

2024



La Boliviana Ciacruz Seguros Personales S.A.



La Boliviana Ciacruz



LBC

La Boliviana Ciacruz
SEGUROS

Memoria

Annual



Índice

CAPÍTULO

01

Pag. 02

78 años: La trayectoria se une a la innovación

CAPÍTULO

02

Pag. 05

Informe de Gestión

CAPÍTULO

03

Pag. 08

Mensaje del presidente del Directorio

CAPÍTULO

04

Pag. 10

Informe Financiero

CAPÍTULO

05

Pag. 13

Clasificación de Riesgo

CAPÍTULO

06

Pag. 15

Estructura Organizativa

CAPÍTULO

07

Pag. 20

Información de Reaseguros y Ramos Autorizados

CAPÍTULO

08

Pag. 22

Acta de la junta de accionistas

CAPÍTULO

09

Pag. 38

Estados Financieros

CAPÍTULO

10

Pag. 72

Nuestra huella en la sociedad



Capítulo 1

78 años: La trayectoria se une a la innovación

Memoria Anual



La Boliviana Cíacruz Seguros Personales S.A.



1 | 78 años: La trayectoria se une a la innovación

Liderazgo en seguros masivos e inclusión financiera

1.1 | Contexto macroeconómico desafiante

Durante 2024, Bolivia enfrentó un escenario caracterizado por la convergencia de factores adversos: sequías, incendios forestales, escasez de carburantes, alta inflación, tensiones políticas internas, y una marcada escasez de divisas. El Producto Interno Bruto cerró con un crecimiento de solo 2,14%, las exportaciones se redujeron drásticamente, afectando tanto la balanza de pagos como los ingresos fiscales.

A pesar de este entorno desafiante, en La Boliviana Ciacruz Seguros Personales S.A. (LBP) logramos afianzar nuestra posición como líderes en el segmento de seguros masivos. Con casi USD150 millones en primas y 1,8 millones de pólizas emitidas, cerramos nuestra mejor gestión en 78 años reafirmando nuestra condición de referente en seguros inclusivos en Bolivia.

1.2 | Modelo de negocio centrado en bancaseguros y afinidad

Nuestro posicionamiento se apoya en una estrategia definida a fines de la década pasada, orientada al crecimiento en bancaseguros y afinidad. Esta relación privilegiada con cerca de 50 instituciones financieras, principalmente del sector de las microfinanzas, y empresas de distribución de productos masivos nos ha permitido llegar a segmentos tradicionalmente excluidos del sistema asegurador.

Durante 2024, en LBP introdujimos una serie de innovaciones que refuerzan nuestra estrategia centrada en las personas y sus diferentes necesidades de protección. En alianza con una cooperativa en la ciudad de Sucre, diseñamos el primer seguro en el mercado boliviano que se activa ante eventos positivos como el embarazo y el nacimiento de un hijo, lo que representa un cambio sustancial en el paradigma del seguro, históricamente ligado a eventos negativos. Esta iniciativa no solo marca un hito en cuanto a inclusión social, sino que también evidencia nuestro compromiso con una propuesta de valor centrada en las etapas más significativas y positivas de la vida de nuestros asegurados.

Asimismo, hemos desarrollado productos dirigidos a segmentos específicos, como la fuerza de ventas de una importante empresa de cosméticos, este seguro ofrece beneficios diferenciados según la etapa de vida y necesidades intrínsecas de nuestras aseguradas y proporcionándoles coberturas más adecuadas. Esta aproximación también mejora la percepción de valor del seguro y fortalece el vínculo entre nosotros y el asegurado.

De la misma manera, en instituciones financieras locales promovimos la inclusión de seguros de vida individual como complemento a los seguros obligatorios, ampliando así la cobertura de los clientes del sistema financiero con opciones voluntarias, accesibles y adaptadas a sus realidades. Estos avances reafirman nuestra vocación como LBP por construir soluciones sostenibles, inclusivas y de alto impacto social.

