que incluya la información del Plan de Labores 2026, conocido en el punto 1, de este acuerdo, en el Sistema de Planes de Trabajo de las Auditorías Internas de la Contraloría General de la República, en el plazo establecido por el contralor.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO VI

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Informativos*, la señora **Rebeca Martínez Solano** presenta a conocimiento del directorio, los documentos fechados 23 y 24 de octubre del 2025, que contienen los informes de participación de la señora Sonia Mora Jiménez y su persona, en su orden, presidenta de esta Junta Directiva y gerente general de BCR Corredora de Seguros, en el Congreso Confederación Panamericana de Productores de Seguros (Copaprose) 2025, que se llevó a cabo en Buenos Aires, Argentina, del 7 al 9 de octubre del 2025. Lo anterior, según lo dispuesto en la sesión 18-25, artículo V, punto 5, celebrada el 1 de setiembre del 2025.

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

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. Al respecto, la señora **Sonia Mora Jiménez** dice: “Pasaríamos al siguiente punto, que sería *Asuntos Informativos*, de la Gerencia de la sociedad, informe de participación de doña Rebeca Martínez (Solano) y mi persona en el Congreso Copaprose

(Congreso Confederación Panamericana de Productores de Seguros), Argentina 2025. Es un tema confidencial, se cuenta con 10 minutos y en este caso, nos expone doña Rebeca Martínez”.

Seguidamente, la señora **Rebeca Martínez Solano** externa: “Gracias, doña Sonia. Como usted lo indicó, voy a presentar lo que es el informe de la participación de su persona y la mía en el Congreso Copaprose, que se celebró en Argentina el siete, ocho y nueve de octubre (del 2025). En pantalla pueden visualizar lo que son los objetivos, el alcance y los antecedentes de este informe (ver imagen n.º1)”.

Aspectos Generales relevantes

Nombre del tema:

Informe sobre resultados de la participación Congreso Copaprose Argentina2025

Tipo de tema: Informativo

Temas de carácter: Confidencial

Tiempo de exposición: 10 minutos.

Expositor: Rebeca Martinez Solano, Gerente General

Objetivo

Dar a conocer los principales resultados y aprendizaje de la participación en el Congreso de la Confederación Panamericana de Productores de Seguros (Copaprose) Argentina 2025 de conformidad con lo dispuesto en el *Reglamento sobre los viajes al exterior de los servidores del Conglomerado BCR*

Alcance

Este informe abarca un resumen ejecutivo con los principales temas conocidos, datos relevantes del sector, herramientas y aprendizaje que pueden ser aplicados para BCR Corredora de Seguros.

Antecedentes

En la sesión de Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros Sesión: 18-25, Artículo: V, Celebrada el 1 de setiembre del 2025 se autorizó la participación de las señoras Sonia Mora Jiménez y Rebeca Martínez Solano, en su orden, presidente de la Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros y gerente de la sociedad, para que asistan al Congreso Confederación Panamericana de Productores de Seguros (Copaprose) 2025, que se llevará

Imagen n.º1. Aspectos Generales relevantes

Fuente: Gerencia de la sociedad

Al respecto, doña **Rebeca Martínez** indica: “Propiamente, entrando en lo que es el desarrollo de la participación, comentarles que este Congreso inició con la orden de inicio de parte de la Junta Directiva de Copaprose. En este caso, hubo varios expositores como parte de la Junta Directiva. Aquí, resaltar que ellos nos hacían ver sobre la importancia que tiene el crecimiento del mercado asegurador a nivel mundial, puesto que América Latina solo representa el 3 % de esa cuota del mercado a nivel mundial.

Entonces, como sector y región tenemos mucho por crecer, tenemos muchos retos para poder seguir aumentando y Costa Rica, que es uno de los mercados más nuevos que tenemos a nivel de Latinoamérica, todavía con más razón tiene todavía mucho potencial de crecimiento. Uno de los principales retos que esta Junta Directiva menciona, que es el reto que tienen también las superintendencias de poder crear un equilibrio entre la regulación que existe, que sea una regulación que se pueda adaptar a los riesgos emergentes que estamos viendo actualmente.

Enfocados sobre todo en que tenemos nuevas catástrofes con una mayor severidad, que los seguros no estaban parametrizados, tal vez para tales severidades de lo que estamos viendo ahora y que eso se empata con lo que decía doña Silvia Canales (Coto, abogada y asesora jurídica de ELS Estudio Legal, en el artículo IV de esta sesión) actualmente, toda esa parte actuarial que tienen que trabajar todo el sector, pero también en no caer en la sobre regulación, que también puede ser nocivo para el sector en general.

Uno de los temas importantes que ellos resaltan es que, en este caso todo este tema, tanto de regulación como la transformación digital que, el verdadero riesgo está en no saber transformarse, todos tenemos que llegar a esa transformación, los diferentes mercados que participamos y tenemos que irnos transformando. Otras de las presentaciones que se dio, en realidad fue un congreso bastante amplio, con temas muy interesantes para nosotros, nos dejó bastantes conocimientos que podemos implementar no solo en el mercado costarricense, sino para la Corredora (ver imagen n°2)".

Desarrollo

De acuerdo con lo indicado por la vicepresidenta de FIDES, señora María del Carmen Bouffard, el sector asegurador de Latinoamérica representa actualmente solo el 3% de la producción mundial de seguros, lo cual evidencia un amplio espacio para continuar creciendo como industria.

Uno de los principales retos del sector consiste en encontrar el equilibrio entre la regulación y la sobrerregulación, procurando marcos normativos dinámicos que respondan a los nuevos riesgos emergentes. Tal como se señaló en varias ponencias, "el verdadero riesgo está en no saber transformarse".

Imagen n.º2. Desarrollo

Fuente: Gerencia de la sociedad

De seguido, la señora **Martínez** menciona: "El señor Damián Starkman, él abordó todo el tema de los principales cambios tecnológicos, que todos los intermediarios que estamos en este momento tenemos que ir implementando, hacía la correlación de cómo se vendían los seguros antes que todos conocemos, el famoso vendedor de maletín, el que iba puerta por puerta, era el que vendía el seguro, era el que también cobraba porque todos los meses... no sé si en algún momento ustedes tuvieron la oportunidad de tener un agente de seguros, ellos llegaban vendían seguros de automóviles y posteriormente, todos los meses pasaban con el recibo a cobrar y ellos mismos iban a la aseguradora y ellos mismos pagaban y ellos mismos se encargaban de renovar.

Era una interacción más cara a cara con el cliente, incluso era una relación de confianza que se tenía y ya ahora es totalmente diferente, 10 años después prácticamente podemos decir que todo es en su mayoría, por medio de las herramientas digitales que tenemos, la Corredora es una de esas, nosotros nos pasaba antes, por ejemplo, si un cliente que estaba en Guanacaste nos decía que ocupaba un seguro de automóviles, literalmente teníamos que organizar una gira, para que el corredor de seguros fuera e hiciera ese seguro de automóviles, ahora prácticamente todo lo estamos haciendo por medios digitales, ya tenemos firmas certificadas, tenemos sistemas de geolocalización que sacan las fotografías.

Entonces, nosotros también desde la Corredora hemos venido implementando esas nuevas estrategias. Él, nos comentaba y hacía la salvedad de estos puntos importantes que debemos tener a la hora de poder interactuar con los clientes, que debemos conocer a fondo cuáles son los segmentos en los cuales están esos clientes, que no podemos tratar a todos los clientes por igual, yo creo que ya eso es algo que muchos sabemos, que la implementación de las nuevas tecnologías es fundamental poder conocer el valor agregado. Él nos decía, no es sólo tener todas las tecnologías porque la competencia las tiene, porque el mercado las tiene, sino saber dónde esas tecnologías están generando valor para el cliente.

Tenemos que comprender también el entorno de los clientes que están hiperconectados y con ese punto dos, también a esos clientes, ¿cómo les podemos generar valor?, pero también entender que no todos los clientes están hiperconectados. Entonces, que también tenemos que dar esos servicios personalizados y algo muy importante que yo creo que ya todo lo hemos experimentado, conocer que los clientes no necesariamente nos están comparando con los mismos de la industria, nos están comparando con los mejores del mercado.

Entonces, por ejemplo, si un cliente pide una pizza por *Uber (eats)* y ve toda la trazabilidad desde que la pide, preparan, desde que el repartidor fue a la pizzería, esperó y vino a nuestra casa y todo eso sucedió, probablemente en 20 minutos, los clientes ahora quieren eso. Entonces, quieren tener un seguro en 20 minutos, entonces es muy importante y también, lo hacía este expositor, esa salvedad de que nosotros tenemos que aprender no solo de nuestros pares, no sólo de nuestra competencia, los que estamos en seguros sino que también tenemos que ir a ver todo lo que está sucediendo en el mercado, porque con esos son con los que el cliente nos está comparando (ver imagen n.º3)”.

Retos de transformación del sector asegurador

En su exposición, el señor Damián Starkman abordó los desafíos que enfrenta la industria si no se adapta a los cambios tecnológicos y de comportamiento de los consumidores. A partir de su presentación, se extraen varias reflexiones relevantes para el contexto costarricense:

La forma de hacer negocios ha cambiado radicalmente: en 2015 WhatsApp era una novedad, no existía Zoom, las cotizaciones se realizaban por teléfono y el cliente visitaba nuestras oficinas. En 2025, la inteligencia artificial genera propuestas personalizadas, los clientes comparan precios en segundos, las reuniones virtuales son la norma y los seguros se venden dónde está el cliente, por ende:

- Debemos conocer a fondo los nuevos segmentos de clientes.
- Al implementar nuevas tecnologías, es fundamental identificar en qué puntos se agrega valor.
- Comprender el entorno de clientes hiperconectados.
- Reconocer que el cliente nos compara con los mejores, no necesariamente dentro de la misma industria.

Imagen n.º3. Retos de transformación del sector asegurador

Fuente: Gerencia de la sociedad

Por su parte, doña **Rebeca Martínez** comenta: “Él también hacía la salvedad de la adopción de las tecnologías, que se están dando actualmente. Comentaba que, por ejemplo, hace muchos años la adopción de las tecnologías era más difícil para los clientes. Entonces, por ejemplo, y ponía el ejemplo de que *Spotify* tardó 11 años en llegar a los 100.0 millones de usuarios, pero *ChatGTP* lo hizo en dos meses.

Entonces, así como las personas adoptan las tecnologías muy rápido, de alguna manera también se desechan muy rápido y eso también tenemos que aprender a poder analizarlo. Y, por eso decía que tenemos que buscar tecnologías que generen valor, tanto así que un estudio que él mostro decía que, el 88 % de los ejecutivos consideran que los clientes cambian más rápido, que adoptan más tecnologías de lo que las mismas empresas pueden adaptarse (ver imagen n.º4).

