

# Memoria 2010



Instituto Nacional de Seguros:  
una empresa 100% propiedad de los Ticos



Departamento de Comunicaciones

# CONTENIDO

Presentación .....	3
Nuestro Equipo .....	4
Un producto para cada necesidad .....	14
Servicios ágiles y modernos .....	17
Servicios Médicos .....	22
Orden y control .....	25
Gestión de Ventas fortalecida .....	28
Grupo Financiero INS .....	30
Grandes proyectos en marcha .....	33
Responsabilidad Social .....	35
El INS en números .....	37

# PRESENTACIÓN

La apertura del mercado de seguros significó para el Instituto Nacional de Seguros (INS) un abanico de oportunidades para crecer, fortalecerse, liberarse de viejas amarras y sobre todo para demostrar que somos una empresa sólida y preparada para competir exitosamente.

Pese a la entrada de la competencia, seguimos, al cierre del 2010, liderando el mercado de seguros costarricense con casi un 99% del primaje total, más de 170 seguros registrados ante la Superintendencia General de Seguros (Sugese) y calificación AAA (a nivel nacional), según la firma Fitch Ratings.

De la mano con la tecnología hemos dado importantes pasos para ofrecer servicios en línea que nos acerquen a nuestros clientes, lo cual les ha permitido realizar con facilidad, seguridad y rapidez trámites de cotización, suscripción y pago de algunas pólizas y servicios.

Competir nos ha hecho fuertes y nos ha permitido potenciar nuestro negocio. Hoy podemos afirmar con orgullo que seguimos siendo una empresa líder, con capacidad para responder a las exigencias del mercado y para expandir el negocio más allá de nuestras fronteras.

Los resultados obtenidos y que se detallan en el presente documento lo confirman.

# NUESTRO EQUIPO

# JUNTA DIRECTIVA



Henry Ramírez A., Secretario • Luis Alonso Gutiérrez H., Director • Eugenia Chaves H., Directora  
Guillermo Constenla U., Presidente • Luis Casafont F., Vicepresidente • Alejandro Esquivel Gerli, Director • Edgar Brenes André, Director

A full-length portrait of Guillermo Constenla U., a middle-aged man with dark hair, smiling. He is wearing a dark brown pinstriped suit jacket, a white dress shirt, and a brown patterned tie. He stands in front of a large window with multiple panes. The lighting is soft, highlighting his features and the texture of his suit.

Guillermo Constenla U.  
Presidente Ejecutivo

A professional portrait of José Ángel Villalobos V. He is a middle-aged man with dark hair, a beard, and glasses. He is wearing a dark navy blue suit jacket over a white dress shirt and a patterned tie. He is standing in front of a large window with a metal frame, looking directly at the camera with a neutral expression. His hands are clasped in front of him.

José Ángel Villalobos V.  
Gerente General



Francisco Soto S.  
Subgerente

Guillermo Vargas R.  
Subgerente





Leonel Fernández Ch.  
Auditor

María del Pilar Castro Q.  
Subauditora

# JEFATURAS

## **Asistente de Presidencia**

William Corrales Harley

## **Asistentes de Gerencia**

Gerardo Vargas Vargas  
Nelson Mata Morales

## **Proveeduría**

Yesenia Quirós Angulo, Jefe  
Francisco Cordero Fallas, Subjefe

## **Auditoría**

Leonel Fernández Chaves, Auditor  
María del Pilar Castro Quesada, Subauditora

## **Auditoría Unidad Técnica**

Damaris Díaz Aguilar, Jefe

## **Auditoría de Sistemas**

Alberto Ayón Chan, Jefe  
Ricardo Arce Sandí, Subjefe

## **Auditoría Operativa**

Rodrigo Muñoz Solera, Subjefe

## **Auditoría Financiero Contable**

Guiselle Zúñiga Alvarado, Jefe

## **Auditoría Estudios Especiales**

Sergio Conejo Díaz, Jefe

## **Secretaría de Actas**

Alex Díaz Morera, Secretario de Actas  
Cecilia Soto Solano, Subsecretaria de Actas

## **Subdirección de Planificación**

Rocío Ramírez Quinteros, Subjefe

## **Normas y Estudios Administrativos**

Efraín Marchena López, Jefe  
Manuel Alvarado Acosta, Subjefe

## **Planes y Proyectos**

Adriana Elizondo León, Jefe

## **Presupuesto**

Reinaldo Herra Montiel, Jefe

## **Dirección de Riesgos**

Rónald Chaves Marín, Jefe

## **Departamento de Investigaciones**

Federico Sánchez Selva, Jefe

## **Oficialía de Cumplimiento**

Martín Rojas Villalta, Jefe

## **Comunicación Institucional**

Ileana Castro Fatjó, Jefe

## **Dirección Jurídica**

Nancy Arias Mora, Jefe  
Rocío Quirós Cordero, Subjefe

## **Centro de Negocio Corporativo**

Carmen Rodríguez Campos, Jefe  
Juan José Sánchez Corrales, Subjefe

## **Defensoría del Cliente -Contraloría de Servicios**

Jenny Angulo Molina, Jefe

**Dirección de Informática**

Álvaro Padilla Jiménez, Jefe  
Guillermo Artavia Díaz, Subjefe

**Desarrollo de Sistemas de Información**

María Eugenia Céspedes Segura, Jefe

**Gestión de servicios Tecnológicos y Telecomunicaciones**

Alexandra Chinchilla Araya, Jefe

**Control de Gestión de Tecnologías**

Jackeline Vega Naranjo, Jefe

**Administración de Sistemas de Información**

Lidieth Ramírez Chavarría, Jefe

**Mantenimiento de Sistemas de Información**

Isabel Ortega Sánchez, Jefe

**Dirección de Reaseguros**

José León Sánchez, Jefe  
Guiselle Monge Sánchez, Subjefe

**Subdirección de Actuarial**

Rodrigo Arias López, Jefe

**Subdirección de Finanzas**

Óscar Roldán Santamaría, Subjefe

**Inversiones**

Jimmy Castillo López, Jefe  
Eillen López Elizondo, Subjefe

**Contabilidad**

Alejandra Salazar Díaz, Jefe  
Josué Abarca Arce, Subjefe

**Cobro Administrativo y Judicial**

Gladys Barboza Arrieta, Jefe  
Geovanna Obando Rojas, Subjefe

**Subdirección de Recursos Humanos**

Juan Carlos Camacho Molina, Asesor

**Administración Capital Humano**

Lisbeth Muñoz Castro, Jefe

**Capacitación y Desarrollo**

Alejandro Alpírez Acuña, Jefe

**Dirección Administrativa**

Jorge Navarro Cerdas, Jefe

**Servicios Generales**

Walter Douglas Castillo Rojas, Jefe  
Mónica Martínez Gould, Subjefe

**Dirección de Mercadeo y Ventas**

Leopoldo Peña Cubillo, Jefe  
Róger Arias Agüero, Subjefe

**Investigación y Desarrollo**

Gabriela Valverde Chavarría, Jefe

**Canales no tradicionales**

Gina Córdoba Camacho, Jefe

**Fiscalización y Control**

Dixiana Solano Vega, Jefe

**Comercialización**

Marlen Alfaro Ortiz, Jefe

### **Dirección de Operaciones**

Guiselle Hernández Campos, Jefe  
Víctor Soto Ortiz, Subjefe  
Rainier Álvarez Murillo, Subjefe

### **Centro de Servicios Complementarios**

Alejandra Garreta Madrigal, Jefe  
José Luis Laurito Fernández, Subjefe

### **Centro de Servicios Técnicos Profesionales**

Patricia Mora Quirós, Jefe  
Manrique Saborío Dorado, Subjefe

### **Centro de Gestión de Reclamos de Automóviles**

Juan Rafael Navarro Guzmán, Jefe  
Nuria Quirós Rojas, Subjefe  
José Luis Trejos Arce, Subjefe

### **Dirección de Seguros Generales**

Eduardo Castro Páez, Jefe  
Laura Montes Monge, Subjefe

### **Dirección de Automóviles**

Sirelda Blanco Rojas, Jefe  
Grace Segura Molina, Subjefe

### **Dirección de Seguros Personales**

Roland Carrillo Solano, Jefe  
Silvia Pardo Chavarri, Subjefe

### **Accidentes y Salud**

Elizabeth Gutiérrez Torres, Jefe  
Alexandra Symes Salas, Subjefe

### **Dirección de Seguros Solidarios**

Eduardo Fernández Figueroa, Jefe  
Javier Aguilar Obando, Subjefe

### **Subdirección INS-Salud**

Daisy Rodríguez Angulo, Jefe

### **Servicios en Salud**

Ronny Arias Blanco, Jefe  
Wilberth Eduardo Torres Bacca, Subjefe

### **Departamento de Servicios Administrativos**

Álvaro Chaves Gómez, Jefe

### **Servicios de Operación**

Rogelio Valverde Venegas, Jefe

### **Servicios Médicos Regionales**

Alfredo Conejo Abarca, Jefe

### **Riesgos del Trabajo**

Lisbeth Brenes Prado, Jefe  
Sydney Viales Fallas, Subjefe

### **Seguro Obligatorio Automotor**

Horacio Ureña Romero, Jefe  
Adriano Monge Fernández, Subjefe

### **Gestión Empresarial en Salud Ocupacional**

Cecilia Montero Acuña, Jefe

### **Sede Central**

Fernando López Lizano, Director Ejecutivo  
Jesenia Araya Gutiérrez, Subdirectora Ejecutiva

### **Sede Alajuela**

Marco Sánchez Aguilar, Director Ejecutivo  
Kattia Campos Murillo, Subdirectora Ejecutiva  
Marlene Granados Gamboa, Subdirector Ejecutiva a.i.