Nuestra historia está compuesta de hitos relacionados a la inclusión financiera a través de los seguros. En 1993 la aseguradora entonces liderada por Gonzalo Bedoya Herrera compraba la Compañía de Seguros Santa Cruz, CiaCruz –de propiedad del entonces Banco Santa Cruz y se convertía en el precursor de la distribución masiva de los seguros a través del sistema financiero. Unos años después se comercializaron los primeros microseguros en Bolivia a través del banco Solidario y sucesivamente con Banco FIE, Banco Ecofuturo y los otros aliados del sector bancario.



1.3 | Eficiencia operativa y rediseño de procesos

Impulsamos una revisión integral de la cadena de valor del seguro. La venta, emisión, cobranza, renovación y atención de siniestros fueron analizados bajo un enfoque 360° que contempla las necesidades del cliente, de los aliados estratégicos y de nuestra propia operación. Uno de los pilares más relevantes de este proceso ha sido el desarrollo de nuestra Tienda Digital, una plataforma única en el mercado boliviano que permite la compra 100% digital de seguros. Esta herramienta representa un salto cualitativo en la automatización de procesos, la trazabilidad de operaciones y la reducción significativa de los tiempos de respuesta, constituyéndose en un referente de innovación tecnológica dentro del sector.

El diseño de la Tienda Digital está centrado en el cliente, lo que permite ofrecer una experiencia de navegación amigable, accesible y eficiente. Esta lógica ha sido aplicada en todo nuestro ecosistema de ventas, optimizando no solo la relación con el asegurado final, sino también con nuestros aliados estratégicos, a través de una interacción simple, clara y con una usabilidad adaptada a los distintos perfiles de usuarios. Rediseñamos nuestros procesos con el fin de simplificar la experiencia para todas las partes involucradas, reducir el consumo de recursos, especialmente impresos, y consolidar una infraestructura tecnológica robusta que fortalece nuestra sostenibilidad institucional y garantiza eficiencia operativa.

1.4 | Segmentación e inclusión territorial

Nuestros aliados del mundo bancario son diversos: de los grandes bancos múltiples con fuerte presencia nacional a cooperativas con una implementación netamente local. Fuera de los grandes centros financieros que son La Paz y Santa Cruz, estamos colaborando con más de treinta cooperativas, Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD), Entidades Financieras de Vivienda (EFV) y otras entidades con presencia en siete departamentos del país. Esta variedad representa una oportunidad a la hora de construir juntos soluciones ad hoc para sus clientes y socios.

Este despliegue fortalece el modelo de seguros masivos como complemento del sistema financiero y refuerza nuestro rol como vehículo de protección e inclusión.

1.5 | Evolución estructural y cultura organizacional

Estos logros se construyen con nuestros colaboradores. Desde hace más de 78 años son el factor determinante para el éxito de una aseguradora.

Hemos fortalecido nuestras capacidades internas mediante una estructura organizativa alineada con el enfoque en seguros masivos. Hemos consolidado un equipo de innovación encargado del desarrollo de nuevos productos adaptados a las necesidades cambiantes del mercado. Paralelamente, contamos con un equipo operativo en campo, que trabaja directamente en agencias y puntos de venta para garantizar la correcta implementación de las soluciones aseguradoras y brindar soporte a los aliados. A esto se suma un área de administración orientada a optimizar la eficiencia del negocio, mediante el control de procesos y la gestión analítica de la operación.

En reconocimiento a esta cultura centrada en el talento, Great Place to Work® (GPTW Bolivia) nos calificó como la sexta mejor empresa para trabajar en la categoría 101 a 700 colaboradores. Es el reflejo de este salario emocional que recibe cada empleado, enfocado en la equidad, la seguridad y la oportunidad más allá de la compensación económica.

1.6 | Proyección institucional y mirada estratégica

Somos conscientes de la realidad que atraviesa el país, pero también de la ventaja competitiva que hemos construido a lo largo de casi ocho décadas.

Con la doble mirada en la gestión de los desafíos cotidianos y el aprovechamiento de las oportunidades, afirmamos que "vamos a estar bien". Esta convicción no se basa únicamente en optimismo, sino en la planificación de una estrategia consolidada, una ejecución disciplinada y una cultura de desempeño.