El expositor compartió un dato revelador: el 88% de los ejecutivos considera que los clientes cambian más rápido de lo que sus empresas pueden adaptarse, lo que representa un desafío crítico para el sector. Además, se destacó que los procesos de adopción tecnológica se aceleran cada vez más: mientras Spotify tardó 11 años en alcanzar 100 millones de usuarios, ChatGPT lo logró en apenas dos meses.

Imagen n.º4. El expositor compartió un dato revelador

Fuente: Gerencia de la sociedad

Aquí, por ejemplo, también mostró algunos aspectos importantes de esos clientes que, como les comentaba que debemos tener muy presentes a la hora de analizarlos, que están hiper informados porque tienen una gran gama de información, tienen *ChatGTP*, tienen todo el internet a su disposición. Entonces, probablemente cuando el cliente nos pregunta algo, ya hizo su investigación previa y nosotros tenemos que saber eso, que todo ahora es móvil, que es muy activa en redes sociales.

Entonces, que si algo le gusta va a estar bien, pero que si algo no le gusta lo va a decir en las redes sociales, que siempre están conectados, que valora la personalización y el multicanal y eso es un reto que tenemos, yo creo que, en la gran mayoría de poder generar personalización en la masividad, que eso es lo que de alguna manera el cliente tiene, que valora su tiempo. El cliente siempre quiere algo concreto, que no lo hagamos perder tiempo y que siempre nos va a comparar con los mejores (ver imagen n.º5)”.

Características del cliente actual

Para entender mejor a los segmentos de clientes, se resaltaron las siguientes características:

1. Hiperinformado
2. Móvil
3. Activo en redes sociales
4. Siempre conectado (“always on”)
5. Valora la personalización
6. Multicanal
7. Valora su tiempo
8. Compara con los mejores

Los clientes esperan respuestas inmediatas, personalización extrema, transparencia total, experiencias digitales fluidas y asesoramiento más que venta.

Imagen n.º5. Características del cliente actual

Fuente: Gerencia de la sociedad

En línea con lo anterior, la señora **Martínez** agrega: “Aquí, el autor también, el expositor nos dio algunas herramientas de referencia, que algunas ya las he venido probando, para ver qué tal y si nos pueden generar valor a nivel de la Corredora, también se lo he pasado a algunos compañeros para que lo empiecen probar y ver si a nivel del negocio que nosotros tenemos en Costa Rica lo podríamos utilizar.

Dejo esta frase que me pareció muy importante incluirla, que con todo este tema de la digitalización y la rapidez en lo que estábamos, él decía que tenemos que aprender a cambiar el motor con el avión en vuelo, quiere decir que no podemos parar. O sea, estamos en el negocio y nos estamos transformando constantemente, pero no hay posibilidad ni de parar ni echar para atrás (ver imagen n.º6)”.

Entre las herramientas tecnológicas recomendadas se mencionaron:

1. NotebookLM: transforma documentos PDF en resúmenes en video.
2. Agentic IA: asistente personal basado en inteligencia artificial.
3. Conversational Everything: permite interactuar con IA mediante lenguaje natural.
4. Pine: integra funciones de gestión de quejas y resolución de problemas.

El expositor concluyó señalando la importancia de fortalecer el “core” del negocio y reflexionar sobre cuánto tiempo se dedica a captar nuevos clientes versus vender más a los actuales. Dejó como mensaje clave:

“Tenemos que aprender a cambiar el motor con el avión en vuelo.”

Imagen n.º6. Entre las herramientas tecnológicas recomendadas se mencionaron

Fuente: Gerencia de la sociedad

Acto seguido, doña **Rebeca Martínez** adiciona: “Posteriormente, llegó el señor Tomás Fourcade, que él básicamente lo que hace es un análisis a nivel de los siniestros y la idea general que él planteó en ese momento fue que, tenemos que hacer buenos aseguramientos, para poder hacer una correcta administración de los siniestros, es algo que ya nosotros conocemos en el sector.

Siempre que el seguro vaya bien emitido a la hora del reclamo, no debería tener ningún problema, presentó una herramienta en la cual él trabaja, que se llama *Learisk*, que básicamente lo que hace es un registro histórico de los siniestros y resoluciones que se dan a nivel mundial, que nos podría servir como base de datos, es una herramienta que ya traté de investigarla, es una herramienta de pago, no es gratuita, pero podemos dejar como referencia (ver imagen n.º7)”.

Experiencia del cliente en siniestros

El expositor Tomás Fourcade abordó cómo lograr que los clientes se sientan tranquilos al enfrentar un siniestro. Presentó la herramienta *Learisk*, que ofrece un registro histórico de siniestros y resoluciones a nivel mundial como referencia para las aseguradoras de cada región.

Asimismo, enfatizó la importancia de comprender al cliente en el proceso de cotización, identificando si busca cubrir intensidad o frecuencia, para brindar una asesoría y cotización más precisa. Subrayó la necesidad de invertir tiempo en conocer al cliente, con el fin de fidelizar a los buenos asegurados.

Imagen n.º7. Experiencia del cliente en siniestros

Fuente: Gerencia de la sociedad

Posteriormente, el señor Hugo Bruneta plantea sobre el tema de la neuro ventas para seguros y aquí, nos hace un análisis de cómo tenemos que atacar al cliente de una forma positiva, para poder venderle nuestro producto y nos hace un análisis de cómo funciona el cerebro del cliente y aquí, nos dice que básicamente el cliente siempre va a ser egocéntrico, que siempre va a priorizar su propio bienestar y que toda la información que nosotros le demos, debería de ir en ese sentido de poder generarle un valor, que sea hacia el bienestar del cliente.

Que siempre se va a dar un contraste. Entonces, nos recomienda que cuando presentemos cuadros comparativos, hagamos... o por lo menos, una de las ofertas la hagamos resaltar, ya sea con colores o con letras diferentes, porque esa es la que el cliente va a ver, que el cliente siempre va a necesitar o va a querer ver lo que es tangible, lo que le es familiar y lo que él reconoce que le genera confianza. Entonces, toda la información que le tenemos que dar tiene que ir en esa línea, algo muy importante que también es que, nos indicaba que el cerebro siempre va a recordar el principio y el fin de lo que nosotros le digamos.

Entonces, por ende, es muy importante siempre hacer una buena venta y también, un buen cierre de venta, porque eso es en específico lo que el cliente va a recordar, probablemente lo que le digamos en el medio que va a ser la asesoría, el cliente no la va a recordar más si es información muy compleja, pero siempre el cliente nos va a recordar por lo que le digamos al inicio y lo que le digamos al final de las sesiones que vayamos a tener con él.

Y que, obviamente la gran mayoría de nosotros trabajamos bajo la emoción, bajo los impulsos, que es algo importante. Hace la salvedad, también cómo venderle a las mujeres y a los hombres, él nos indica que las mujeres tienen una visión periférica y que los hombres tienen una visión de túnel a la hora de analizar los diferentes ofertas que les vamos a presentar (ver imagen n.º8)".

Neuroventas para Seguros – Hugo Bruneta

Durante la conferencia sobre Neuroventas para Seguros, se compartieron técnicas para comprender mejor al cliente y lograr ventas más efectivas. El cerebro humano responde a seis estímulos principales:

1. Egocéntrico: prioriza su bienestar; se debe hablar de cómo se sentirá el cliente, no del producto.
2. Contraste: la comparación permite decisiones rápidas y seguras.
3. Tangible: lo familiar y reconocible genera confianza.
4. Principio y fin: el cerebro olvida lo intermedio.
5. Visual: una imagen vale más que mil palabras.
6. Emoción: impulsa la memoria y la acción.

El objetivo es activar el cerebro primitivo, asociado con seguridad y simplicidad, diseñando mensajes que transmitan protección y facilidad sin recurrir al miedo.

También se destacó la importancia de conectar emocionalmente mediante historias breves y humanas, y de aplicar principios como el Efecto Halo (una característica positiva influye en la percepción general), el Efecto Von Restorff (lo diferente es más recordado) y el Anclaje (la primera información recibida condiciona la decisión).

Bruneta recalcó que debemos vender beneficios, no productos, enfocando la comunicación en el valor y la solución que aportamos. Además, señaló que hombres y mujeres perciben de forma diferente los estímulos: las mujeres tienen visión periférica y los hombres "visión de túnel".

Por último, recordó que el cerebro del cliente digital actual tiene poca paciencia; por ello, la información debe ser clara, concreta y fácil de procesar.

Imagen n.º8. Neuroventas para Seguros – Hugo Bruneta

Fuente: Gerencia de la sociedad

Sobre el particular, la señora **Martínez** externa: "En cuanto a innovación que esto es algo muy parecido a lo que les indicaba anteriormente, don Eduardo Kastika; él lo que hace es una definición sobre la capacidad que deberíamos de tener todos para innovar, hace y pone algunos ejemplos sobre cómo se inventó el teclado *Qwerty*, que nació bajo una necesidad

de anteriormente, cuando se utilizaban las máquinas de escribir y posteriormente de eso, fue algo tan innovador, tan fácil y tan adaptado a la necesidad diaria de las personas que se quedó para siempre y probablemente todos nosotros los que estemos aquí, estamos utilizando el famoso teclado *Qwerty*. Una recomendación importante que él indicaba es que, no tenemos que generarle a los clientes una fatiga decisional de presentarle mucha información, que les quite tiempo porque eso hace que el proceso de compra sea incluso más lento (ver imagen n.º9)”.

Innovación ante los cambios – Eduardo Kastika

Kastika definió la innovación como la capacidad de hacer que las cosas funcionen, buscando siempre que sean: más fáciles y útiles

Indicó que no se trata de anticiparse a todo, sino de sumarse a tiempo a las tendencias adecuadas, sabiendo interpretarlas. Un ejemplo ilustrativo fue la evolución del teclado QWERTY.

Para innovar, es clave ofrecer a los clientes opciones simples (idealmente tres) para evitar la “fatiga decisional”, e integrar la innovación en su vida cotidiana.

Se mencionaron herramientas como Replit, para generar cotizaciones, y Wilfredo, un asistente virtual que realiza comparativos.

El expositor concluyó que el cambio es inevitable; la diferencia radica en quién llega primero.

Imagen n.º9. Innovación ante los cambios – Eduardo Kastika

Fuente: Gerencia de la sociedad

En relación con lo anterior, doña **Rebeca Martínez** manifiesta: “Ya casi para finalizar, posteriormente escuchamos una exposición muy bonita. Personalmente, a mí... yo le comentaba a doña Sonia que, a mí me gustó mucho esta exposición del señor Jonatan Loldi, él es expositor y capacitador de toda la metodología Disney, incluso trabaja para Disney capacitando a su personal y él lo que nos decía es que, si queremos pertenecer al 5 % de esas personas que hacen las cosas extraordinarias, que es muy sencillo, tenemos que hacer todo lo contrario a lo que está haciendo el 95 % de las personas.