### **Sede Cartago**

María Elena Villalobos Molina, Directora Ejecutiva  
Jeannette Navarro Obando, Subdirectora Ejecutiva

### **Sede Ciudad Neilly**

Rosa Estrada Zeledón, Directora Ejecutiva  
Roland González Montes, Subdirector Ejecutivo

### **Sede Ciudad Quesada**

Martín Jiménez Quirós, Director Ejecutivo  
Marvin Rodríguez Chaves, Subdirector Ejecutivo

### **Sede Curridabat**

Grethel Mora Díaz, Directora Ejecutiva  
Juan Diego Araya Calvo, Subdirector Ejecutivo

### **Sede Desamparados**

Ligia Rees Blanco, Director Ejecutivo  
Manuel Serrano Pérez, Subdirector Ejecutivo

### **Sede Guadalupe**

Jorge Camacho Smith, Director Ejecutivo  
Raquel Cascante Ardón, Subdirector Ejecutivo

### **Sede Guápiles**

Jenny Barrantes González, Directora Ejecutiva  
Sonia Fonseca González, Subdirectora Ejecutiva

### **Sede Heredia**

José Antonio Cooper Hernández, Director Ejecutivo  
Marlen Granados Gamboa, Subdirector Ejecutivo

### **Sede La Merced**

Ingrid Quirós Araya, Directora Ejecutiva  
Elaine Chávez Miranda, Subdirectora Ejecutiva

### **Sede Liberia**

Ricardo León Jara, Director Ejecutivo  
Francisco Gallegos Páez, Subdirector Ejecutivo

### **Sede Limón**

Mabel Muñoz Baeza, Directora Ejecutiva  
Xinia Sánchez Aguilar, Subdirectora Ejecutiva

### **Sede Nicoya**

Xinia Aguilar Casares, Directora Ejecutiva temporal

### **Sede Pavas**

Yorleny Madriz Juárez, Directora Ejecutiva  
Jorge Corrales, Subdirector Ejecutivo

### **Sede Pérez Zeledón**

Wilberth Esquivel Cubero, Director Ejecutivo  
Soraya Fallas Ureña, Subdirectora Ejecutiva

### **Sede Puntarenas**

Edith Campos Morales, Directora Ejecutiva  
Marco Pérez Porras, Subdirector Ejecutivo

### **Sede San Pedro**

Ilse Cardenas, Directora Ejecutiva  
Karla Huevo Zúñiga, Subdirectora Ejecutiva

### **Sede San Ramón**

Laura Barillas Acosta, Directora Ejecutiva  
Belardo Méndez Jiménez, Subdirector Ejecutivo

### **Sede Tibás**

Surizadai Serrano Rodríguez, Directora Ejecutiva  
Víctor Rodríguez Ocampo, Sub Director Ejecutivo

### **Sede Turrialba**

Mauricio Mata Salazar, Director Ejecutivo

### **Subsidiarias**

Gina Ampieé Castro, Gerente de INS Valores  
Pedro Chaves Marín, Gerente de INS Inversiones  
Antonietta Solís Mata, Gerente de INS Pensiones  
Nelson Vega Jiménez, Gerente de Insurance Servicios

UN PRODUCTO  
PARA CADA NECESIDAD



El mercado de los seguros constituye un negocio dinámico, que debe ajustarse a las necesidades particulares de los clientes para ofrecerles productos acordes con sus exigencias y adecuados a sus requerimientos particulares.

En este sentido, durante el año 2010 trabajamos tanto para crear nuevos seguros como para implementar cambios y mejoras en los que ya ofrecíamos.

Dadas sus características (bajo costo, coberturas novedosas y suscripción inmediata), los seguros autoexpedibles constituyen una excelente oportunidad de negocio. Durante el 2010 registramos 13 pólizas nuevas, con lo que la oferta de seguros autoexpedibles alcanzó los 39 productos.

En el ramo de seguros personales, registramos los productos Vida Temporal Plus Colones y Dólares y logramos mejoras en las tarifas del Seguro Vida Global, tanto en colones como en dólares.

Uno de los productos que sufrió mayores cambios, todos en beneficio de nuestros clientes fue el Seguro Voluntario de Automóviles.

### **Seguro Voluntario de Automóviles:**

Nuevas coberturas y mejoras en la operativa: por ejemplo:

- **Cobertura N “Exención de deducible”:** si el asegurado contrata esta cobertura, en caso de siniestro no tendrá que pagar el monto que corresponde aplicar como deducible. Aplica para las coberturas “C: Responsabilidad Civil Extracontractual por daños a la propiedad de terceras personas, “D Colisión y/o Vuelco”, “F Robo y/o Hurto” y “H” Riesgos Adicionales.
- **Cobertura K “Sustitución de transporte alternativo”:** Se indemnizarán los gastos en que incurra el Asegurado por la sustitución temporal del vehículo asegurado, siempre que el evento siniestral esté amparado por las coberturas “D”, “F” y “H” del contrato de Seguro Voluntario.
- **Cobertura P “Servicios Médicos Familiares y Muerte de los ocupantes del vehículo asegurado”:** Esta cobertura ampara en el territorio nacional y hasta el límite de la cobertura contratada, el fallecimiento y/o los gastos médicos requeridos para atender las lesiones físicas –

corporales sufridas por cualquiera de las personas que viajen dentro de la cabina del vehículo asegurado, a causa de un evento amparado por las coberturas “D”, “F” y “H” de este seguro, indistintamente de la relación de afinidad o consanguinidad que se presente entre ellos.

- **Beneficio para flotillas:** aplica para flotillas que tengan 50 vehículos o más, y hayan contratado todas las coberturas de responsabilidad Civil y al menos una de daño directo y que cuenten con buena experiencia siniestral. El beneficio consiste en el otorgamiento de un descuento del 5% por volumen y en caso de reclamo, la utilización del modelo “Pérdidas menores sin peritaje”, así como la posibilidad de pagar fraccionada la prima sin recargo, contratar deducibles únicos diferenciados de ¢600.000, ¢1.200.000 ó ¢1.500.000 y la contratación del riesgo “protección contra las actuaciones del conductor”.
- **Planes Familiares:** a través de los cuales se establece el otorgamiento de un descuento del 50% o un 55% a clientes individuales que se agrupen en un mismo contrato (familiares hasta 3 grado de consanguinidad y afinidad).
- **Descuentos para clientes nuevos:** por ejemplo descuentos de un 20% si son clientes nuevos y aseguran un vehículo con antigüedad igual o inferior a 6 años, y de un 15% si son clientes nuevos pero la antigüedad es de 7 a 15 años.
- **Autos Protección Total (colones y dólares):** producto de todo riesgo, sin exclusiones y con tarifa segmentada que permite ofrecer una prima competitiva según la edad, género del asegurado y la carrocería y antigüedad del vehículo.
- **Seguro Voluntario de Automóviles en dólares:** nuevo producto registrado ante la SUGESE.
- **Autoexpedible Responsabilidad Civil por daños a la propiedad de Terceros:** – Monto Único, el cual ha tenido excelente aceptación por parte de los clientes. Este seguro se puede adquirir para vehículos de uso personal, carga liviana, carga y motocicletas. Protege la Responsabilidad Civil por daños a la propiedad de terceros que ocasione la persona asegurada en forma accidental



SERVICIOS ÁGILES  
Y MODERNOS



Somos una empresa moderna, enfocada en el servicio al cliente por esta razón durante el año 2010 implementamos cambios importantes en algunos de nuestros servicios y productos:

### **Defensoría del Cliente-Contraloría de Servicios**

Con este propósito y bajo un nuevo concepto de evaluación del servicio, creamos la “**Defensoría del Cliente-Contraloría de Servicios**”, en donde los clientes pueden opinar y manifestar su disconformidad o satisfacción por los productos y servicios recibidos.

Esto nos permite evaluar nuestro servicio e identificar aspectos de cambio y mejora. Esta oficina se ubica en el Mezanine 2 de las Oficinas Centrales y los clientes pueden presentar sus quejas o comentarios en forma personal, por correo electrónico, por escrito, fax o vía telefónica.