Nuestra historia, los resultados de 2024 y la proyección hacia el futuro respaldan esta certeza: estamos preparados no solo para resistir un entorno complicado, sino también para explotarlo. Por eso, reafirmamos que "vamos a estar bien".

Capítulo 2

Informe de gestión

Memoria Anual



2.1 | Contexto Macroeconomico

Durante el año 2024, el contexto económico internacional estuvo dominado por una moderación gradual de la inflación global, aunque persistieron altos niveles de incertidumbre debido a la prolongada aplicación de políticas monetarias restrictivas por parte de la Reserva Federal de Estados Unidos y otros bancos centrales. Estos organismos mantuvieron tasas de interés elevadas con el objetivo de controlar la inflación, lo que generó condiciones financieras más restrictivas y moderó el crecimiento económico global. Además, eventos geopolíticos y volatilidades en los mercados de materias primas continuaron impactando significativamente el entorno económico mundial. Adicionalmente, el cambio de presidencia en Estados Unidos generó incertidumbre en los mercados internacionales, especialmente ante expectativas de modificaciones en las políticas comerciales y arancelarias. Las especulaciones sobre posibles cambios regulatorios y fiscales también añadieron presión adicional sobre las expectativas económicas globales, provocando volatilidad en diversos mercados financieros. Perspectivas internacionales indican que el crecimiento económico mundial permanecerá relativamente estable, alrededor del 3.2%, con una desinflación gradual en economías avanzadas y emergentes. Sin embargo, factores como conflictos geopolíticos y fluctuaciones en los mercados de materias primas continuarán presentando riesgos significativos a nivel

La gestión 2024 en Bolivia estuvo marcada por importantes desafíos económicos y financieros internos. La inflación anual acumulada al cierre del año alcanzó niveles cercanos al 10%, representando el nivel más alto desde 2011. Esta fuerte alza inflacionaria se vio impulsada principalmente por escasez de alimentos y combustibles, incremento en bienes importados y presiones sobre los costos de transporte, afectando significativamente el poder adquisitivo de los hogares y aumentando los costos operativos de las empresas.

El crecimiento económico estimado del país mostró una desaceleración, alcanzando un crecimiento de aproximadamente 1.6%, afectado por una persistente debilidad en la producción local, particularmente en los sectores de hidrocarburos y minería, debido a menores inversiones y caídas en la producción de gas natural. Este entorno fue agravado por el alto déficit fiscal, financiado principalmente por el Banco Central, lo que llevó a un incremento significativo de la deuda pública, alcanzando cerca del 84% del PIB.

Uno de los aspectos más críticos del año fue la creciente brecha cambiaria. A pesar del mantenimiento oficial del tipo de cambio fijo (6.96 BOB/USD), la

paralela alcanzó niveles cercanos a los 11 BOB/USD a fines de diciembre, generando una severa crisis de liquidez en dólares y dificultando significativamente el acceso a divisas para operaciones comerciales y financieras internacionales. Esto generó importantes desafíos operativos y financieros, con severas dificultades para obtener dólares necesarios para pagos internacionales, particularmente a reaseguradores, lo que ocasionó mayores costos administrativos y financieros.

El Banco Central de Bolivia (BCB) desempeñó un papel activo en intentar controlar la inflación mediante el incremento del endeudamiento interno con la emisión de bonos en UFV y moneda extranjera. La tasa de interés en moneda nacional a un año cerró en niveles cercanos al 4.30%, con un fuerte flujo de vencimientos de deuda durante 2024, lo cual obligó al BCB a mantener altos niveles de colocaciones para retirar liquidez del sistema financiero. Las Reservas Internacionales Netas (RIN) se deterioraron significativamente, cerrando el año en USD 1,976 millones, de los cuales solo USD 47 millones corresponden a divisas líquidas, con el 95% restante en oro.