Muchas de las cosas que él mencionaba y dice que, ese 95 % de las personas que a veces no avanzan, es porque se quedan en una escena o que se quedan atrapadas en una escena y él nos decía que es muy importante, que no se nos olvide que la vida al final es una película, que está compuesta por muchas escenas y que va cambiando y que va transformándose. Entonces, que no nos tenemos que quedar atrapados siempre en una escena, en algo que tal vez nos fue mal, algún proyecto que no avanzó o alguna situación difícil, sino que al final tenemos que seguir avanzando.

Una de las frases que también él nos dejó, muy bonita que... él indicaba que a la hora del servicio al cliente y de cómo tenemos que atender a los clientes es la forma y cómo el cliente va a fidelizarse con nosotros, es en la forma en que lo atendemos. Entonces, él nos indicaba que tengamos muy presente, que cuando hay algún tema de servicio al cliente, todos tenemos que asumirlo bajo esta frase, que decía ‘no es mi culpa, pero es mi problema’. No necesariamente todos somos culpables de lo que pasa a nivel general en la empresa, pero tenemos que asumirlo que, aunque no sea de nuestra área que, aunque no sea de nuestro departamento, siempre debemos tener esa apertura para poder resolver el problema hacia los clientes (ver imagen n.º10)”.

Liderazgo y desarrollo personal – Jonatan Loldi

Loldi destacó que, para pertenecer al 5% de las personas que logran resultados extraordinarios, debemos actuar distinto al 95% restante.

Explicó que muchas personas permanecen “atrapadas” en una escena de su vida sin entender que esta avanza constantemente.

Propuso alcanzar el “equilibrio del 5%”, basado en tres ejes: libertad, pasión y recompensa, los cuales deben fomentarse también en las organizaciones para contar con colaboradores comprometidos, apasionados, justamente recompensados y con libertad responsable.

Citando al comandante Bob Springer (NASA), recordó que:

“La confianza no es más que la acumulación de mucha experiencia, y la experiencia se logra entrenando, viviendo, haciendo y equivocándonos.”

En el servicio al cliente, enfatizó que lo que más incomoda al usuario no son los problemas, sino cómo reaccionamos ante ellos. Nos dejó esta frase:

“No es mi culpa, pero es mi problema.”

Imagen n.º10. Liderazgo y desarrollo personal – Jonatan Loldi

Fuente: Gerencia de la sociedad

En el mismo orden de ideas, la señora **Martínez** dice: “Y, por último, básicamente el último expositor nos presentó un estudio... este es propiamente de Argentina sobre estadísticas de cómo perciben las personas la necesidad de tener o no un seguro de vida y cómo nosotros bajo estos porcentajes, que ustedes pueden ver en pantalla (ver imagen n.º11), él nos plantea que podríamos desarrollar las diferentes estrategias, para poder vender los seguros de vida”.

Seguros de vida en América Latina

Los estudios presentados reflejan que las principales preocupaciones de las personas en Argentina son: costo de vida (57%), salud (59%), ahorro (55%) y sucesión (45%), datos muy similares al resto de Latinoamérica.

En materia de sucesión, los seguros de vida juegan un papel clave:

- 60% se preocupa por la seguridad financiera de sus dependientes.
- 43% desea dejar una herencia.
- 33% busca cubrir gastos funerarios.

Respecto a los canales de consulta:

- 25.6% de los hombres y 31.5% de las mujeres acuden a su asesor de seguros.
- 3% consultaría en línea, pero compraría con un asesor.
- 2.98% investigaría y compraría directamente con la aseguradora.
- 2.9% investigaría y compraría con un asesor.

Las principales razones por las que las personas no adquieren seguros de vida son:

- > Otras prioridades financieras.
- > Percepción de alto costo.
- > Falta de claridad sobre cuánto o qué tipo de seguro necesitan.
- > Ausencia de una oferta directa.

Según el estudio que se presentó se evidenció que las personas creen que el seguro de vida cuesta 12 veces más que el costo real.

Entre las barreras de percepción más relevantes:

- 32% considera que el seguro no se alinea con su momento de vida.
- 28% cree que las primas son muy altas.
- 25% no percibe beneficios inmediatos.

Esto resalta la importancia de comprender las motivaciones de cada segmento y simplificar el proceso de compra, que muchos clientes perciben como abrumador.

Imagen n.º11. Seguros de vida en América Latina

Fuente: Gerencia de la sociedad

Seguidamente, doña **Rebeca Martínez** externa: “Por temas de tiempo, tal vez no lo voy a ahondar más, doña Sonia. No sé si usted quería agregar algo a este informe antes de pasar a los considerandos (ver imagen n.º12)”.

Finalmente, se subrayó la necesidad de observar atentamente las dinámicas sociales y las redes digitales, ya que estas se han convertido en fuentes clave de información y aprendizaje para los consumidores.

Conclusión general

El Congreso Copaprose Argentina 2025 permitió identificar tendencias clave para la industria aseguradora: la transformación digital acelerada, la necesidad de humanizar la relación con el cliente, el uso estratégico de la innovación, y la importancia de desarrollar equipos con propósito y pasión.

Como sector, debemos enfocarnos en adaptarnos al cambio con agilidad, reforzar nuestro valor asesor y aprovechar las tecnologías emergentes para seguir siendo relevantes en un entorno donde el cliente evoluciona más rápido que nunca.

Imagen n.º12. Conclusión general

Fuente: Gerencia de la sociedad

Al respecto, la señora **Mora** indica: “Muchas gracias, doña Rebeca por su amplio resumen, yo quería hacer un pequeño comentario nada más. En primera instancia, agradecer la oportunidad de participar en estas importantes actividades, que nos presentan una visión de lo que se tiene a nivel latinoamericano en el mercado de seguros, estadísticas, tendencias, nuevas formas de hacer negocio y la aplicación de todo tipo de tecnologías, que vienen a beneficiar los procesos, la analítica de datos, que redundan básicamente en una mejor atención de los clientes actuales y la búsqueda de nuevos nichos de mercado, incorporando a poblaciones alejadas o no muy familiarizadas o interesadas en sistemas de protección de sus bienes, su salud o su vida en general y la de sus familias y empresas.

También, un agradecimiento muy grande y reconocimiento especial a doña Rebeca por todo su apoyo en la logística que implicó esta participación, realmente me sentí muy acompañada y siento que fue de mucho provecho este Congreso. También como complemento a lo expuesto por, doña Rebeca solamente quisiera agregar que me parecieron de mucho interés los temas tratados, principalmente lo que considero que se convierte en un reto, para el desarrollo del negocio, como son la transformación digital e inteligencia artificial aplicada a seguros y dentro de este contexto es entender cuál es el papel que debe tener el asesor de seguros, porque en mi criterio no debería... la tecnología sustituir el contacto personalizado con los clientes. Eso sería, doña Rebeca y muchísimas gracias de verdad por todo su apoyo en este congreso”.

De seguido, la señora **Martínez** menciona: “Con mucho gusto, doña Sonia. Los considerandos serían los que pueden visualizar en pantalla (ver imagen n.º13)”.

Considerando

1. Que, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento sobre los viajes al exterior de los servidores del Conglomerado BCR y las Disposiciones Administrativas de la Universidad Corporativa SAGO (B-48-08), las señoras Sonia Mora Jiménez, presidente de la Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros, y Rebeca Martínez Solano, gerente de la sociedad, participaron en representación de BCR Corredora de Seguros en el Congreso de la Confederación Panamericana de Productores de Seguros (Copaprose) 2025, celebrado en Buenos Aires, Argentina, del 7 al 9 de octubre del 2025.
2. Que, en la sesión 8-25, artículo V, celebrada el 1° de abril del 2025, la Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros autorizó dicha participación, estableciendo la obligación de presentar un informe de resultados y aprendizajes sobre los principales temas tratados en el Congreso, así como los aportes que pudieran ser aplicados en beneficio de la gestión estratégica de la sociedad.
3. Que las representantes de la sociedad presentaron el informe correspondiente, el cual contiene un resumen ejecutivo de los principales resultados, aprendizajes, tendencias del mercado asegurador regional, innovación tecnológica, gestión comercial, sostenibilidad y experiencias de fortalecimiento gremial expuestas durante el Congreso.

Imagen n.º13. Considerando

Fuente: Gerencia de la sociedad

Continúa doña **Rebeca Martínez** explicando: “Y paso a la propuesta de acuerdo, la propuesta de acuerdo sería, acoger el informe presentado tanto por doña Sonia como mi persona, relativo a lo que fue nuestra participación en el Congreso Copaprose, que se realizó en Buenos Aires. Dar por cumplido lo dispuesto en el *Reglamento sobre los viajes al exterior para los servidores del Conglomerado Financiero (BCR)* y lo que son las *Disposiciones administrativas de la Unidad Corporativa SAGO*.”

Instruir a la Gerencia General para que, en coordinación con las áreas técnicas y comerciales de la sociedad, analicen la aplicación de las herramientas y aprendizajes obtenidos en el congreso, con el propósito de fortalecer las estrategias de desarrollo de negocio, innovación de productos y gestión comercial y remitir copia de este informe tanto a (Gerencia Corporativa de) Capital Humano como a (la Universidad Corporativa de) SAGO, para su debido registro y control de la normativa, también hay un pendiente asociado a este punto. Entonces, se solicita dar por atendido lo que es el pendiente (SEG-) 55 (-2025), que se emitió en la sesión 08-25, del primero de abril del presente año. Eso sería, doña Sonia”.

Por su parte, doña **Sonia Mora** comenta: “Las disculpas, señores directores. No les consulté si tenían alguna consulta previa al acuerdo. No veo consultas, estaríamos dando por acogido el acuerdo como usted lo acaba de indicar, doña Rebeca, muchas gracias. Adelante, doña María José (Araya Álvarez)”.

En línea con lo anterior, la señora **María José Araya Álvarez** agrega: “Doña Sonia, con permiso. Les agradezco solicitar la sustitución de los informes y también, indicar que, el pendiente corresponde a la sesión 18-25, artículo V, del primero de setiembre de este año. El anterior sería el otro, que es el Congreso Hemisférico (de Seguros organizada por la Federación Interamericana de Empresas de Seguros); FIDES”.

Responde la señora **Mora**: “El que ocurre en la semana del 10 de noviembre (del 2025), ese sería”.

Acto seguido, doña **María José Araya** adiciona: “Correcto”.

Sobre el particular, la señora **Martínez** externa: “Hago la corrección, doña María José y te lo vuelvo a pasar”.