### **Seguro Voluntario de Automóviles**

En cuanto al Seguro Voluntario de Automóviles, implementamos los siguientes cambios:

- Mejoramos los tiempos de respuesta para la atención de accidentes de tránsito, valoración de daños y suplencia de repuestos, a través de redes de proveedores de Servicios Auxiliares, tanto para la Inspección de Accidentes y compra de repuestos como para la valoración y reparación de daños de vehículos a nivel nacional.
- La valoración de daños por medio del Sistema de Valoración Remota tuvo un crecimiento del 33.59%, lo que permitió disminuir de manera gradual la cantidad de avalúos en las rampas del Instituto.
- Estas redes las conforman 75 proveedores de Repuestos, 41 proveedores de Inspección de Accidentes y 113 proveedores en Valoración y Reparación de Daños.
- Pusimos en marcha un plan para el pago rápido de reclamos, para aquellas pérdidas que no superen los \$500.000.00, así como la atención de los casos de pérdida total en 3 días una vez efectuada la valoración de daños.

- Implementamos el Acuerdo en Sitio, el cual consiste en que ante la ocurrencia de un accidente de tránsito, se cuenta con la presencia del Inspector del INS en el sitio del percance para asesorar a las partes involucradas. Si el Asegurado resulta ser evidentemente responsable del evento y así lo manifiesta, y las partes llegan a un acuerdo en el lugar del accidente firmando la documentación correspondiente que deje constancia del acuerdo, el INS no le solicitará la presentación de la sumaria (expediente judicial) para tramitar el pago de su indemnización y la del Tercero Perjudicado.
- Además aquellos Asegurados que utilicen el sistema de suplencia de repuestos o IRV, no verán afectado su factor de experiencia (siniestralidad), sean o no responsables del evento, evitando que pierda la bonificación o que disminuya el porcentaje del mismo. Por medio de la implementación del Sistema IRV, se logró el primer año de aplicación del sistema una disminución en el costo de los repuestos en términos absolutos, por la suma de ¢1.650.000.000.00.
- Iniciamos un plan piloto para valorar la implementación general del pago de daños menores a \$1.000, el cual permite que ante reclamaciones pequeñas (2 de días de reparación máximo) que no superen un monto de mano obra de ¢250.000 y que la cantidad de piezas a sustituir o reparar no sean mayores a 3, la indemnización se realice en forma más pronta.

## Infraestructura

Contar con mejores instalaciones e infraestructura adecuada, son parte del buen servicio y de la imagen de nuestra empresa, por eso:

- Dotamos a INS Servicios de su propio edificio ubicado en Curridabat, el cual les permite a los colaboradores trabajar en un espacio físico más adecuado a la naturaleza de sus funciones.
- Construimos un nuevo edificio para nuestra Sede y para el Centro Médico en Limón, el cual no solamente es moderno sino que ofrece mayor comodidad y seguridad a los usuarios y pacientes que lo visitan.

- Remodelamos el lobby y el frontispicio de nuestro edificio principal en San José, la Unidad de Seguridad Institucional y el mezanine 2; una de las áreas en donde se da mayor afluencia de público.
- Iniciamos las gestiones para construir un edificio propio para la Sede Guadalupe y reubicamos la Oficina de atención a los pacientes afectados por el Nemagón, para lo cual se remodeló y adecuó un edificio propio ubicado en los alrededores del Mercado de la Coca Cola.
- Se realizaron mejoras en las instalaciones de los Centros Médicos Regionales y del Complejo Médico INS Salud y en algunos Centros Médicos Regionales (Limón, Alajuela, Siquirres, Pérez Zeledón, Guápiles, Cartago y Bataán).

## Tecnología

Indudablemente el uso de la tecnología no solo simplifica los trámites, sino que ofrece importantes beneficios tanto a nuestra empresa como a los clientes y pacientes.

- **Sistema de Compras Públicas:** producto de la incursión Institucional en el Sistema de Compras Públicas en línea Mer-link promovido por la División de Gobierno Digital, logramos implementar la Firma Digital en tres de las principales Sedes (San José, Cartago y Alajuela).
- **Implementamos la digitalización de imágenes** de los casos del Seguro Voluntario de Automóviles y Seguros Personales.
- **Conectividad:** establecimos un convenio de Conectividad con el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), por medio del cual nuestros clientes pueden pagar en las oficinas de dicho banco, por Internet banking y en más de 2000 comercios afiliados a esa entidad bancaria.
- **Tarjeta Prepago:** Firmamos un convenio con el Banco Nacional y MasterCard, para sacar al mercado la primera tarjeta prepago, en la cual se les deposita a los pacientes de INS Salud, las sumas por concepto de incapacidades. Esta forma de pago representa importantes beneficios

para los clientes ya que no deben presentarse a INS Salud a retirar el pago, ni portar efectivo. La segunda etapa de este proyecto comprende el pago de incapacidades de Riesgos del Trabajo, en todas las Sedes del INS. Asimismo, este medio de pago se aplicará a los beneficiarios del Seguro Obligatorio de Automóviles.

En una tercera etapa se tiene previsto continuar con el pago de indemnizaciones de los seguros comerciales.

- **Recordatorio de citas médicas:** implementamos un servicio en donde los pacientes de INS Salud que tengan citas programadas, pueden consultar mediante un mensaje de texto la fecha, hora, lugar y especialidad de su próxima cita.
- **Cultura interna:** Implementamos la Filosofía de las 4 Disciplinas: La cual ha permitido permear un cambio de actitud en los colaboradores, enseñándoles a identificar las metas crucialmente importantes, el valor del trabajo en equipo y la necesidad de medir las metas y logros.
- **Área Estadística:** logramos consolidar el Área Estadística con el objetivo de depurar, generar y suministrar la información estadística requerida por el INS para la toma de decisiones.

SERVICIOS  
MÉDICOS



La salud es uno de los bienes más preciados, por eso durante este año trabajamos para ofrecer más y mejores servicios a cientos de personas que debido a un accidente de tránsito o de trabajo, deben asistir a nuestro Complejo Médico en La Uruca o a cualquiera de los Centros Médicos ubicados en todo el país.

Durante el 2010 recibimos dos certificaciones por parte del Ministerio de Salud. La primera de éstas, conocida como “Habilitación”, con la cual se extiende el permiso de funcionamiento del centro médico hasta el 30 de octubre del 2014, convirtiéndose INS Salud en uno de los primeros centros médicos nacionales en contar con este permiso.

Además el 11 de octubre INS Salud fue certificado como “Centro Libre de Humo”, convirtiéndose en el segundo centro médico de nuestro país en recibir este reconocimiento.

Como parte de los cambios logramos reducir en 8 días los tiempos de espera para cirugías en casos urgentes.

Conscientes que profesionales mejor preparados y actualizados son capaces de brindar mejor atención a los pacientes, nueve médicos de Casa de Salud recibieron y aprobaron un curso de Reanimación Cardiopulmonar impartido por la American Heart Association y se aprobaron y actualizaron protocolos de salud, tales como el de lumbalgias, trauma craneoencefálico, trauma ocular y patologías crónicas, entre otros.

## **Prevención**

En el Instituto Nacional de Seguros (INS) estamos conscientes del impacto que en todos los ámbitos (laboral, económico, familiar), tienen los accidentes laborales. Por esto generamos un Plan Estratégico que abarca el desarrollo de lineamientos específicos para los próximos cuatro años, dirigido a la Gestión Preventiva de los Riesgos Laborales para las empresas – clientes del INS adscritas al Régimen de Riesgos del Trabajo.

Llevamos a cabo el programa “100% comprometidos con la salud ocupacional”, que involucró varias actividades, entre ellas el Primer Encuentro Nacional de Salud, Seguridad y Riesgos del Trabajo, VII edición del Premio Global Preventico y el Primer Encuentro Regional de Salud, Seguridad y Riesgos del Trabajo en Guanacaste.

Firmamos un convenio con el Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR) con el objetivo de fortalecer los programas de prevención y promoción de la salud ocupacional e higiene del trabajo por medio de la investigación y otras actividades conexas.

Llevamos nuestros programas de prevención de accidentes laborales a 723 empresas a nivel nacional y se capacitaron cerca de 3.000 trabajadores. Además a través de los programas de asesoría directa, inspección e investigaciones hemos atendido cerca de 650 empresas, cubriendo una población de más de 178.000 trabajadores.

Desarrollamos el “Nuevo software PreveINS®”, para colaborar con las empresas del sector empresarial, en la administración del Seguro de Riesgos del Trabajo y la Gestión Preventiva en Salud y Seguridad Ocupacional.



# ORDEN Y CONTROL



La apertura del mercado de los seguros y la creación de entidades reguladoras, motivó cambios relevantes en los plazos y forma de presentación de estados financieros, normativa y control de riesgo del negocio.

