

SAN ISIDRO DE EL GENEREAL
29 de octubre del 2025

Señores
JUNTA DIRECTIVA
CORREDORA DE SEGUROS
BNCR,
Presente:

Estimados Señores (as):

Conforme a lo dispuesto por la Contraloría General de la República, en las “Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el Informe Final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso E) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno (D-1-2005-CO-DFOE)” a continuación presento el informe final de gestión como director de esa entidad, por el tiempo en que tuve el honor de servirle.

Expreso para ustedes mi reconocimiento y deseo que su gestión sea exitosa.

Atentamente,

Lic. Javier Zuñiga Moya
Ex director.

Resultados de la Gestion:

Durante el tiempo de mi gestión como director, he dedicado esfuerzos significativos para fortalecer e impulsar el desarrollo de BN Corredora de Seguros S.A., guiando a la institución hacia un modelo de excelencia en el asesoramiento y acompañamiento para nuestros clientes. Ha sido un periodo marcado por la implementación de estrategias que han respaldado nuestra misión institucional, así como por la adaptación exitosa a los retos y cambios del entorno regulatorio y competitivo del mercado de seguros en Costa Rica.

a) Referencia sobre la labor sustantiva institucional:

La empresa BN Sociedad Corredora de Seguros, le pertenece al Banco Nacional de Costa Rica en la totalidad de su capital social, con quince años de operación en el mercado costarricense.

Su marco regulatorio se rige tanto por el derecho público como por el privado. Mediante Ley N°8653 del 22 de julio de 2008, Ley Reguladora del Mercado de Seguros se crea la Superintendencia General de Seguros, como un órgano adscrito al Banco Central de Costa Rica. Basado en esta legislación, el Banco Nacional de Costa Rica constituye BN Corredora de Seguros Sociedad Anónima. BN Corredora de Seguros S.A. es una empresa pública no estatal, y como tal su naturaleza es de ente público y no de ente privado. En su actividad, BN Corredora de Seguros se encuentra sujeta a un régimen jurídico mixto, que permite la aplicación del Derecho Común, principalmente las normas reguladoras de la actividad aseguradora, pero sujeta a los principios del servicio público y controles de Derecho Público sobre el manejo de sus fondos.

En lo que respecta a su quehacer jurídico material, el cual es establecido y controlado desde su Junta Directiva como órgano de dirección, por su naturaleza, se puede dividir en dos aspectos:

a) **Actividad ordinaria.** La actividad ordinaria BN Corredora de Seguros S.A., en su condición de empresa mercantil, dedicada a la intermediación de seguros, está sujeta al cuerpo jurídico especializado en la materia de seguros, encabezado por la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N° 8653, Ley Reguladora del Contrato de Seguros N°8956 y demás reglamentos, circulares y criterios jurídicos de la SUGESE; la regulación de protección y defensa del consumidor, mediante la ley N° 7472 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y el Reglamento de defensa efectiva del consumidor de Seguros, SUGESE 06-13; además de la ley 8204 en la prevención del narcotráfico, lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

b) **Contratación de bienes y servicios.** En esta materia, conforme al imperativo que contiene el artículo 1 de la Ley de la Contratación Administrativa, la adquisición de bienes y servicios que hace la Institución se hace de conformidad con la Ley de la Contratación Administrativa, Ley No. 7494 de 2 de mayo de 1995 y su reglamento. Durante mi gestión como director se definió como misión el brindar asesoría y acompañamiento, que genere confianza en nuestros clientes.

b) Cambios en el entorno.

Durante mi periodo como director el entorno del mercado de seguros ha sufrido cambios muy visibles, tras 17 años de la apertura a la competencia en el país. En materia normativa los más destacados son:

Ley 8204, su reglamento y normativa, Ley Reguladora del Contrato de Seguros, Reglamento de Defensa y Protección del consumidor de seguros, Modelo de Supervisión basada en riesgo, Nuevo reglamento de Gobierno Corporativo para el sector financiero, Plan de Cuentas para Entidades de Seguros, Modificaciones a la Normativa sobre Legitimación de Capitales y Financiamiento al terrorismo.