En relación con lo anterior, doña **Sonia Mora** manifiesta: “Sí y también, tomar en cuenta que sustituimos el informe, porque agregamos lo que son considerandos y propuesta de acuerdo, que no se había incluido al inicio. Doña Joaquinita (Arroyo Fonseca)”.

En el mismo orden de ideas, la señora **Joaquinita Arroyo Fonseca** dice: “Doña Sonia, buenas tardes. Es que, observo en la solicitud plantear ese tema como confidencial, pero por tratarse más bien de una rendición de cuentas y ser temas generales, me parece que debería ser público. Entonces, la propuesta es que lo tomen como público”.

Para concluir, la señora **Mora** dice: “De acuerdo. Muchas gracias, doña Joaquinita por la recomendación. Estaríamos considerándolo como tema público”.

Los señores directores se encuentran de acuerdo con lo propuesto.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Que, de conformidad con lo dispuesto en el *Reglamento sobre los viajes al exterior de los servidores del Conglomerado BCR* y las *Disposiciones Administrativas de la Universidad Corporativa SAGO (B-48-08)*, las señoras Sonia Mora Jiménez, presidente de la Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros S.A., y Rebeca Martínez Solano, gerente de la sociedad, participaron en representación de BCR Corredora de Seguros S.A., en el Congreso de la Confederación Panamericana de Productores de Seguros (Copaprose) del 2025, celebrado en Buenos Aires, Argentina, del siete al nueve de octubre del 2025.

Segundo. Que, en la Junta Directiva, en la sesión 18-25, artículo V, punto 5, celebrada el 1 de setiembre del 2025, se estableció lo siguiente:

(...)

- 5.- *Solicitar a las señoras Sonia Mora Jiménez y Rebeca Martínez Solano presentar un informe sobre el resultado de la participación en el Congreso Confederación Panamericana de Productores de Seguros (Copaprose) 2025, de conformidad con lo dispuesto en las Disposiciones Administrativas de la Universidad Corporativa SAGO del Conglomerado Financiero BCR (B-48-08).*

(...)

Tercero. Que, las representantes de la sociedad presentaron el informe correspondiente, el cual contiene un resumen ejecutivo de los principales resultados, aprendizajes, tendencias del mercado asegurador regional, innovación tecnológica, gestión comercial, sostenibilidad y experiencias de fortalecimiento gremial expuestas durante el Congreso de la Confederación Panamericana de Productores de Seguros (Copaprose).

Cuarto. Que, los conocimientos adquiridos y las experiencias compartidas en dicho evento contribuyen al fortalecimiento técnico y estratégico de BCR Corredora de Seguros S.A., en especial en materia de competitividad, transformación digital, desarrollo de productos y

fortalecimiento de la cultura aseguradora, en alineación con los objetivos estratégicos del Conglomerado Financiero BCR.

Se dispone:

- 1.- Dar por conocidos los informes de participación de las señoras Sonia Mora Jiménez y Rebeca Martínez Solano, en su orden, presidenta de esta Junta Directiva y gerente general de BCR Corredora de Seguros, en el Congreso Confederación Panamericana de Productores de Seguros (Copaprose) del 2025, que se llevó a cabo en Buenos Aires, Argentina, el 7 al 9 de octubre del 2025, conforme al documento conocido en esta oportunidad, y que forma parte de este acuerdo, copia del cual se conserva en el expediente digital de esta sesión.
- 2.- Instruir a la Gerencia General para que, en coordinación con las áreas técnicas y comerciales de la sociedad, analice la aplicación de las herramientas y aprendizajes obtenidos en el Congreso de la Confederación Panamericana de Productores de Seguros (Copaprose) 2025, con el fin de fortalecer las estrategias de desarrollo de negocio, la innovación de productos y la gestión comercial.
- 3.- Dar por cumplido el acuerdo de la sesión 18-25, artículo V, punto 5, celebrada el 1 de setiembre del 2025.

ARTÍCULO VII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos estratégicos, aspectos operativos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 6, de la *Ley Reguladora del Mercado de Seguros*, que incluye reforma integral a la Ley 12 del 30 de octubre de 1924, en relación con las disposiciones de la *Ley de Información No Divulgada* (7975 del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO VIII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Informativos*, la señora **Karla Guzmán Agüero** presenta el documento que contiene los estados financieros de BCR Corredora de Seguros, con corte a setiembre del 2025. Lo anterior, en cumplimiento del Sistema de Información Gerencial, SIG-02. Copia de la información fue suministrada, oportunamente, a los miembros del directorio y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Seguidamente, se transcribe el informe ejecutivo que se presenta para el caso.

SITUACIÓN FINANCIERA

Setiembre 2025

BCR CORREDORA DE SEGUROS

Balance de Situación BCR Corredora de Seguros.

El activo total de la sociedad para setiembre 2025 asciende a ¢10,626 millones, el 73% del mismo lo conforman las inversiones en instrumentos financieros. Al comparar interanualmente el activo total tiene un incremento del 12%, dicha variación radica en la capitalización del sistema CORE y sistema contable.

En cuanto al pasivo, muestra un saldo de ¢2,792 millones, una de las cuentas de mayor representación corresponde a la cuenta de otros pasivos sin costo, el cual contiene un 45% del pasivo total. En esta línea se registra otras cuentas por pagar, comisiones por pagar e indemnizaciones. Al comparar interanualmente el pasivo tuvo un incremento del 20% que en cifras absolutas representa ¢460 millones.

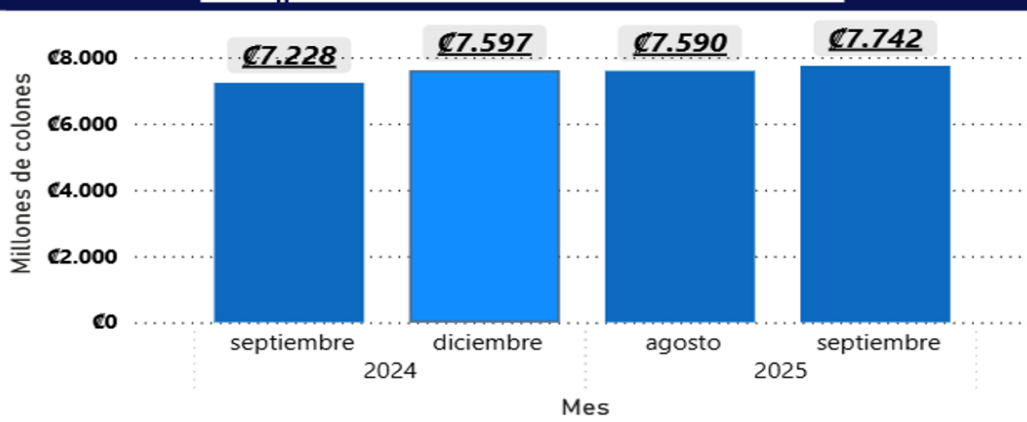
Por su parte, el patrimonio muestra un saldo setiembre 2025 de ¢7,834 millones en dicha cuenta se registran los resultados financieros obtenidos en el transcurso del año y este mes se refleja el pago de los dividendos a banco. Esta partida presenta un crecimiento interanual del 9% que en cifras absolutas representa ¢674 millones.

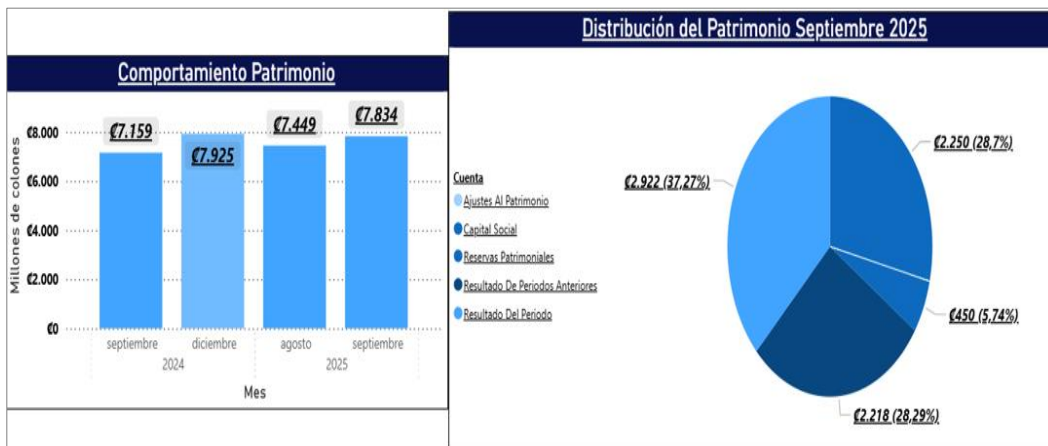
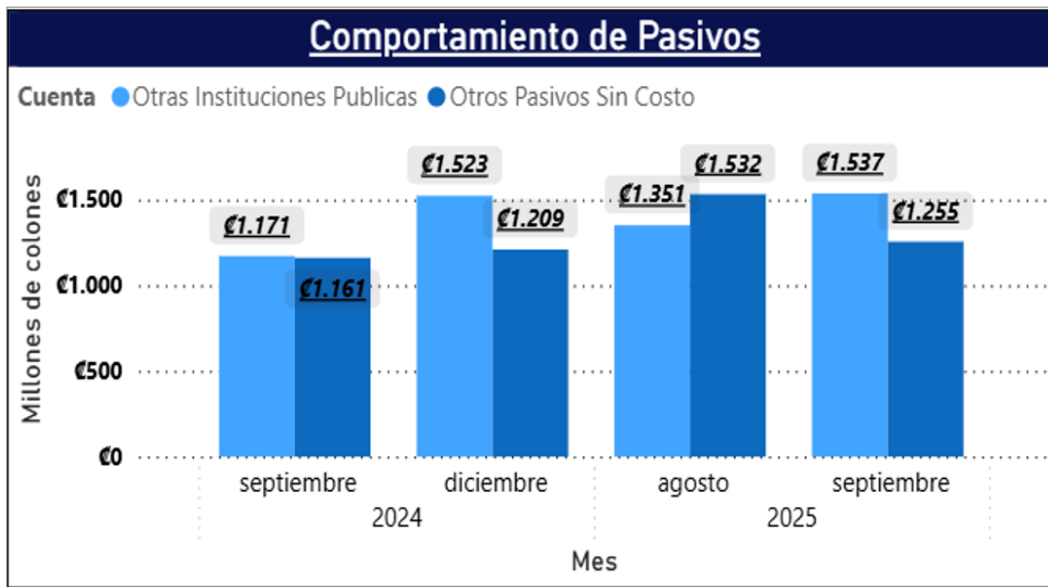
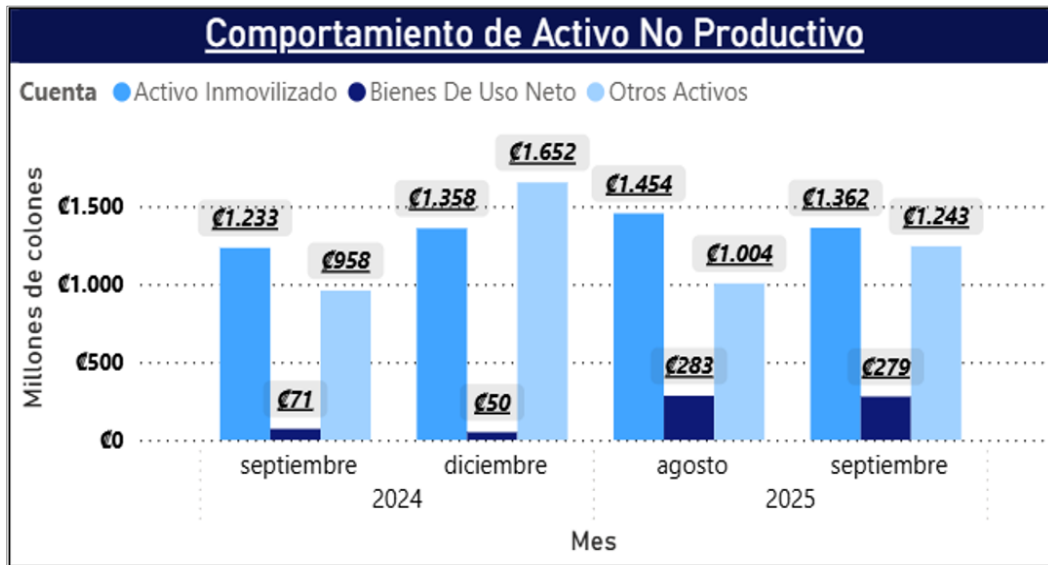
Balance de situación Comparativo – BCR Seguros Setiembre 2025 – Millones de colones