Dado lo anterior y acorde con la normativa establecida por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE), realizamos los ajustes necesarios a fin de cumplir con los nuevos plazos establecidos por la Sugese para la presentación de estados financieros.

Continuamos con el proceso de depuración de la normativa interna, para ajustar la misma a la realidad institucional, bajo un marco regulatorio diferente, lo que ha conllevado no solo la depuración de la normativa sino la creación de nuevas normas.

Mantuvimos la calificación de Riesgo otorgada por Fitch Ratings: BB+ a nivel internacional asociada al riesgo país y AAA a nivel nacional.

Conscientes de la necesidad de controlar la exposición del portafolio de inversiones del INS ante riesgos de mercado (tasas de interés, precio y tipo de cambio), riesgo de crédito, de liquidez y riesgos técnicos de seguros, elaboramos indicadores diarios de gestión de riesgo financiero y les dimos el adecuado seguimiento.

En cuanto a riesgos técnicos de seguros, se realizaron las modificaciones necesarias en la estructura de capital de la entidad con el objeto de adaptarla a lo que dispone la regulación, de tal forma que se cuente con el capital base suficiente para cubrir el requerimiento de capital de solvencia (RCS).

En materia de control interno, durante el segundo trimestre del 2010 se elaboró y divulgó el informe sobre el proceso de autoevaluación del sistema de control interno correspondiente al año 2009, el cual fue aprobado por la Junta Directiva. Este ejercicio arrojó resultados generales muy favorables, lo que sugiere una percepción positiva por parte de los encuestados, quienes consideraron que el sistema es robusto, con poca probabilidad de que ocurran eventos adversos que puedan deteriorarlo o aumentar su vulnerabilidad. Al final del año se preparó y aplicó la primera fase de la autoevaluación del 2010.

En cumplimiento con lo establecido por la Ley 8204, sobre Estupefacciones, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas, nuestra Oficialía de Cumplimiento envió mensualmente a la Superintendencia de Seguros (SUGESE) el detalle de los ingresos y egresos por sumas iguales o superiores a los US\$10.000,00. Además estudiaron 225 casos y realizaron capacitaciones sobre la Ley 8204 para todos los colaboradores de la empresa.

Gracias al trabajo de nuestro Departamento de Investigaciones, se logró determinar que 298 reclamos presentados a cobro por los asegurados correspondían a intentos de fraude, lo que representaba un monto cercano a los ¢984 millones. La mayoría de estos reclamos (un 94,4%), correspondieron al Seguro Voluntario de Automóviles y el 5,6% restante a otras líneas tales como Equipo de Contratista, Equipo Electrónico y Seguros Personales, entre otros.

En cuanto al tema de reaseguros, logramos corregir las inconsistencias existentes en el módulo de reaseguros desde el año 1.999 y cumplir a cabalidad con la entrega a los órganos reguladores de estados financieros e informes en los plazos y forma solicitados.

# GESTIÓN DE VENTAS FORTALECIDA



## Fuerza de Ventas

La Fuerza de Ventas constituye un elemento vital para nuestra empresa y su capacitación es imprescindible para brindar un servicio de mayor calidad.

Realizamos 12 capacitaciones en Oficinas Centrales y 50 en las Sedes y reclutamos, seleccionamos y acreditamos un total de 91 agentes de seguros independientes en las líneas de Vida y Accidentes y Salud. Además desarrollamos el programa “Un día para tu vida”, a través del cual se incentivó a los agentes para la venta de seguros personales.

## Alianzas

Como una muestra más del fortalecimiento de nuestra empresa y de la confianza que grandes clientes nos tienen, hemos logrado importantes alianzas:

- Firmamos una Póliza Colectiva de Vida con Coocique RL, para sus más de 12 mil afiliados.
- Firmamos un Acuerdo Estratégico con el Movimiento Solidarista, el cual posibilita a 425 mil personas pertenecientes a las distintas asociaciones que forman dicho movimiento, suscribir seguros con mejores condiciones y precios.
- Logramos la suscripción por parte del Comité Cantonal de Deportes y Recreación de una Póliza Básica de Accidentes para los 2.300 atletas que participaron en la I edición de los Juegos por la Paz, en San José.
- Firmamos un convenio marco de entendimiento con el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), que permite a las partes hacer valer la sinergia y demás beneficios que puedan derivarse del apoyo técnico institucional común. Por medio de este convenio, el INS se integró a la Estrategia de Seguros del BCIE, cuyo objetivo general es favorecer la implementación de soluciones que promuevan el mejoramiento de los niveles y calidad de cobertura del resto de la sociedad centroamericana y sus activos.
- Firmamos una alianza con el Grupo Sancor de Argentina que permite a ambas empresas desarrollar en forma conjunta productos de seguros solidarios y comerciales según las necesidades y conocimientos de ambas partes, así como manejar negocios conjuntos y pactar convenios para la dispersión del riesgo, asumido por cada uno en sus esferas de actividad aseguradora.
- Logramos implementar mejoras en la Póliza Colectiva de Vida del Colegio de Abogados, con lo cual disminuimos el costo en un 7% e incrementamos la cobertura en un 43%. Además se hizo una modificación en la cobertura de muerte, la cual permite obtener un adelanto de la suma asegurada en caso de enfermedad temporal o de gasto funerario.

# GRUPO FINANCIERO INS



Realizamos los trámites necesarios para incorporar a Insurance Servicios en el Grupo Financiero INS, donde además iniciaron las acciones para contar con la autorización de la SUGESE y poner a operar la sociedad Hospital de Trauma S.A..

### **INS Valores Puesto de Bolsa**

- Creamos un producto denominado “Contratos de Diferencia –CFD- para tipo de cambio”, el cual vino a llenar una necesidad para el sector importador y exportador, esencialmente, ya que permite asegurar un tipo de cambio para futuros compromisos. Al 04 de enero se habían cerrado 94 contratos por medio de 11 operaciones.
- Durante el 2010, nuestro Puesto de Bolsa se ubicó a la cabeza con la mayor generación de utilidades mensuales acumuladas, al alcanzar los ¢2.639 millones.
- En cuanto a utilidades netas, registramos el primer lugar con un 28.90%, muy superior al promedio del mercado que se situó en 11.2%. Destacamos también en la relación gastos-ingresos con un 71.10%, cuando el promedio del mercado era de 88.8%.

### **Sociedad Administradora de Fondos de Inversión**

- Nuestra Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI), se mantuvo como la segunda empresa en importancia de toda la industria en cuanto a la generación de utilidades, con un acumulado al cierre del año de ¢870.15 millones como utilidad total y una neta de ¢712.40 millones. En todos los meses del periodo se logró obtener utilidades operativas, que acumularon al mes de diciembre un volumen de ¢510.91 millones.

Como resultado de las acciones realizadas:

- Obtuvimos resultados financieros exitosos, por ejemplo un ingreso total acumulado de ¢2,537.13 millones, que representó un incremento del 6.77% respecto al periodo 2009.
- En cuanto a los gastos operativos, tuvimos un cuidadoso control, que permitió una sub ejecución de lo presupuestado de un 10%.
- El patrimonio creció un 19.74% respecto del 2009, ubicando a nuestra SAFI en el segundo lugar por su Patrimonio (¢14.143.13 millones).