En materia de negocios resalto lo siguiente:

La estructura del mercado ha cambiado en estos últimos quince años. Se tiene que pasamos de 6 aseguradoras en el 2010 a más del doble en el presente. El número de sociedades agencia de seguros se contrajo de forma notoria reduciéndose el número inicial de 67 agencias a 22 agencias en la actualidad, siendo una tendencia la consolidación de las corredoras de seguros que hemos pasado de 6 Corredores en el 2010 a 37 corredores registradas hoy, consecuentemente el número de personas que se capacitan y acreditan como corredores de seguros en el mercado nacional.

c) Estado de la autoevaluación del sistema de control interno al inicio y al final de su gestión

Semestralmente se realiza la autoevaluación del SCI con el propósito de identificar oportunidades de mejora que a través de los planes de acción definidos para su atención nos permitan alcanzar mayores niveles de madurez. Se obtuvo resultados positivos y dentro de los límites de riesgos establecidos para el Modelo de Madurez de Control Interno, donde destacamos la gestión del riesgo

Se realizó la actualización del mapeo de riesgos operativo en colaboración con la Dirección de Riesgos Operativos del Banco Nacional.

Se maduro una herramienta para el seguimiento mensual del Modelo de Gestión en donde se puede observar de mensual los resultados de los principales indicadores de la entidad y sirve de base para la toma de decisiones y rendición de cuentas.

d) Principales logros alcanzados durante mi gestión, de acuerdo con lo planificado institucionalmente.

La situación financiera reflejaba indicadores muy positivos al momento de concluir mis funciones, durante el tercer trimestre del 2025, que resumo así:

Estado de Situación Financiera: La variación es de un 7,96% entre setiembre 2025 y el mismo periodo 2024 con un total absoluto de ¢815,77 millones más para este año. Dentro de los grupos principales son:

➤ **Activos:** La cuenta más destacada por su composición es la de Inversiones en instrumentos financieros, que representa un 72,78% del activo total y que ha experimentado un crecimiento interanual del 6,06%. Otra cuenta para resaltar es la de cuentas por cobrar que tiene un aumento de un 16,73% con respecto al año anterior, y se debe a un giro propio de la gestión administrativa, pero también a la recuperación de esta, cabe resaltar, que todo se encuentra dentro de los saldos de crédito con las aseguradoras. Los activos clasificados en esta cuenta presentan una variación del 9,29% en comparación con el ejercicio anterior. Esta variación obedece, principalmente, a la puesta en operación de los sistemas ORACLE, lo cual generó el correspondiente registro de amortización, así como a un incremento en los pagos anticipados del impuesto sobre la renta. El resto de las partidas mantiene un comportamiento consistente con la naturaleza operativa del negocio, sin eventos significativos que deban ser resaltados.

➤ **Pasivos:** La partida más importante es la de Cuentas por Pagar, para este corte de mes se mantiene muy similar a los años anteriores, con una diferencia en la parte impositiva, impuesto sobre la renta y Comisión Nacional de Emergencias, manteniendo las obligaciones que le corresponde a la administración.

➤ **Patrimonio:** Para este grupo de partidas contables, los puntos a considerar son: en primer lugar, la capitalización de ¢1.500,00 millones que se transfieren de periodos anteriores a capital social y su incremento de las reservas patrimoniales que obedecen a la situación antes descrita. En segundo lugar, se observa una variación con un incremento del 10,06% en el resultado del periodo anterior con respecto a setiembre de 2024, producto del aumento en la utilidad neta.

Estado de Resultado acumulado: Se observa un aumento de ¢394,34 millones en la utilidad neta con respecto al año anterior, logrando un cumplimiento de la meta del 114,90% para este periodo. Las principales consideraciones son las siguientes:

➤ **Ingresos:** Para el corte a setiembre de 2025, los ingresos han mostrado la siguiente tendencia: una disminución del -12,29% en el ingreso financiero y un aumento del 12,21% en el ingreso operativo siendo este el principal ingreso de la administración. Ambos se encuentran por encima de la planificación financiera.