Adicionalmente, el análisis de la balanza de pagos evidenció un déficit en la cuenta corriente de USD 1,297 millones, superior al registrado en 2023, impulsado por un creciente encarecimiento del servicio de la deuda externa y un persistente déficit en las exportaciones netas de servicios. La balanza comercial de bienes registró un déficit de USD 86 millones, resultado de la disminución constante en las exportaciones, especialmente en hidrocarburos. La cuenta financiera también mostró un saldo negativo considerable de USD 2,549 millones, afectada por la reducción de activos de reserva destinados al pago de deuda externa y la importación de combustibles.

El FMI destacó la necesidad urgente de ajustes fiscales y una eventual devaluación del tipo de cambio para corregir los desequilibrios externos y recomponer reservas internacionales, alertando sobre los riesgos de ajustes desordenados en caso de persistir la situación actual.

Frente a estos desafíos, nuestra compañía tomó medidas estratégicas clave. Hemos minimizado nuestra exposición en moneda nacional, buscando una diversificación equilibrada hacia inversiones denominadas en dólares locales como en el extranjero y UFVs, con el objetivo de mitigar los efectos de la inflación y la presión derivada de la creciente brecha cambiaria.

La gestión financiera prudente hizo énfasis en la protección del capital, la mitigación del riesgo de tasa de interés y el mantenimiento de un alto grado de liquidez tanto localmente como en el extranjero para afrontar eficazmente nuestros compromisos operativos.

Asimismo, es importante destacar que La Boliviana Ciacruz mostró resultados sólidos durante 2024 en comparación con el mercado asegurador. En el ramo de seguros generales, la empresa generó un resultado técnico de USD 9.1 millones y un resultado operativo de USD 0.88 millones, posicionándose favorablemente respecto al mercado general. Por otro lado, en seguros personales, La Boliviana Ciacruz alcanzó un resultado técnico destacado de USD 21.8 millones y un resultado operativo notable de USD 5.5 millones, mostrando una significativa rentabilidad y eficiencia operativa frente al desempeño promedio del mercado.

En resumen, 2024 fue un año altamente desafiante debido a importantes desequilibrios macroeconómicos internos, tales como la inflación elevada, la expansión de la brecha cambiaria y dificultades fiscales, lo que resultó en severas restricciones financieras.

Estos factores generaron incertidumbre significativa en el mercado y elevaron sustancialmente los costos operativos y financieros para las empresas.

Para la gestión 2025, enfrentamos múltiples retos, incluyendo las incertidumbres generadas por las próximas elecciones presidenciales, el manejo de la inflación aún persistente y la creciente presión sobre el tipo de cambio. Estos factores demandan una gestión financiera cuidadosa, con énfasis continuo en la diversificación del portafolio, la gestión prudente del riesgo y una atención rigurosa sobre la liquidez y solidez financiera de la compañía, buscando asegurar nuestra capacidad de respuesta frente a posibles contingencias futuras.



Capítulo 3

Mensaje del presidente del directorio

Memoria Anual



3 | Mensaje del presidente del directorio



Señores Accionistas:

Para el país, el año 2024 fue muy desafiante. A nivel económico, el crecimiento del PIB se ralentizó, con las estimaciones de los organismos internacionales alrededor de +1.4% cuando las autoridades habían apostado por +3.71% versus +3.10% en 2023. De igual forma se disparó la inflación (+9.97% contra +3.60% previstos y +2.12% un año antes). Los consecutivos déficits fiscales y comerciales, la abrupta caída de las reservas internacionales, la deuda total bruta, la enorme dificultad para conseguir dólares que ha generado un mercado paralelo de divisas, el desabastecimiento de combustibles y sus consecuencias en los precios que ya vienen generando niveles elevados de inflación y varios otros indicadores confirmaron un estancamiento o un deterioro no solo en esta gestión sino también de las perspectivas a corto plazo y si a esto le sumamos la cercanía de las próximas elecciones generales previstas para agosto 2025, la situación hacia adelante será muy compleja.