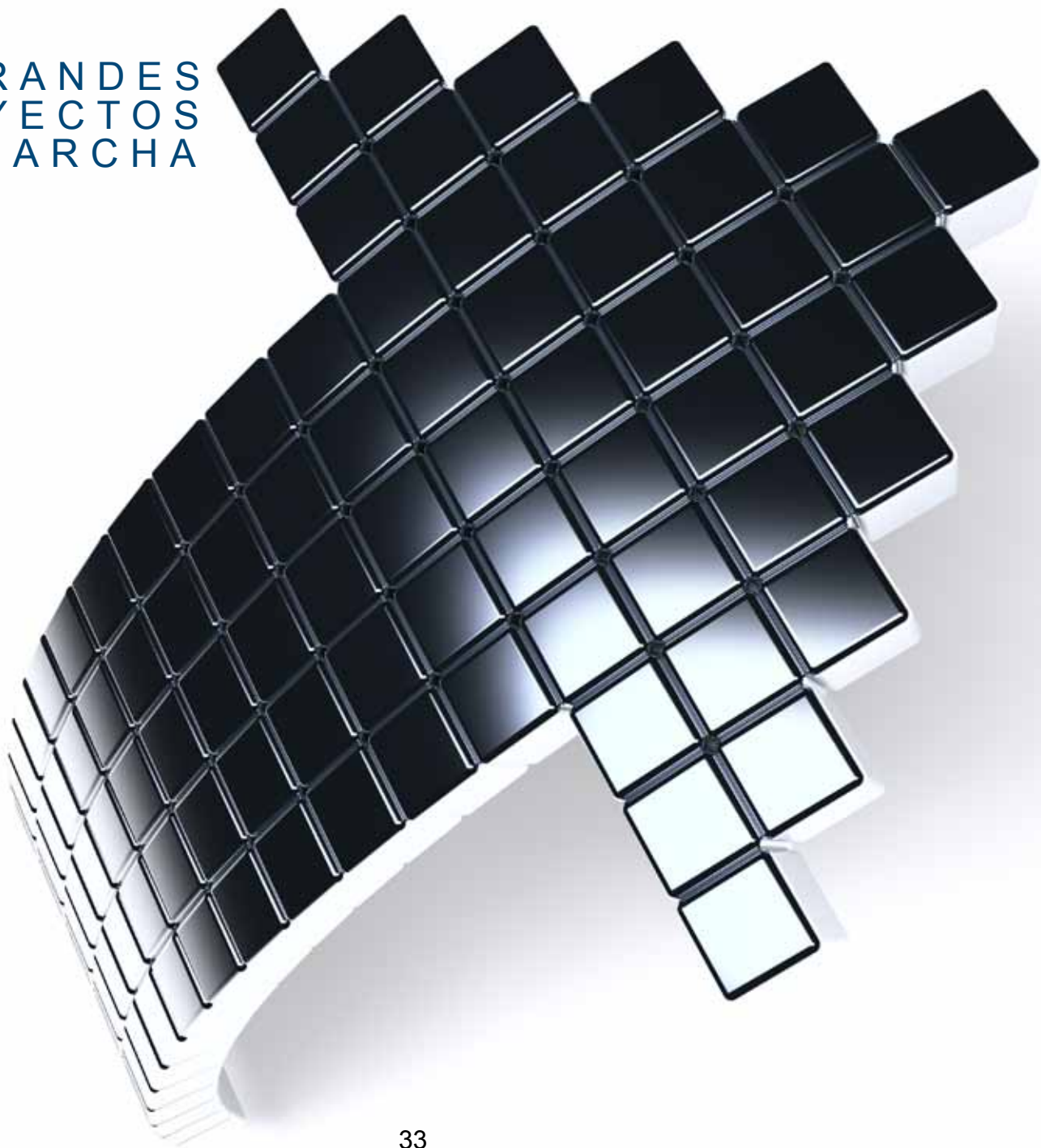
- Nos colocamos en el primer lugar de indicadores de eficiencia operativa con un 70.37%.
- Obtuvimos un margen de utilidad acumulada del 34.30%.
- Ocupamos el primer lugar de puestos, como el mayor generador de utilidades mensuales y acumuladas en el año, con ¢2.639 millones.
- Con el desarrollo de los nuevos fondos financieros se logró fortalecer la relación de ventas con dos nuevos agentes comercializadores, Banco Promérica y Banco Crédito Agrícola de Cartago, y se alcanzó un incremento del 27.4% en total de clientes activos en los fondos administrados.
- Los fondos administrativos se ubicaron en los primeros lugares del mercado y se mantuvo la política de menor cobro de comisiones de administración en dichos fondos.

## INS Pensiones

- Durante el 2010 INS Pensiones logró excelentes rendimientos financieros anuales, entre los mejores de la industria. Por ejemplo ocupó el primer lugar en los fondos Voluntario Colones A, Voluntario Colones B y Voluntario Dólares B, el segundo lugar en los fondos ROP y FCL, y el tercero en el Voluntario Dólares A.
- Logramos un incremento significativo en la entrada de recursos generados por la gestión comercial, con un 237% de incremento a diciembre 2010 respecto al 2009.
- Durante este año logramos obtener un incremento importante en la calificación de estándares mínimos otorgados por la Supen, logrando requerir disminuir el requerimiento de capital mínimo de funcionamiento en aproximadamente \$70 mil.
- Nuestra Operadora de Pensiones se constituyó en la primera autorizada en Planes de Beneficios, luego de cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y demás normativa.



GRANDES  
PROYECTOS  
EN MARCHA



## **Internacionalización**

Continuamos los esfuerzos iniciados años atrás para lograr expandir nuestros productos y servicios fuera de las fronteras costarricenses. En este sentido realizamos la inscripción de la marca y nombre comercial INSurance en Panamá y El Salvador e iniciamos los trámites para hacer lo mismo en Nicaragua, Guatemala y Honduras. Así mismo seguimos gestionando ante la Sugese su anuencia a que el INS por medio de sus subsidiarias venda seguros en el exterior.

## **Hospital de Trauma**

Continúa siendo uno de los proyectos más ambiciosos de nuestra empresa. En relación con esto se realizó el Informe Diagnóstico de la Sub Dirección INS Salud y el Hospital de Trauma, planeamiento estratégico del Hospital de Trauma: que incorpora el análisis de la industria nacional, modelo estratégico, definición de clientes, modelo de negocios, operacionalización de la estrategia, mapa estratégico, proyectos estratégicos, y otros, la precalificación de 9 empresas constructoras, el anteproyecto del Hospital y a nivel de recurso humano enviamos dos médicos a Guatemala a realizar una especialización en radiología.

## **Proyecto Alfa**

Constituye un proceso integral de modernización y fortalecimiento del negocio, que permitirá poner al INS a tono con los sistemas más avanzados a nivel mundial en tecnologías de la información y comunicación. Este proyecto inició en el 2006 y continúa en marcha.

# RESPONSABILIDAD SOCIAL



Somos una empresa de seguros con amplio sentido social y por años hemos apoyado a diferentes instituciones y personas vinculadas a la niñez, la cultura y la educación en nuestro país.

Por esto durante el 2010 realizamos los siguientes aportes:

- Seguro de Accidentes para Estudiantes para un grupo de niños de la Escuela Chomico de Talamanca que visitó San José.
  - Póliza Básica de Accidentes, Seguro Viajero con Asistencia y \$4.000 para el atleta Nery Brenes que lo cubrió durante su viaje a Europa.
  - Póliza de Seguro para Viajero para los Cuerpos de Socorro que viajaron a Haití a colaborar en la emergencia suscitada en esa nación.
  - Donación de 124 notebooks, 271 monitores y 566 CPU para el Ministerio de Educación Pública
  - Patrocinio por noveno año consecutivo de una póliza de Daño Físico Directo que cubre las instalaciones del Parque de Diversiones, principal sustento económico del Hospital Nacional de Niños.
  - Donación de 6 millones de colones a la Teletón.
  - **Apoyo a la cultura:** Como parte de las acciones desarrolladas para apoyar la cultura, aportamos al Ministerio de Cultura Juventud y Deportes, \$59.000 necesarios para financiar el traslado de un lote de piezas arqueológicas de cerámica y piedra, devueltas a Costa Rica por parte del Museo de Brooklyn en New York.
- Además, nuestra Junta Directiva autorizó una donación de ¢100 millones para el programa “Enamórate de tu Ciudad”, promovido por el Ministerio de Cultura.

# EL INS EN NÚMEROS



Los siguientes cuadros son un resumen de la información que contienen los Estados Financieros Consolidados Auditados del Instituto Nacional de Seguros y sus Subsidiarias. Dicho resumen es responsabilidad del Instituto Nacional de Seguros y se elaboró con el único fin de ser utilizado en esta Memoria. Para una mejor comprensión de la posición financiera del Instituto y de los resultados de sus operaciones, los estados financieros resumidos deben leerse en conjunto con los Estados Financieros Consolidados Auditados y sus notas que se encuentran disponibles en nuestra página web.

Adicionalmente se muestra en documento adjunto el dictamen emitido por el Auditor Externo respecto a nuestros Estados Financieros Consolidados Auditados del Instituto Nacional de Seguros y sus Subsidiarias al 31 de diciembre del 2010.

## INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A la Superintendencia General de Seguros  
y a la Junta Directiva del Instituto Nacional de Seguros y Subsidiarias

Hemos auditado los estados financieros consolidados adjuntos del Instituto Nacional de Seguros y sus Subsidiarias (el "Instituto"), los cuales comprenden el balance general consolidado al 31 de diciembre de 2010, y los estados consolidados de resultados y de cambios en el patrimonio para el año que terminó en esa fecha, así como un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

### *Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros Consolidados*

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias dispuestas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE) y por el Decreto "Disposiciones sobre las Reservas Técnicas a la actividad aseguradora del Instituto Nacional de Seguros No.1842-H", establecido por el Gobierno de Costa Rica, que se describen en la Nota 2, y por el control interno que la Administración determine necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados que estén libres de errores materiales, tanto por fraude como por error.

### *Responsabilidad del Auditor*

Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados basada en nuestra auditoría. Realizamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una razonable seguridad de que los estados financieros consolidados están libres de errores significativos.

Una auditoría comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo su evaluación del riesgo de error significativo, ya sea causado por fraude o por error. Al realizar estas evaluaciones de riesgo, el auditor considera los controles internos del Instituto que sean relevantes a la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados a fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad de los controles internos del Instituto. Una auditoría incluye también la evaluación de lo apropiado de las políticas contables utilizadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente, apropiada y proporciona una base para nuestra opinión de auditoría.

## Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la posición financiera del Instituto Nacional de Seguros y Subsidiarias, al 31 de diciembre de 2010, y su desempeño financiero para el año que terminó en esa fecha, de conformidad con las disposiciones reglamentarias, normas de divulgación y normativa contable emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, por la Superintendencia General de Seguros y por el Decreto Disposiciones sobre las Reservas Técnicas a la actividad aseguradora del Instituto Nacional de Seguros No.1842-H, establecido por el Gobierno de la República de Costa Rica, y que se detallan en la Nota 2.

## Regulaciones del Sistema Financiero

El Instituto Nacional de Seguros y Subsidiarias está regulado por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE). Los estados financieros consolidados adjuntos han sido preparados de conformidad con los formatos, normas de divulgación y regulaciones emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y por la SUGESE.

## Énfasis en Asuntos

De acuerdo con lo que se detalla en la Nota No. 8.16, los estados financieros consolidados del Instituto Nacional de Seguros y Subsidiarias incluyen el registro de un gasto por ₡26.377.386.265 originado por el traspaso de los activos al Cuerpo de Bomberos de acuerdo con la Ley Reguladora del Mercado de Seguros No.8653. Este gasto que afecta la utilidad del Instituto del período terminado el 31 de diciembre de 2010, corresponde a una transacción única e inusual, de cumplimiento con la mencionada Ley. Este asunto no califica nuestra opinión de auditoría.

Los estados financieros consolidados adjuntos no incluyen el estado consolidado de flujos de efectivo para el período 2010. De acuerdo con circular SGS-0276-2011, del 11 de febrero de 2011, emitida por la Superintendencia General de Entidades Financieras, dicha entidad reguladora aclara que para el período contable 2010 no corresponde la presentación del estado de flujos de efectivo por no contarse con una base comparable para el período 2009 conforme a la normativa emitida para el sector. Adicionalmente, de conformidad con el comunicado recibido de la Superintendencia General de Seguros SGS-A-003-2010, dicho ente regulador estableció que "El tema de estados financieros comparativos rige a partir de enero del 2011, por cuanto el plan de cuentas para seguros entró en vigencia en enero del 2010". Debido a lo anterior, el Instituto Nacional de Seguros y Subsidiarias no presenta en forma comparativa sus estados financieros consolidados para el año que terminó el 31 de diciembre de 2010 con los estados financieros consolidados para el año que terminó el 31 de diciembre de 2009. Este asunto no califica nuestra opinión de auditoría.



Lic. Luis Guillermo Rodríguez Araya - C.P.A. No.1066

Póliza No. R-1153

Vence: 30 de setiembre de 2011

Cancelado Timbre de Ley No.6663, ₡1.000

21 de marzo de 2011





**Grupo Financiero INS**  
**Balance General Consolidado**  
**Por los años terminados al 31 de diciembre 2006 al 2010**  
**-en millones de colones y millones de US dólares-**

	2006		2007		2008		2009		2010	
	Colones	Dólares	Colones	Dólares	Colones	Dólares	Colones	Dólares	Colones	Dólares
<b>Activos</b>										
Disponibilidades	¢48,779	\$94	¢28,611	\$57	¢3,685	\$7	¢4,807	\$8	¢26,267	\$51
Inversiones en Instrumentos Financieros y Préstamos	¢366,072	\$704	¢499,490	\$997	¢631,721	\$1,126	¢753,971	\$1,319	¢850,919	\$1,642
Bienes realizables y Bienes muebles e inmuebles	¢33,098	\$64	¢45,156	\$90	¢47,931	\$85	¢79,319	\$139	¢76,461	\$148
Otros activos	¢140,630	\$270	¢137,853	\$275	¢196,952	\$351	¢195,242	\$341	¢218,389	\$422
<b>Total Activos</b>	<b>¢588,579</b>	<b>\$1,132</b>	<b>¢711,110</b>	<b>\$1,419</b>	<b>¢880,290</b>	<b>\$1,570</b>	<b>¢1,033,340</b>	<b>\$1,807</b>	<b>¢1,172,036</b>	<b>\$2,262</b>
<b>Pasivo y Patrimonio</b>										
<b>Pasivo</b>										
Provisiones Técnicas	¢303,529	\$584	¢347,700	\$694	¢424,496	\$757	¢480,200	\$840	¢542,175	\$1,046
Acreedores y Otros Obligaciones	¢109,788	\$211	¢126,347	\$252	¢165,739	\$296	¢169,230	\$296	¢175,884	\$339
<b>Total Pasivo</b>	<b>¢413,317</b>	<b>\$795</b>	<b>¢474,047</b>	<b>\$946</b>	<b>¢590,235</b>	<b>\$1,052</b>	<b>¢649,431</b>	<b>\$1,136</b>	<b>¢718,059</b>	<b>\$1,386</b>
<b>Total Patrimonio</b>	<b>¢175,262</b>	<b>\$337</b>	<b>¢237,063</b>	<b>\$473</b>	<b>¢290,054</b>	<b>\$517</b>	<b>¢383,909</b>	<b>\$671</b>	<b>¢453,976</b>	<b>\$876</b>
<b>Total Pasivo más Patrimonio</b>	<b>¢588,579</b>	<b>\$1,132</b>	<b>¢711,110</b>	<b>\$1,419</b>	<b>¢880,290</b>	<b>\$1,570</b>	<b>¢1,033,340</b>	<b>\$1,807</b>	<b>¢1,172,036</b>	<b>\$2,262</b>

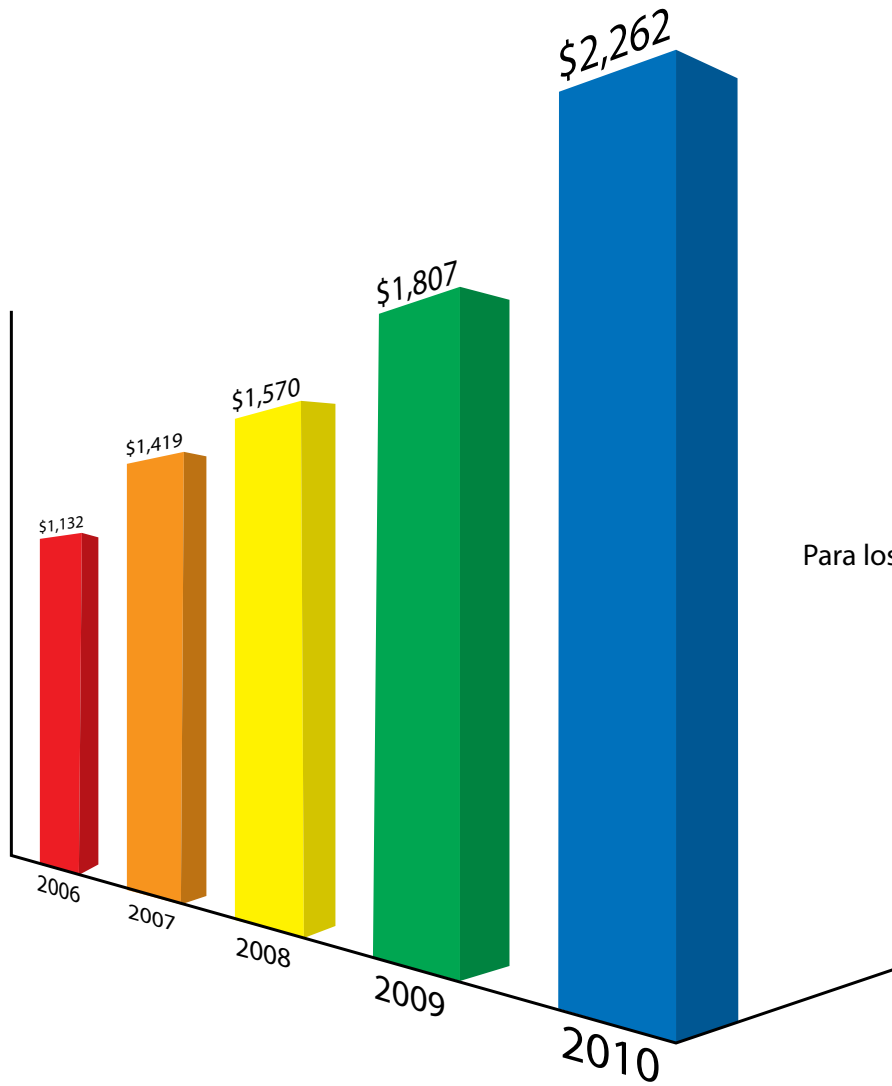
Fuente: Estados Financieros Auditados Grupo Financiero INS

**Grupo Financiero INS**  
**Estado Consolidado de Resultados**  
**Por los años terminados al 31 de diciembre 2006 al 2010**  
**-en millones de colones y millones de US dólares-**