CUENTA					Variación Septiembre 2024- Septiembre 2025		Variación Agosto 2025- Septiembre 2025	
	sep-24	dic-24	ago-25	sep-25	Abs	%	Abs	%
Activo	¢ 9 490,88	¢ 10 657,88	¢ 10 332,00	¢ 10 625,64	¢ 1 134,76	11,96%	¢ 293,64	2,84%
Inversiones En Títulos Valores	¢ 7 228,31	¢ 7 597,42	¢ 7 589,99	¢ 7 742,40	¢ 514,09	7,11%	¢ 152,41	2,01%
Activo Inmovilizado	¢ 1 232,80	¢ 1 358,08	¢ 1 454,18	¢ 1 361,57	¢ 128,77	10,45%	¢ 92,61	-6,37%
Bienes De Uso Neto	¢ 71,28	¢ 49,91	¢ 283,43	¢ 278,54	¢ 207,26	290,79%	¢ 4,89	-1,73%
Otros Activos	¢ 958,50	¢ 1 652,46	¢ 1 004,40	¢ 1 243,14	¢ 284,64	29,70%	¢ 238,74	23,77%
Pasivo	¢ 2 331,51	¢ 2 732,39	¢ 2 882,83	¢ 2 791,79	¢ 460,28	19,74%	¢ 91,05	-3,16%
Otras Instituciones Publicas	¢ 1 170,89	¢ 1 523,11	¢ 1 350,90	¢ 1 536,62	¢ 365,72	31,23%	¢ 185,72	13,75%
Otros Pasivos Sin Costo	¢ 1 160,62	¢ 1 209,28	¢ 1 531,93	¢ 1 255,17	¢ 94,55	8,15%	¢ 276,76	-18,07%
Patrimonio	¢ 7 159,37	¢ 7 925,48	¢ 7 449,17	¢ 7 833,86	¢ 674,48	9,42%	¢ 384,69	5,16%
Capital Social	¢ 2 250,00	¢ 2 250,00	¢ 2 250,00	¢ 2 250,00	¢ -	0,00%	¢ -	0,00%
Ajustes Al Patrimonio	¢ 8,27	¢ 7,98	¢ 7,15	¢ 5,82	¢ 14,09	-170,37%	¢ 1,33	-18,61%
Reservas Patrimoniales	¢ 450,00	¢ 450,00	¢ 450,00	¢ 450,00	¢ -	0,00%	¢ -	0,00%
Resultado Del Periodo	¢ 2 221,32	¢ 2 987,73	¢ 2 538,81	¢ 2 922,17	¢ 700,85	31,55%	¢ 383,36	15,10%
Resultado De Periodos Anteriores	¢ 2 229,78	¢ 2 229,78	¢ 2 217,51	¢ 2 217,51	¢ 12,27	-0,55%	¢ -	0,00%
Total Del Pasivo Y Patrimonio	¢ 9 490,88	¢ 10 657,88	¢ 10 332,00	¢ 10 625,64	¢ 1 134,76	11,96%	¢ 293,64	2,84%

Balance de situación Comparativo – BCR Seguros Setiembre 2025 – Comportamiento Principales Partidas

Comportamiento de Activo Productivo





Estado de Resultados BCR Corredora de Seguros.

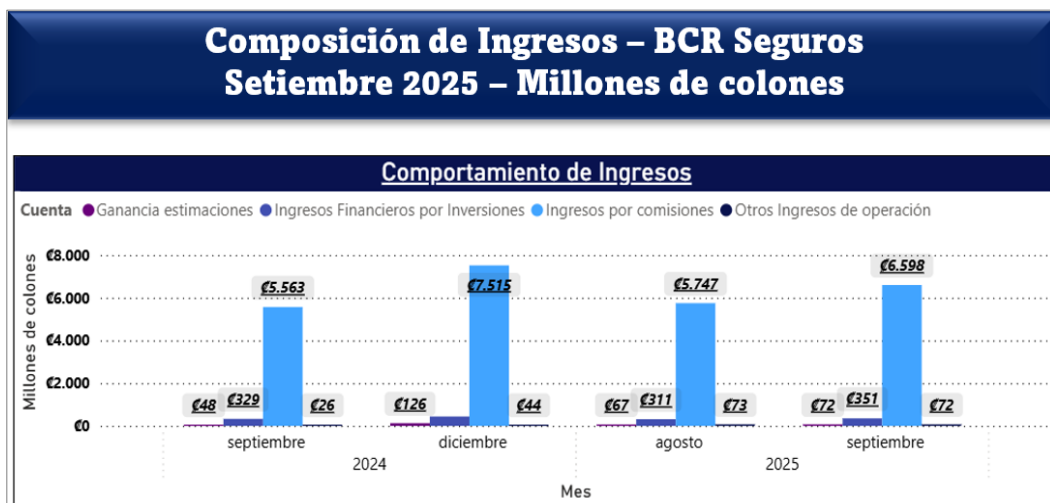
Los ingresos operacionales registrados al mes de setiembre equivalen a €6,742 millones. El principal ingreso de la sociedad se origina de las comisiones cobradas por intermediación de pólizas estas integran un 98% del total de los ingresos de operación. Al mes de análisis se logran captar €805 millones de ingresos por comisiones.

Los gastos de administrativos presentan no presenten ninguna variación, la cuenta de “Gastos de personal” no presentan variaciones de forma interanual.

Por su parte, los gastos operativos diversos tienen un aumento interanual de 9%, al analizar las cuentas que lo conforman el pago de licencias a banco.

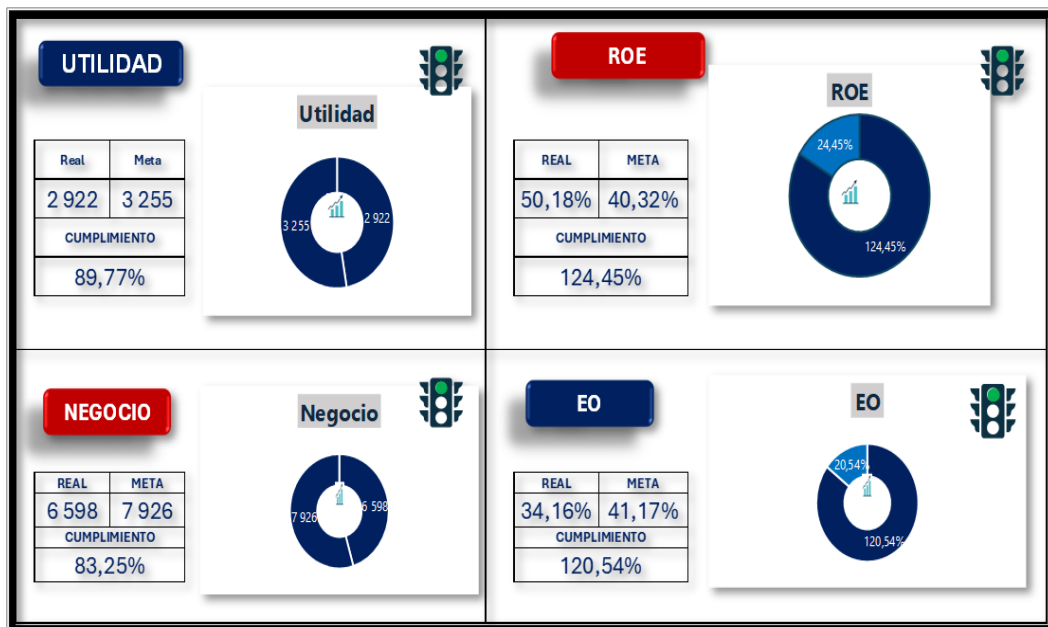
En el mes de setiembre 2025 BCR Corredora de Seguros logró una utilidad antes de distribución de participaciones e impuesto de renta de €4,361 millones, obteniendo así una utilidad neta de €2,922 millones.