Para La Boliviana Ciacruz Seguros Personales S.A. los resultados alcanzados en el contexto anteriormente mencionado, fueron alentadores y superaron el presupuesto. La producción rozó los USD 150 millones gracias a la confianza de los casi 2 millones de clientes de nuestros aliados estratégicos del sector financiero. Con ellos hemos desarrollado y lanzado a lo largo del año nuevos productos masivos, inclusivos y económicos alineados con las necesidades de protección y las posibilidades financieras de cada uno.

La aseguradora generó un resultado técnico neto en aumento del 30% para cumplir con sus obligaciones en el exterior, incrementar su posición en moneda extranjera y calzar su balance. Los USD 16.6 millones de disponibilidad al cierre del ejercicio terminado el 31 de Diciembre de 2024 son otra muestra del fortalecimiento de la compañía.

El manejo activo de la tesorería e de las inversiones permitió cerrar 2024 con un resultado neto de impuestos de más de USD 4.4 millones.

Más que nunca, el equipo humano de La Boliviana Ciacruz Seguros Personales S.A. ha sido fundamental para la consecución de estos resultados. Su flexibilidad y su adaptabilidad a las condiciones cambiantes y volátiles han permitido apalancar la solidez financiera sobre la cual está basada nuestro negocio.

Hemos visto en las gestiones pasadas como nuestro eje estratégico a largo plazo, el aliento constante de nuestros directores y el apoyo incondicional de los accionistas nos han permitido capitalizar las oportunidades que se presentaron. Estamos seguros de que los tiempos actuales conllevarán la materialización de otros hitos.

Al momento de empezar la cuenta regresiva hacia nuestro aniversario número 80, agradecemos a los cientos de miles de clientes que confían en nuestra compañía de seguros generales.

Atentamente,

Armando Gumucio Karstulovic
Presidente del Directorio

Capítulo 4

Informe financiero

Memoria Anual



4 | Informe financiero

4.1 | Margen de solvencia

Al cierre de diciembre de 2024, el Margen de Solvencia alcanzó USD 11.5 millones, representando el 69.1% del Patrimonio Técnico, que ascendió a USD 16.7 millones. Esta relación refleja una sólida capacidad de respaldo financiero, indicando que la compañía cuenta con un margen robusto para cubrir potenciales obligaciones y fortalecer su solvencia operativa, reforzando así la seguridad financiera de LBP.

Los Recursos de Inversión Requeridos (RIR), conformados por: i) el margen de solvencia, ii) reserva técnica, iii) reserva de siniestros pendientes, iv) retención de reaseguro, v) siniestros por pagar y vi) primas diferidas cobradas, ascendieron a USD 25.27 millones. Por su parte, los Recursos de Inversión Admisibles, reportados por la compañía al ente fiscalizador, ascendían a 1.1 veces el monto requerido.

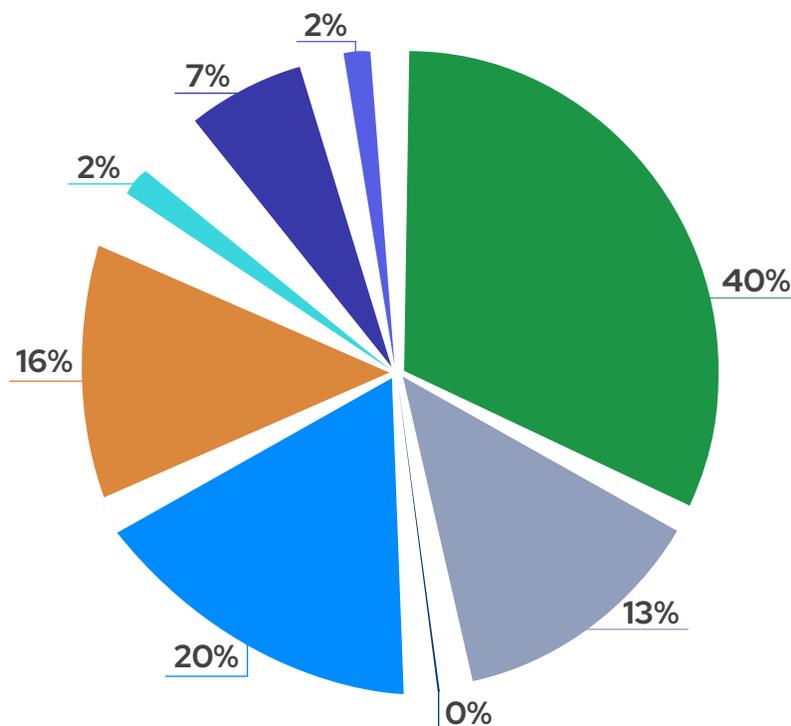
Estos factores son influyentes a tiempo de llevar a cabo los análisis de solvencia de los calificadores de riesgo.