	2006		2007		2008		2009		2010	
	Colones	Dólares	Colones	Dólares	Colones	Dólares	Colones	Dólares	Colones	Dólares
Ingresos por Primas	¢207,100	\$398	¢253,674	\$506	¢336,365	\$600	¢353,121	\$618	¢373,025	\$720
Ingresos por Comisiones y Participaciones	¢10,181	\$20	¢13,667	\$27	¢10,157	\$18	¢12,763	\$22	¢16,867	\$33
Siniestros Incurridos menos la recuperación del reaseguro	¢84,698	\$163	¢93,939	\$188	¢126,137	\$225	¢116,677	\$204	¢138,179	\$267
Primas Cedidas	¢37,948	\$73	¢52,710	\$105	¢57,123	\$102	¢64,195	\$112	¢75,559	\$146
Resultado de Inversiones	¢26,490	\$51	¢21,563	\$43	¢28,198	\$50	¢40,094	\$70	¢36,581	\$71
Gastos de Administración	¢59,208	\$114	¢57,827	\$115	¢76,634	\$137	¢84,874	\$148	¢81,738	\$158
Ajustes Provisiones Técnicas	¢10,209	\$20	¢10,389	\$21	-¢14,402	-\$26	¢22,651	\$40	-¢50,176	-\$97
Otros Ingresos y Gastos	-¢35,934	-\$69	-¢36,660	-\$73	-¢39,641	-\$71	-¢77,871	-\$136	-¢4,971	\$156
Utilidad Neta antes de Impuestos y Participaciones	¢36,192	\$70	¢58,157	\$116	¢60,782	\$108	¢85,012	\$149	¢75,850	\$146
Donación de activos a Cuerpo de Bomberos	¢0	\$0	¢0	\$0	¢0	\$0	¢0	\$0	¢26,377	\$51 <sup>(*)</sup>
Impuesto sobre la Renta y Participaciones legales sobre la Utilidad	¢1,210	\$2		\$0	¢5,906	\$11	¢11,136	\$19	¢4,893	\$9
Utilidad Neta del Período.	¢34,982	\$67	¢58,157	\$116	¢54,876	\$98	¢73,877	\$129	¢44,580	\$86

Fuente: Estados Financieros Auditados Grupo Financiero INS

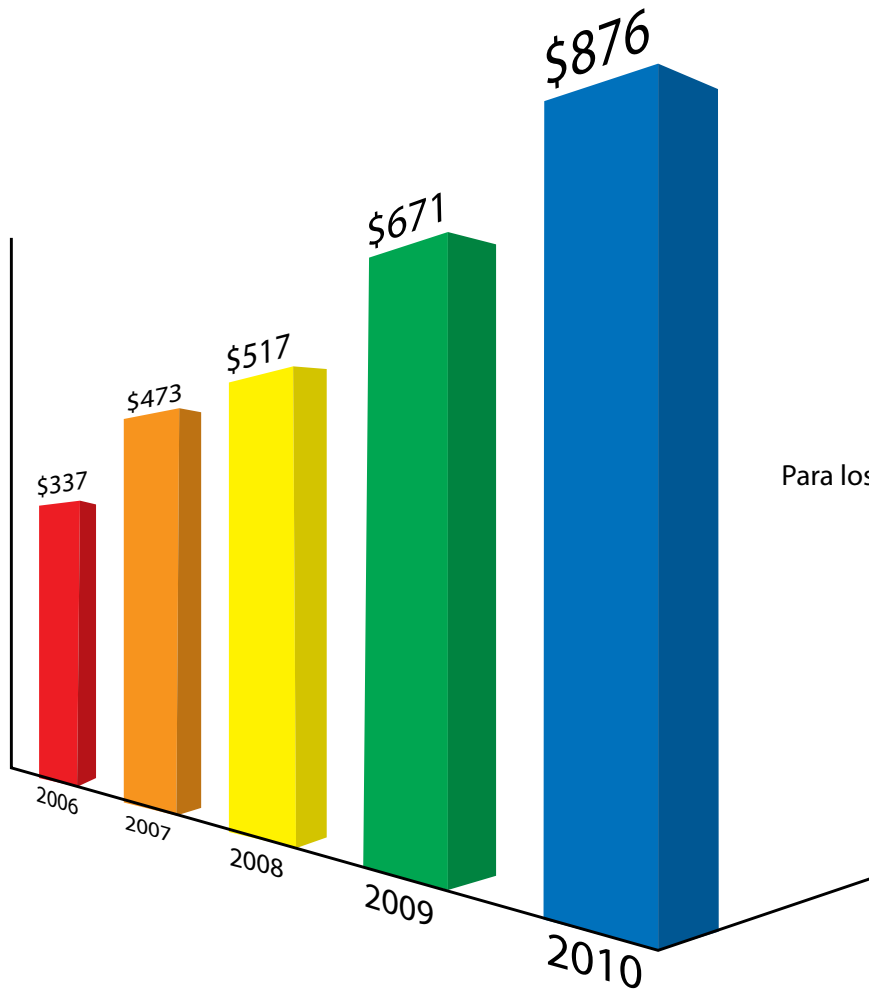
(\*) El INS donó en el año 2010 al Cuerpo de Bomberos de Costa Rica US\$51 millones, que hasta esa fecha fueron activos del INS, por lo que la utilidad neta se afectó en esa suma, quedando en US\$86 millones, de tal forma que el resultado propio de la operación de seguros arrojó una utilidad neta de US\$137 millones, sin la donación a Bomberos, la más alta de la historia del INS, después de participaciones legales.



GRUPO FINANCIERO INS

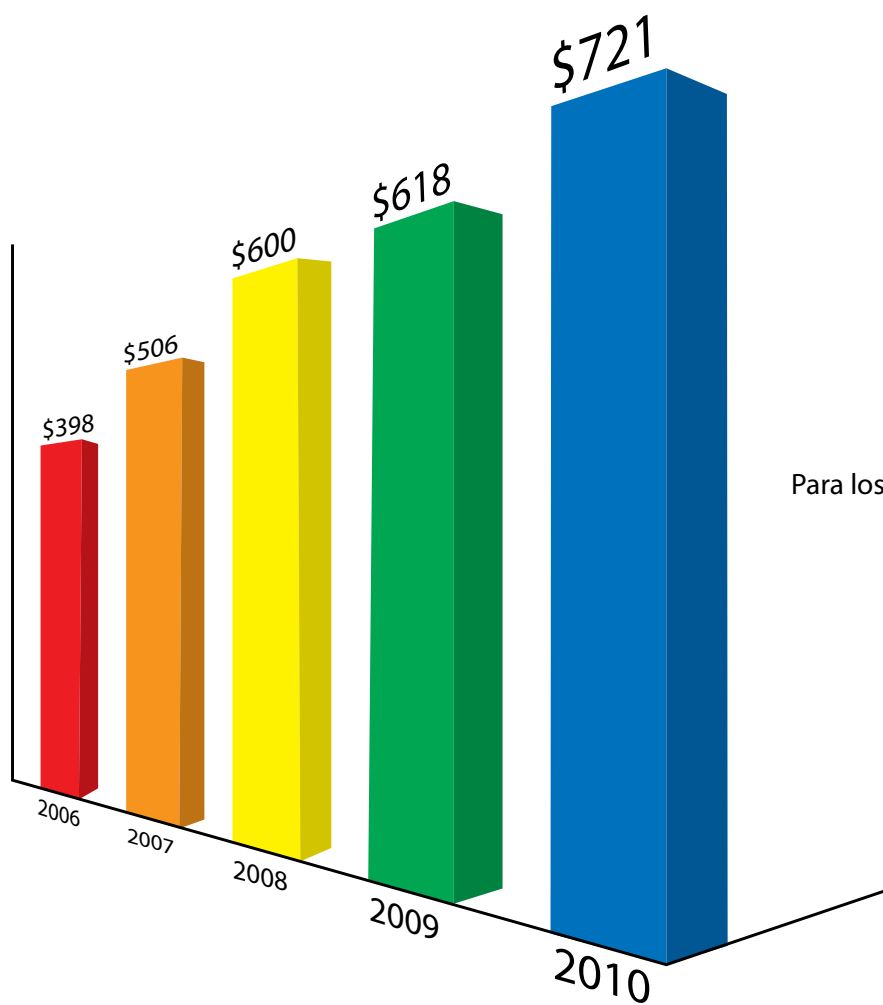
## Activos

Para los años terminados el 31 de diciembre del 2006 al 2010  
-en millones de US Dólares-