Balance de resultados Comparativo – BCR Seguros Setiembre 2025 – Millones de colones										
CUENTA	sep-24	dic-24	ago-25	sep-25	Variación Septiembre 2024- Septiembre 2025		Variación Agosto 2025- Septiembre 2025		Presupuesto	
					Abs	%	Abs	%	Meta Septiembre 2025	% Cumplimiento de meta
Ingresos Financieros	€ 282,11	€ 356,77	€ 304,51	€ 334,94	€ 52,84	18,73%	€ 30,44	10,00%	€ 350,05	95,68%
Ingresos Financieros por Inversiones	€ 328,71	€ 439,49	€ 310,68	€ 350,85	€ 22,14	6,74%	€ 40,17	12,93%	€ 350,05	100,23%
Ganancia o Pérdida por diferencial cambiario	€ 46,60	€ 82,72	€ 6,18	€ 15,91	€ 30,69	-65,96%	€ 9,73	157,53%	€ -	0,00%
Resultado Financiero Neto	€ 282,11	€ 356,77	€ 304,51	€ 334,94	€ 52,84	18,73%	€ 30,44	10,00%	€ 350,05	0,00%
Ingresos Operativos	€ 5.637,97	€ 7.685,01	€ 5.886,44	€ 6.742,35	€ 1.104,38	19,59%	€ 855,91	14,54%	€ 6.335,40	106,42%
Ingresos por comisiones	€ 5.563,13	€ 7.514,54	€ 5.746,97	€ 6.596,48	€ 1.035,35	18,61%	€ 851,52	14,62%	€ 6.335,40	104,15%
Ganancia estimaciones	€ 48,37	€ 126,45	€ 66,50	€ 71,93	€ 23,56	48,72%	€ 5,43	8,16%	€ -	0,00%
Otros Ingresos de operación	€ 26,47	€ 44,03	€ 72,98	€ 71,94	€ 45,47	171,76%	€ 1,04	-1,42%	€ -	0,00%
Gastos de Operación	€ 752,59	€ 1.138,23	€ 716,69	€ 819,70	€ 67,11	8,92%	€ 103,01	14,37%	€ 1.097,15	74,71%
Gastos Generales	€ 239,90	€ 368,54	€ 308,91	€ 336,07	€ 96,17	40,09%	€ 27,17	8,79%	€ 622,05	54,03%
Gastos Financieros bienes por arrendamiento	€ 4,80	€ 5,75	€ 4,79	€ 6,09	€ 1,29	26,98%	€ 1,31	27,27%	€ -	0,00%
Otros Gastos de operación	€ 504,51	€ 756,66	€ 396,41	€ 473,90	€ 30,61	-6,07%	€ 75,49	18,95%	€ 475,10	99,75%
Depreciaciones	€ 0,02	€ 0,30	€ 1,15	€ 0,20	€ 0,18	788,89%	€ 0,36	-82,62%	€ -	0,00%
Gastos estimaciones	€ 3,36	€ 4,97	€ 3,43	€ 3,43	€ 0,08	2,32%	€ -	0,00%	€ -	0,00%
Resultado Operacional Bruto	€ 4.885,38	€ 6.546,78	€ 5.169,76	€ 5.922,65	€ 1.037,27	21,23%	€ 752,90	14,56%	€ 5.588,29	105,98%
Gastos Administrativos	€ 1.849,55	€ 2.475,35	€ 1.684,01	€ 1.896,13	€ 46,58	2,52%	€ 212,12	12,60%	€ 1.930,91	98,20%
Gastos de personal	€ 1.849,55	€ 2.475,35	€ 1.684,01	€ 1.896,13	€ 46,58	2,52%	€ 212,12	12,60%	€ 1.930,91	98,20%
Resultado Operacional Neto	€ 3.035,83	€ 4.071,43	€ 3.485,74	€ 4.026,52	€ 990,69	32,63%	€ 540,78	15,51%	€ 3.657,39	110,09%
Utilidad antes de impuesto	€ 3.317,94	€ 4.428,20	€ 3.790,25	€ 4.361,46	€ 1.043,53	31,45%	€ 571,22	15,07%	€ 3.657,39	119,25%
Impuesto sobre la renta	€ 997,11	€ 1.309,62	€ 1.137,87	€ 1.308,63	€ 311,53	31,24%	€ 170,77	15,01%	€ 1.099,97	118,97%
Participaciones sobre la Utilidad	€ 99,51	€ 130,86	€ 113,57	€ 130,66	€ 31,15	31,31%	€ 17,09	15,05%	€ 110,00	118,79%
Utilidad Neta del Periodo	€ 2.221,32	€ 2.987,73	€ 2.538,81	€ 2.922,17	€ 700,85	31,55%	€ 383,36	15,10%	€ 2.447,42	119,40%



Distribución de Ingresos Septiembre 2025		
Cuenta	Monto	%
Ingresos por comisiones	€6.598,48	93,03%
Ingresos Financieros por Inversiones	€350,85	4,95%
Otros Ingresos de operación	€71,94	1,01%
Ganancia estimaciones	€71,93	1,01%
Total	€7.093,20	100,00%

Indicadores Financieros



Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando: Que, el informe de la situación financiera de setiembre del 2025 se presenta de conformidad a la calendarización de temas, incluido en el Sistema de Información General, SIG-02.

Se dispone:

Dar por conocidos los estados financieros de BCR Corredora de Seguros S.A., con corte a setiembre del 2025, conforme al documento conocido en esta oportunidad, y que forma parte de este acuerdo, copia del cual se conserva en el expediente digital de esta sesión. Lo anterior, en cumplimiento del del Sistema de Información Gerencial SIG-02.

ARTÍCULO IX

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Informativos*, la señora **Karla Guzman Agüero** presenta a consideración del directorio, el documento fechado 28 de octubre del 2025, que contiene los estados financieros intermedios no auditados de BCR Corredora de Seguros S.A., con corte a setiembre del 2025. Lo anterior, en cumplimiento del Sistema de Información Gerencial, SIG-33. Copia de la información fue suministrada, oportunamente, a los miembros del directorio y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Dicha información es acompañada por la nota ACS-0065-2025, fechada 9 de octubre del 2025, remitida por la Auditoría Interna, la cual contiene refrendo de los estados financieros de BCR Corredora de Seguros S.A., con corte al 30 de setiembre del 2025.

Seguidamente, se transcribe el informe ejecutivo que se presenta para el caso.

SITUACIÓN FINANCIERA

Setiembre 2025

BCR CORREDORA DE SEGUROS

Balance de Situación BCR Corredora de Seguros.

El activo total de la sociedad para setiembre 2025 asciende a ¢10,626 millones, el 73% del mismo lo conforman las inversiones en instrumentos financieros. Al comparar interanualmente el activo total tiene un incremento del 12%, dicha variación radica en la capitalización del sistema CORE y sistema contable.

En cuanto al pasivo, muestra un saldo de ¢2,792 millones, una de las cuentas de mayor representación corresponde a la cuenta de otros pasivos sin costo, el cual contiene un 45% del pasivo total. En esta línea se registra otras cuentas por pagar, comisiones por pagar e indemnizaciones. Al comparar interanualmente el pasivo tuvo un incremento del 20% que en cifras absolutas representa ¢460 millones.

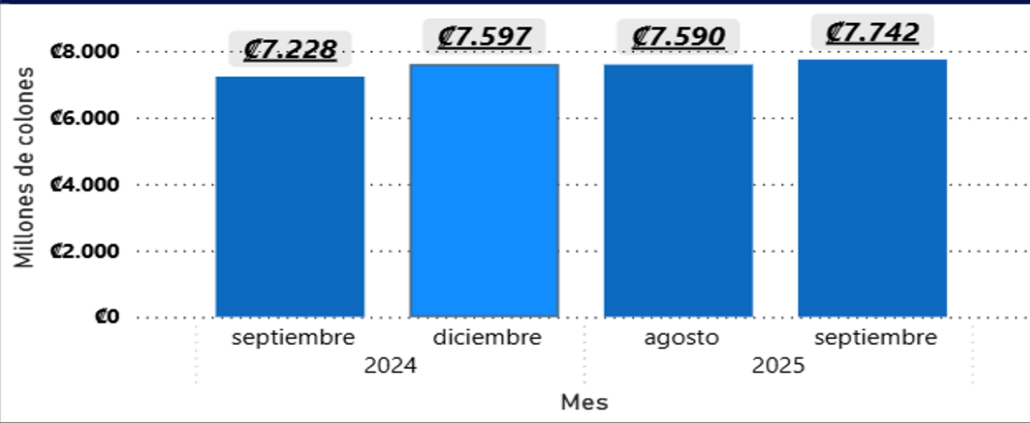
Por su parte, el patrimonio muestra un saldo setiembre 2025 de ¢7,834 millones en dicha cuenta se registran los resultados financieros obtenidos en el transcurso del año y este mes se refleja el pago de los dividendos a banco. Esta partida presenta un crecimiento interanual del 9% que en cifras absolutas representa ¢674 millones.

Balance de situación Comparativo – BCR Seguros Setiembre 2025 – Millones de colones

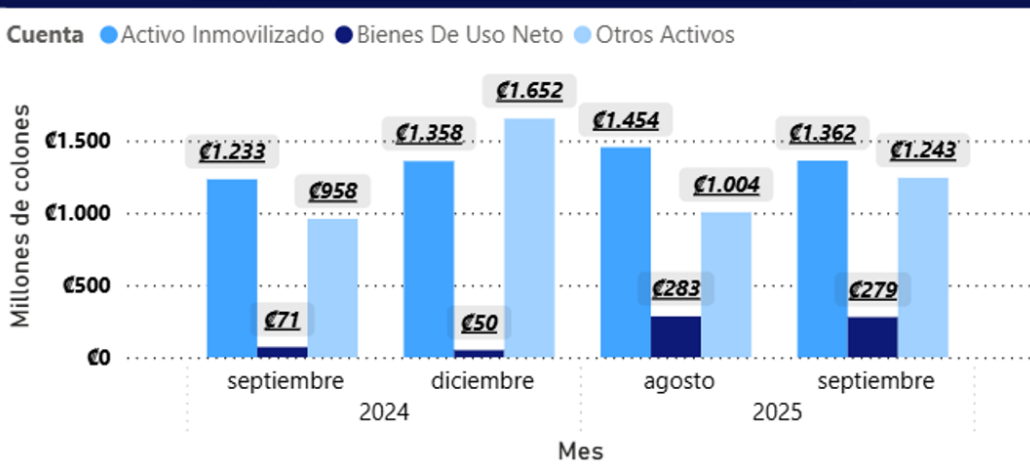
CUENTA	sep-24	dic-24	ago-25	sep-25	Variación Septiembre 2024:		Variación Agosto 2025:	
					Septiembre 2025	%	Septiembre 2025	%
Activo	¢ 9.490,88	¢ 10.657,88	¢ 10.332,00	¢ 10.625,64	¢ 1.134,76	11,96%	¢ 293,64	2,84%
Inversiones En Títulos Valores	¢ 7.228,31	¢ 7.597,42	¢ 7.589,99	¢ 7.742,40	¢ 514,09	7,11%	¢ 152,41	2,01%
Activo Inmovilizado	¢ 1.232,80	¢ 1.358,08	¢ 1.454,18	¢ 1.361,57	¢ 128,77	10,45%	¢ 92,61	-6,37%
Bienes De Uso Neto	¢ 71,28	¢ 49,91	¢ 283,43	¢ 278,54	¢ 207,26	290,79%	¢ 4,89	-1,73%
Otros Activos	¢ 958,50	¢ 1.652,46	¢ 1.004,40	¢ 1.243,14	¢ 284,64	29,70%	¢ 238,74	23,77%
Pasivo	¢ 2.331,51	¢ 2.732,39	¢ 2.882,83	¢ 2.791,79	¢ 460,28	19,74%	¢ 91,05	-3,16%
Otras Instituciones Publicas	¢ 1.170,89	¢ 1.523,11	¢ 1.350,90	¢ 1.536,62	¢ 365,72	31,23%	¢ 185,72	13,75%
Otros Pasivos Sin Costo	¢ 1.160,62	¢ 1.209,28	¢ 1.531,93	¢ 1.255,17	¢ 94,55	8,15%	¢ 276,76	-18,07%
Patrimonio	¢ 7.159,37	¢ 7.925,48	¢ 7.449,17	¢ 7.833,86	¢ 674,48	9,42%	¢ 384,69	5,16%
Capital Social	¢ 2.250,00	¢ 2.250,00	¢ 2.250,00	¢ 2.250,00	¢ -	0,00%	¢ -	0,00%
Ajustes Al Patrimonio	¢ 8,27	¢ 7,98	¢ 7,15	¢ 5,82	¢ -14,09	-170,37%	¢ 1,33	-18,61%
Reservas Patrimoniales	¢ 450,00	¢ 450,00	¢ 450,00	¢ 450,00	¢ -	0,00%	¢ -	0,00%
Resultado Del Periodo	¢ 2.221,32	¢ 2.987,73	¢ 2.538,81	¢ 2.922,17	¢ 700,85	31,55%	¢ 383,36	15,10%
Resultado De Periodos Anteriores	¢ 2.229,78	¢ 2.229,78	¢ 2.217,51	¢ 2.217,51	¢ 12,27	-0,55%	¢ -	0,00%
Total Del Pasivo Y Patrimonio	¢ 9.490,88	¢ 10.657,88	¢ 10.332,00	¢ 10.625,64	¢ 1.134,76	11,96%	¢ 293,64	2,84%