➤ **Gastos:** Los gastos han tenido un comportamiento acorde a las proyecciones, con las principales variaciones siendo un aumento del 16,23% en los gastos administrativos y alrededor del 9,93% y 10,17% en la parte impositiva. Estos últimos incrementos son producto del aumento en la utilidad operativa.

➤ **Utilidad Neta:** Hemos logrado un aumento del 10,06% con respecto al año anterior y un cumplimiento de la meta del 114,90%. Este resultado se debe al incremento de los ingresos y al adecuado control de la ejecución de los gastos. Es

importante recalcar que esto forma parte de la planificación y que el seguimiento periódico que realiza la administración sobre la situación financiera permitirá tomar decisiones oportunas.

Estado de resultados mensual: Durante el presente año, se ha registrado un incremento del 19,94% en la utilidad neta en comparación con el mismo periodo del año anterior, así como un cumplimiento del 117,58% con respecto a la proyección financiera establecida. Este desempeño positivo se explica por la alineación entre el comportamiento de los ingresos y los gastos y lo planificado, lo que permitió alcanzar los objetivos financieros trazados para el periodo. El resultado refleja la efectividad de la gestión y el seguimiento constante de la administración sobre las finanzas, garantizando así el cumplimiento de las metas propuestas.

En el negocio se lograron los siguientes hitos:

- Se gestionaron diferentes campañas informativas, webinars, facebook lives, en donde informamos y mostramos al cliente los beneficios, bondades y coberturas de las pólizas suscritas, con el objetivo de sesgar la carencia de conocimiento en los clientes y de esta manera brindar un asesoramiento que perdure en el tiempo.
- Con el propósito de contribuir con el fortalecimiento de la oferta comercial para los clientes del CFBNCR, trabajamos de cerca con el resto de las subsidiarias para desarrollar productos y campañas que agreguen valor a sus clientes y permitan a BN Corredora continuar creciendo dentro de la cartera de clientes del conglomerado.
- Se trabajo arduamente en la Experiencia al cliente, que le permitió a la Corredora, madurar su proceso de escucha al cliente y se plantearon una serie de iniciativas en aras de mejorar nuestra relación con el cliente y por ende su experiencia. Adicionalmente queda en implementación procesos de atención al cliente a través de inteligencia artificial generativa para la atención de chats y llamadas de voz.
- Se fortaleció la Banca de Seguros, en aras de madurar el proceso de ventas, y que logremos llegar a un mercado importante con productos de seguros, de acuerdo a sus necesidades. Al cierre del 2011 en esta línea se generaban \$361 millones anuales y para el 2025 tenemos una meta de generación de ingresos de \$2.677 millones.
- En materia de Transformación digital se maduró el APP y la página Web, logrando la venta en línea de seguros. Adicionalmente se trabajó en la automatización de procesos por medio de la robotización de procesos, logrando la automatización de 11 procesos y 11 mas en proceso en este momento.

e) Administración de recursos financieros asignados a la institución:

Todos constan en los presupuestos e informes de ejecución presupuestaria presentados a la Contraloría General de la República, CGR, para el periodo de mi designación. Los estados financieros de dichos periodos cuentan con opinión limpia de la firma de auditores externos encargada de su aval y no se conoce de informe alguno negativo de la CGR.

f) Sugerencias para la buena marcha de la institución.

Seguir trabajando en el proceso de Salud Organizacional, en la innovación de productos y la transformación digital para el cambiante mercado de seguros en Costa Rica.

g) Estado actual de cumplimiento sobre observaciones que haya realizado la Contraloría General de la Republica:

No existen recomendaciones dirigidas al órgano de dirección pendientes de cumplir.

h) Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que haya realizado la auditoría interna:

No existen recomendaciones dirigidas al órgano de dirección pendientes de cumplir.

i) Activos asignados:

No existen.

j) Estado actual de cumplimiento de las directrices establecidas en el Código de Gobierno Corporativo.

Durante mi periodo como director se implementaron las recomendaciones de la auditoría interna en materia de gobierno corporativo. Se cumplió puntualmente las recomendaciones de la superintendencia competente. También se implementaron las modificaciones corporativas y materia de gobierno corporativo.