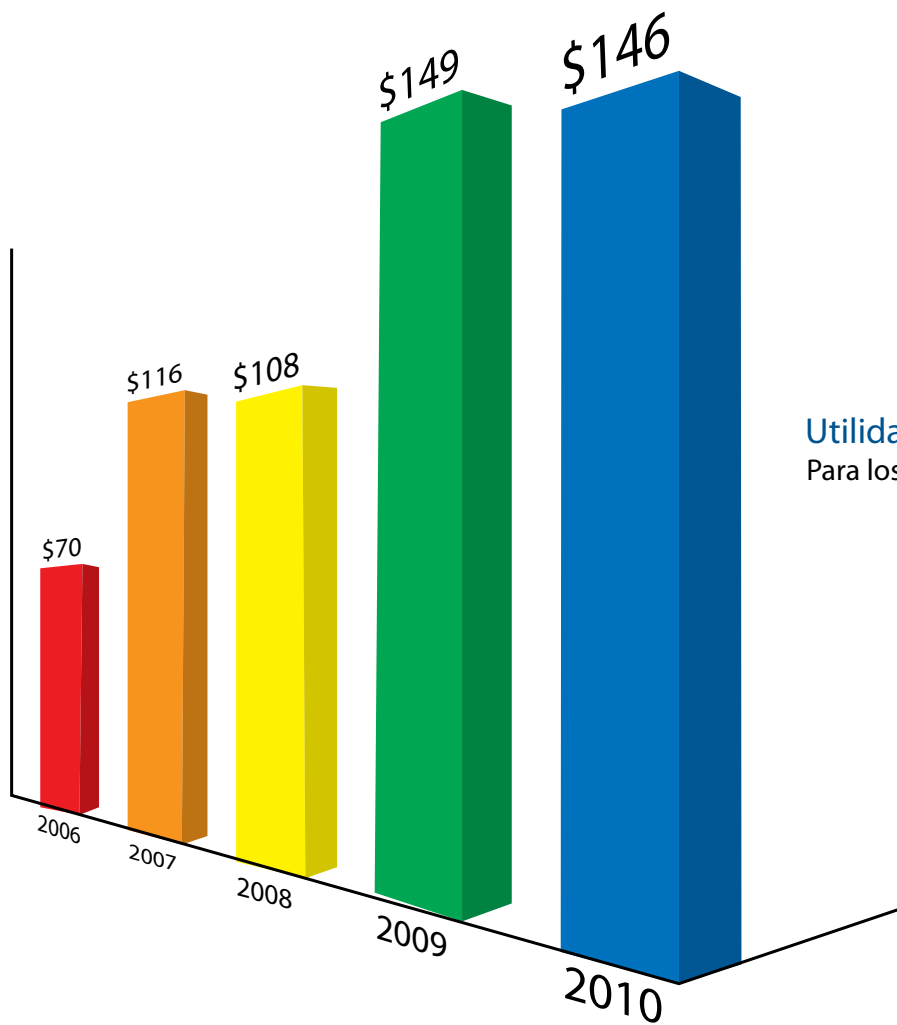


GRUPO FINANCIERO INS  
**PATRIMONIO**

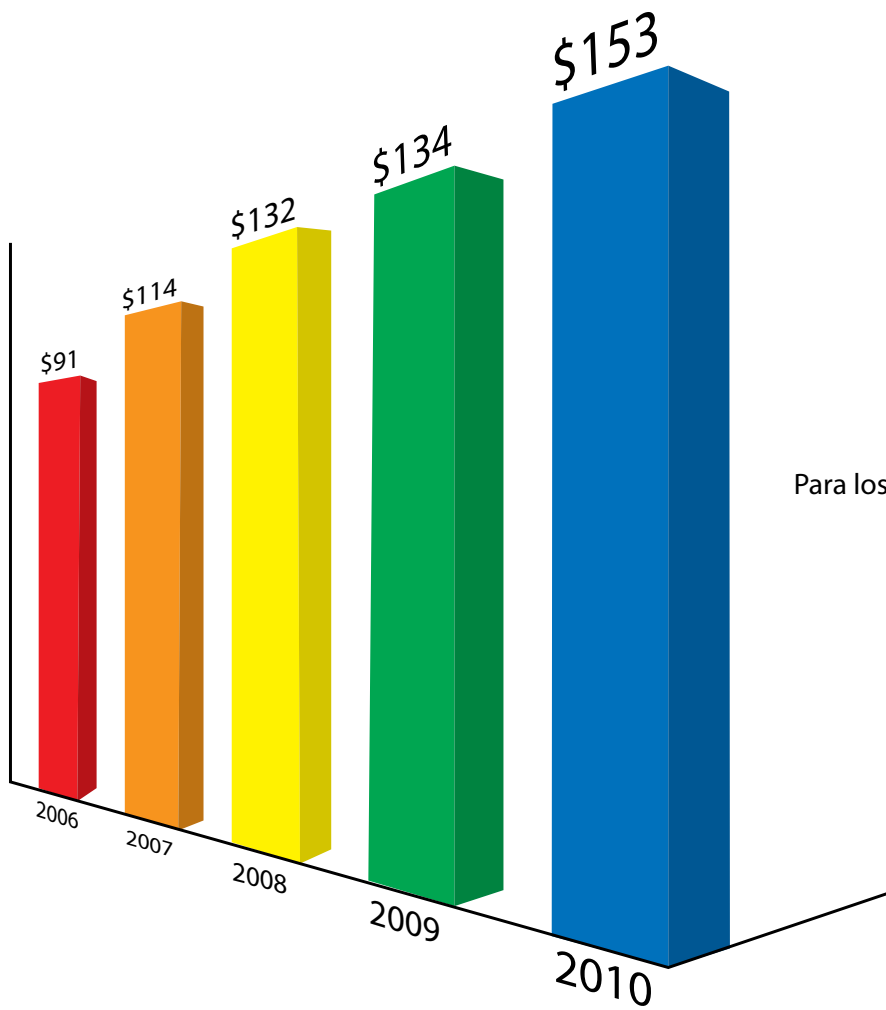
Para los años terminados el 31 de diciembre del 2006 al 2010  
-en millones de US Dólares-



GRUPO FINANCIERO INS  
**PRIMA DIRECTA**  
Para los años terminados el 31 de diciembre del 2006 al 2010  
-en millones de US Dólares-

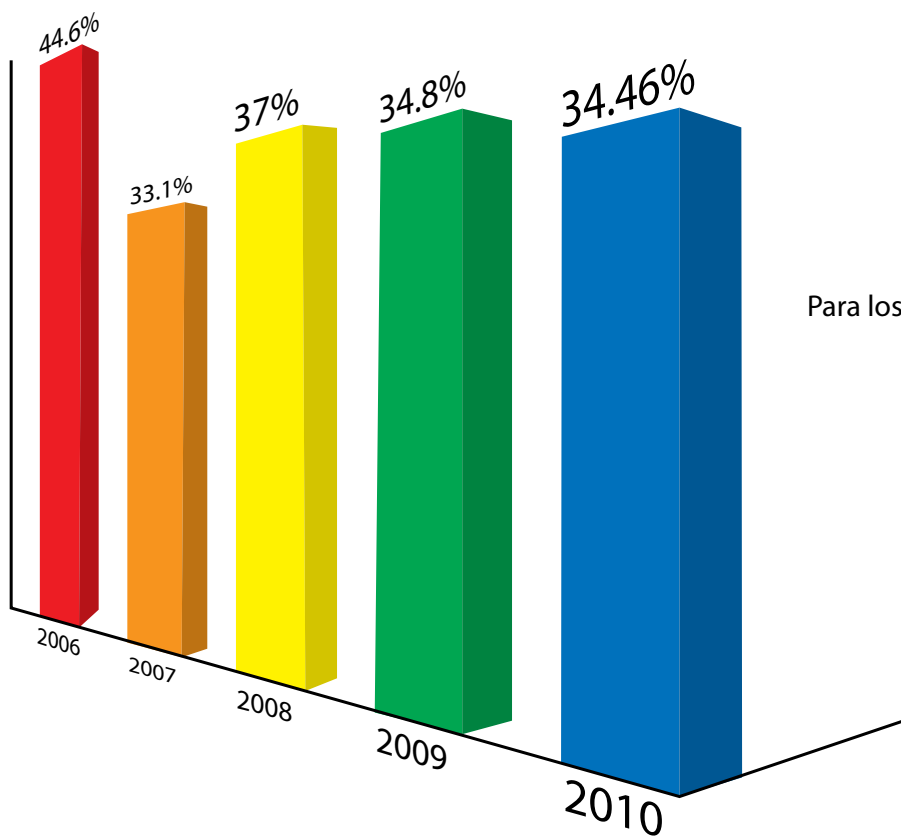


**GRUPO FINANCIERO INS**  
**Utilidad Neta antes de impuestos y participaciones**  
Para los años terminados el 31 de diciembre del 2006 al 2010  
-en millones de US Dólares-



GRUPO FINANCIERO INS  
**PRIMA PERCAPITA**

Para los años terminados el 31 de diciembre del 2006 al 2010  
-en millones de US Dólares-



GRUPO FINANCIERO INS  
**RAZÓN DE GASTO**  
Para los años terminados el 31 de diciembre del 2006 al 2010





[www.ins-cr.com](http://www.ins-cr.com)