Balance de situación Comparativo – BCR Seguros Setiembre 2025 –Comportamiento Principales Partidas

Comportamiento de Activo Productivo

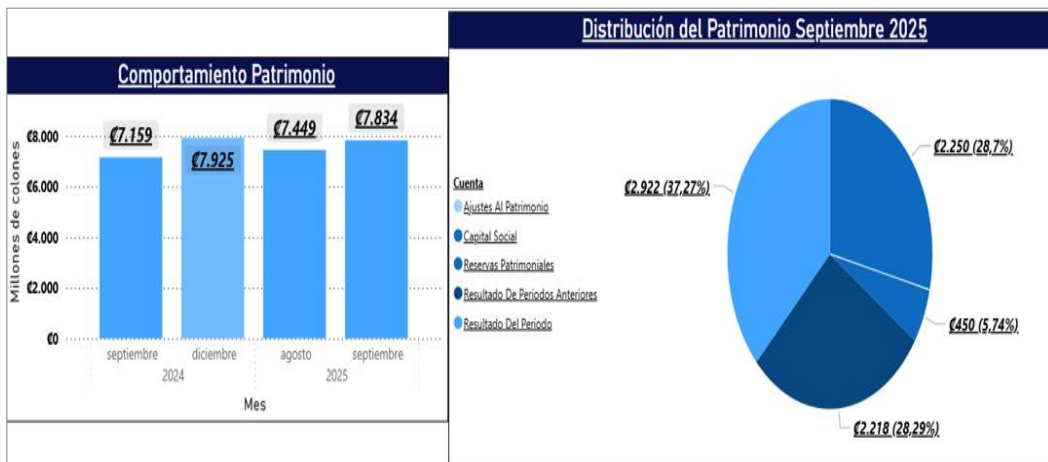


Comportamiento de Activo No Productivo



Comportamiento de Pasivos





Estado de Resultados BCR Corredora de Seguros.

Los ingresos operacionales registrados al mes de setiembre equivalen a ¢6,742 millones. El principal ingreso de la sociedad se origina de las comisiones cobradas por intermediación de pólizas estas integran un 98% del total de los ingresos de operación. Al mes de análisis se logran captar ¢805 millones de ingresos por comisiones.

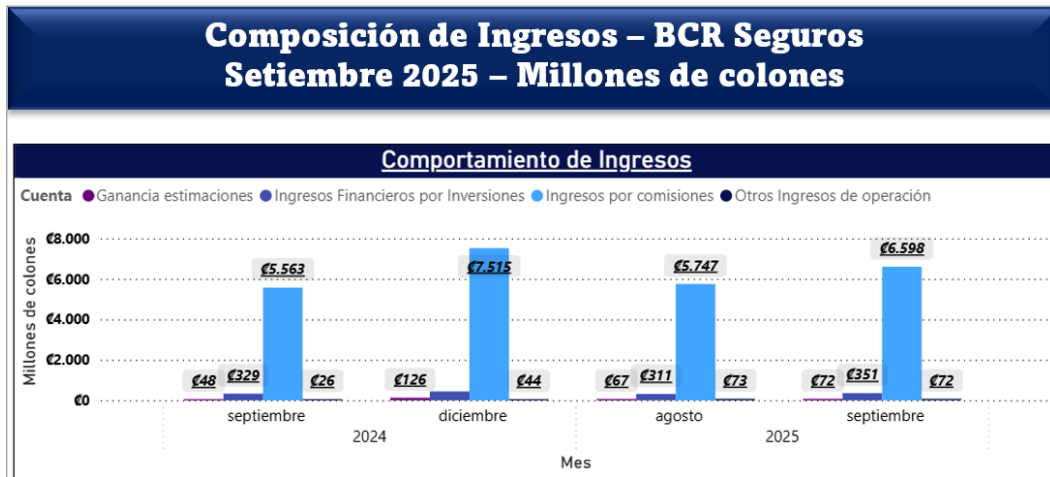
Los gastos de administrativos presentan no presenten ninguna variación, la cuenta de “Gastos de personal” no presentan variaciones de forma interanual.

Por su parte, los gastos operativos diversos tienen un aumento interanual de 9%, al analizar las cuentas que lo conforman el pago de licencias a banco.

En el mes de setiembre 2025 BCR Corredora de Seguros logró una utilidad antes de distribución de participaciones e impuesto de renta de ¢4,361 millones, obteniendo así una utilidad neta de ¢2,922 millones.

Balance de resultados Comparativo – BCR Seguros Setiembre 2025 – Millones de colones

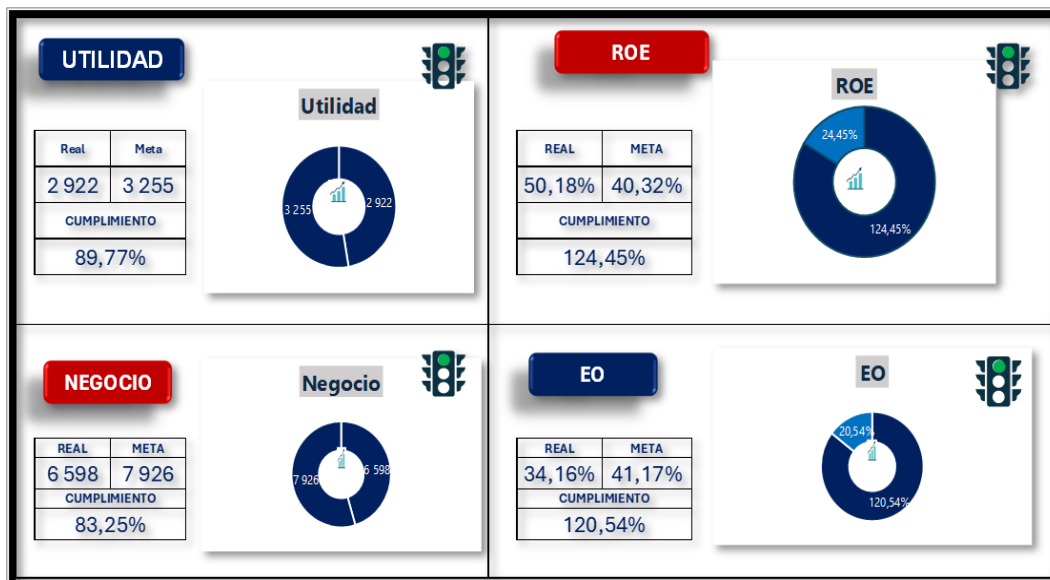
CUENTA					Variación Septiembre 2024- Septiembre 2025		Variación Agosto 2025- Septiembre 2025		Presupuesto	
	sep-24	dic-24	ago-25	sep-25	Abs	%	Abs	%	Meta Septiembre 2025	% Cumplimiento de meta
Ingresos Financieros	282,11	356,77	304,51	334,94	52,84	18,73%	30,44	10,00%	350,05	95,68%
Ingresos Financieros por Inversiones	328,71	439,49	310,68	350,85	22,14	6,74%	40,17	12,93%	350,05	100,23%
Ganancia o Pérdida por diferencial cambiario	-46,60	82,72	6,18	15,91	30,69	-65,86%	9,73	157,53%	-	0,00%
Resultado Financiero Neto	282,11	356,77	304,51	334,94	52,84	18,73%	30,44	10,00%	350,05	9,00%
Ingresos Operativos	5.637,97	7.685,01	5.886,44	6.742,35	1.104,38	19,59%	855,91	14,54%	6.335,40	106,42%
Ingresos por comisiones	5.563,13	7.514,54	5.746,97	6.598,48	1.035,35	18,61%	851,52	14,82%	6.335,40	104,15%
Ganancia estimaciones	48,37	126,45	66,50	71,93	23,56	48,72%	5,43	8,16%	-	0,00%
Otros Ingresos de operación	26,47	44,03	72,98	71,94	45,47	171,78%	1,04	-1,42%	-	0,00%
Gastos de Operación	752,59	1.138,23	716,69	819,70	67,11	8,92%	103,01	14,37%	1.097,15	74,71%
Gastos Generales	239,90	368,54	306,91	336,07	96,17	40,09%	27,17	8,79%	622,05	54,03%
Gastos Financieros bienes por arrendamiento	4,90	5,75	4,79	6,09	1,29	26,96%	1,31	27,27%	-	0,00%
Otros Gastos de operación	504,51	758,66	396,41	473,90	-30,61	-6,07%	75,49	18,95%	475,10	99,75%
Depreciaciones	0,02	0,30	1,15	0,20	0,18	788,89%	0,36	-82,62%	-	0,00%
Gastos estimaciones	3,36	4,97	3,43	3,43	0,08	2,32%	-	0,00%	-	0,00%
Resultado Operacional Bruto	4.885,38	6.546,78	5.169,76	5.922,65	1.037,27	21,23%	752,90	14,56%	5.588,29	105,98%
Gastos Administrativos	1.849,55	2.475,35	1.694,01	1.896,13	46,58	2,52%	212,12	12,60%	1.930,91	98,20%
Gastos de personal	1.649,55	2.475,35	1.684,01	1.896,13	46,58	2,52%	212,12	12,60%	1.930,91	98,20%
Resultado Operacional Neto	3.035,83	4.071,43	3.485,74	4.026,52	990,69	32,63%	540,78	15,51%	3.657,39	110,09%
Utilidad antes de impuesto	3.317,94	4.428,20	3.790,25	4.361,46	1.043,53	31,45%	571,22	15,07%	3.657,39	119,25%
Impuesto sobre la renta	997,11	1.309,62	1.137,87	1.308,63	311,53	31,24%	170,77	15,01%	1.099,97	118,97%
Participaciones sobre la Utilidad	99,51	130,86	113,57	130,66	31,15	31,31%	17,09	15,05%	110,00	118,79%
Utilidad Neta del Periodo	2.221,32	2.987,73	2.538,81	2.922,17	700,85	31,55%	383,36	15,10%	2.447,42	119,40%



Distribución de Ingresos Septiembre 2025

Cuenta	Monto	%
Ingresos por comisiones	€6.598,48	93,03%
Ingresos Financieros por Inversiones	€350,85	4,95%
Otros Ingresos de operación	€71,94	1,01%
Ganancia estimaciones	€71,93	1,01%
Total	€7.093,20	100,00%

Indicadores Financieros



Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Que, el informe de estados financieros no auditados y modificaciones trimestrales a setiembre del 2025 se presenta como seguimiento de conformidad a la calendarización de temas, incluido en el Sistema de Información Gerencial (SIG) del 2025.

Segundo. Que, las cifras de los estados financieros intermedios de BCR Corredora de Seguros S.A., con corte al 2024 y setiembre del 2025, fueron verificadas por la Auditoría Interna de la sociedad según nota ACS-0065-2025, fechada 9 de octubre del 2025 y presentados en el Comité Corporativo de Auditoría, en la reunión 14-25CCA, celebrada el 23 de octubre del 2025.

Se dispone:

1.- Dar por conocido los estados financieros intermedios no auditados de BCR Corredora de Seguros S.A., con corte a setiembre del 2025, conforme al documento conocido en esta oportunidad, y que forma parte de este acuerdo, copia del cual se conserva en el expediente digital de esta sesión. Lo anterior, según lo dispuesto en el Sistema de Información Gerencial, SIG-33.

2.- Dar por conocida la nota ACS-0065-2025, fechada 9 de octubre del 2025, remitida por la Auditoría Interna de BCR Corredora de Seguros S.A., la cual contiene el refrendo de los estados financieros intermedios no auditados, con corte al 30 de setiembre del 2025.

ARTÍCULO X

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos estratégicos, aspectos operativos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 6, de la *Ley Reguladora del Mercado de Seguros*, que incluye reforma integral a la Ley 12 del 30 de octubre de 1924, en relación con las disposiciones de la *Ley de Información No Divulgada* (7975 del 4 de enero del 2000).

ARTÍCULO XI

En el capítulo de agenda denominado *Correspondencia*, según lo dispuesto en el orden del día y siguiendo instrucciones de la presidencia, la señora **María José Araya Álvarez** presenta a conocimiento de la Junta Directiva, los criterios emitidos por la asesora jurídica de la Junta Directiva General, la Gerencia Corporativa Jurídica BCR, así como la opinión de la Auditoría Interna, acerca de la revisión efectuada al informe de fin de gestión de la señora Marjorie Jiménez Varela, sobre su participación en el cargo de fiscal de BCR Corredora de Seguros S.A., para el periodo de gestión que comprende del 31 de mayo del 2024 al 30 de mayo del 2025. Lo anterior, de conformidad con la normativa interna vigente en el Conglomerado Financiero BCR, las Directrices D-1-2005-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República aplicables a la Institución y la Ley 8292, *Ley general de control interno*.

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

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. La señora **Sonia Mora Jiménez** dice: “Pasáramos al tema de *Correspondencia*, sería el criterio del informe de fin de gestión de la señora Marjorie Jiménez Varela, es un tema público, se cuenta con cinco minutos y nos expone, doña María José (Araya Álvarez)”.

Seguidamente, la señora **María José Araya Álvarez** externa: “Sí, señora. Gracias, comentarles que se remitieron los criterios de opinión de la Gerencia Corporativa Jurídica, Auditoría Interna y la asesora jurídica (de la Junta Directiva General) sobre el informe de fin de gestión de doña Marjorie Jiménez Varela al cargo de fiscal de esta Junta Directiva, del periodo de mayo del 2024 a mayo del 2025.

En general, los criterios no tienen observaciones jurídicas que apuntar para el informe y cumple con los requisitos establecidos en el *Reglamento para presentar los informes de fin de gestión*. En este caso, la propuesta de acuerdo si lo tienen a bien es, dar por conocidos los criterios, instruir a la Secretaría (de la Junta Directiva) elevar a conocimiento de la asamblea los criterios conocidos en esta oportunidad y que se dé por cumplido el pendiente. No sé si los señores que remitieron los informes tienen alguna acotación que indicar”.

Al respecto, doña **Sonia Mora** indica: “En este caso, como no está doña Marjorie que es la del informe, yo sí quería acotar, doña María José que me parece importante acatar la recomendación que nos da la Auditoría sobre la oportunidad en la preparación, revisión y firma de estos informes, que tanto la auditora como la asesora jurídica nos indicaron sobre esto... sobre la presentación un poco a destiempo del informe”.

Responde la señora **Araya**: “Sí, señora”.

De seguido, la señora **Mora** menciona: “Señores directores si lo tienen a bien, estaríamos acogiendo el acuerdo como nos indicó, doña María José. Muchas gracias, doña María José”.

Los señores directores se encuentran de acuerdo con lo propuesto.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

- 1.- Dar por conocidos los criterios emitidos por la asesora jurídica de la Junta Directiva General, la Gerencia Corporativa Jurídica BCR, así como la opinión de la Auditoría Interna acerca de la revisión efectuada al informe de fin de gestión de la señora Marjorie Jiménez Varela, sobre su participación en el cargo de fiscal de BCR Corredora de Seguros S.A., en el periodo comprendido entre el 31 de mayo del 2024 al 30 de mayo del 2025, conforme al documento conocido en esta oportunidad, cuya copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.
- 2.- Instruir a la Secretaría de la Junta Directiva elevar a conocimiento de la Asamblea de Accionistas, los criterios conocidos en el punto 1) de este acuerdo.
- 3.- Dar por cumplido el acuerdo de la sesión 21-25, artículo X, punto 2, celebrada el 3 de octubre del 2025.

ARTÍCULO XII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Junta Directiva*, de conformidad con lo dispuesto en el orden del día, la señora **María del Pilar Muñoz Fallas** solicita la anuencia del directorio, para dejar constancia de su posible no participación, en las sesiones que programe esta Junta Directiva en el periodo comprendido entre el 14 al 21 de noviembre del 2025, debido a que se encontrará fuera del país, atendiendo asuntos personales.

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. La señora **Sonia Mora Jiménez** dice: “Pasamos a *Asuntos Varios*. En este caso, le doy la palabra a... perdón, sería asunto de directores (*Asuntos de la Junta Directiva*), le doy la palabra a doña María del Pilar (Muñoz Fallas) inicialmente”.

Seguidamente, la señora **María del Pilar Muñoz Fallas** externa: “Muchas gracias, doña Sonia. Es que quería informarle al órgano director que del 14 al 21 de noviembre (del 2025) yo me encontraré, si Dios quiere, fuera del país. Por lo que, probablemente no podré participar en la sesión de Junta Directiva de esta subsidiaria que va a realizarse el 17 de noviembre (del 2025), trataría en lo posible de conectarme, pero si no fuera así, que por favor me justificara la ausencia que tendría en dicha sesión ese día. Muchas gracias”.

Al respecto, doña **Sonia Mora** indica: “Sí, señora. Tomamos nota al respecto”.

Los señores directores se encuentran de acuerdo con lo propuesto.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Tomar nota del comentario de la señora María del Pilar Muñoz Fallas, respecto de que, por motivos personales se encontrará fuera del país en el periodo comprendido entre el 14 al 21 de noviembre del 2025, por lo que solicita justificar su ausencia a las sesiones de la Junta Directiva, que se efectúen en ese plazo, en caso de que, por alguna eventualidad no se pueda conectar.

En consecuencia, en atención de lo dispuesto en el artículo 25, de la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*, se justifica su eventual ausencia, a las sesiones que programe este directorio, en el periodo señalado y en las cuales la señora María del Pilar Muñoz Fallas no pueda participar.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XIII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Junta Directiva*, de conformidad con lo dispuesto en el orden del día, el señor **Eduardo Rodríguez del Paso** solicita la anuencia del directorio, para dejar constancia de su posible no participación, en las sesiones que programe esta Junta Directiva en el periodo comprendido entre el 15 al 22 de noviembre del 2025, debido a que se encontrará fuera del país, atendiendo asuntos personales.

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. La señora **Sonia Mora Jiménez** dice: “También, le doy la palabra a don Eduardo (Rodríguez del Paso)”.

Seguidamente, el señor **Eduardo Rodríguez del Paso** externa: “Muchas gracias, doña Sonia. Yo también quería comunicar que del 15 al 22 de este mes voy a estar fuera del país, pero creo que sí voy a poder conectarme para participar en las sesiones o en las reuniones que se programen, pero quería dejarlo en constancia. Muchas gracias”.

Al respecto, doña **Sonia Mora** indica: “Sí, señor. Tomamos nota al respecto”.

Los señores directores se encuentran de acuerdo con lo propuesto.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Tomar nota del comentario del señor Eduardo Rodríguez del Paso, respecto de que, por motivos personales se encontrará fuera del país en el periodo comprendido entre el 15 al 22 de noviembre del 2025, por lo que solicita justificar su ausencia a las sesiones de la Junta Directiva, que se efectúen en ese plazo, en caso de que, por alguna eventualidad no se pueda conectar.

En consecuencia, en atención de lo dispuesto en el artículo 25, de la *Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional*, se justifica su eventual ausencia, a las sesiones que programe este directorio, en el periodo señalado y en las cuales el señor Eduardo Rodríguez del Paso no pueda participar.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XIV

Se convoca a sesión ordinaria para el lunes diecisiete de noviembre del dos mil veinticinco, a las trece horas con treinta minutos.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XV

Termina la sesión ordinaria 23-25, a las quince horas con cuarenta minutos.