4.2 | Inversiones propias

Al 31 de diciembre del 2024, el portafolio de inversiones de La Boliviana Ciacruz Seguros Personales S.A. alcanzó un valor equivalente a USD 37.8 millones, compuesto por diferentes instrumentos financieros tanto de renta fija como variable y bienes raíces.

Las inversiones bursátiles que integran el portafolio son valoradas según la Metodología de Valoración establecida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), habiéndose cumplido plenamente con la normativa legal vigente en relación con los límites de inversión y la cobertura exigida para los recursos invertidos.

El siguiente cuadro muestra la composición del portafolio de inversiones de LBP, al 31 de diciembre de 2024:



● Bancario

● Soberano/BCB

● Corporativo Extranjero

● Bienes Raíces

● Soberano Extranjero

● Corporativo

● Acciones de Empresas

● Fondo de Inversión

En lo que se refiere a la rentabilidad, durante la gestión 2024 el portafolio de valores de LBP presentó un desempeño superior al Benchmark aprobado por el Comité de Inversiones de la compañía durante toda la gestión.

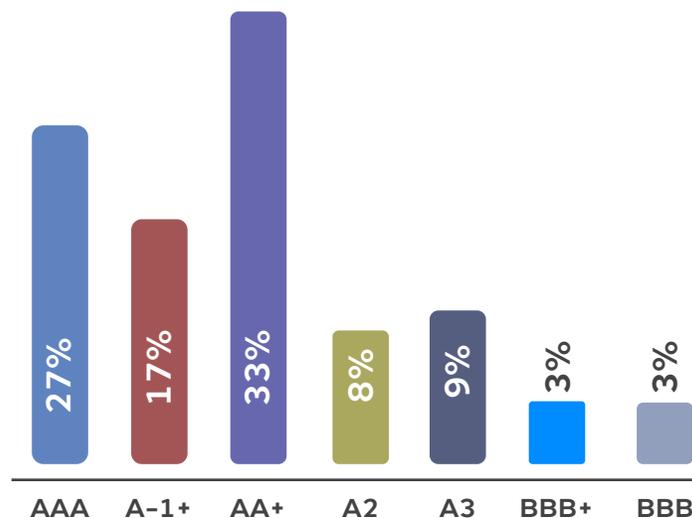
Asimismo, el portafolio presenta una baja sensibilidad al riesgo de tasa de interés, gracias a una duración promedio ponderada de 616 días. Este perfil temporal asegura que la exposición a movimientos adversos en tasas de mercado sea limitada, protegiendo el valor de los activos invertidos y proporcionando mayor certidumbre en la planificación financiera a corto y mediano plazo.

En relación con la calificación de riesgo del portafolio de inversiones, las siguientes gráficas ilustran su composición por concentración al cierre del 31 de diciembre de 2024, destacando la alta calidad crediticia tanto en inversiones locales como internacionales, lo cual refleja un perfil sólido y prudente de gestión del riesgo crediticio.

Inversiones Locales



Inversiones Extranjero



Capítulo 5

Calificación de riesgo

Memoria Anual



5 | Calificación de Riesgo

Moody's local PE Clasificadora de Riesgo S.A.

Moody's Local afirma la categoría asignada AA.bo, la calificación asignada como Entidad a La Boliviana Ciacruz

Seguros Personales S.A. La calificación de riesgo otorgada considera como factor positivo la política de suscripción de pólizas y su gestión eficaz en la cesión de riesgos a reaseguradores internacionales.

Calificación Final

En base a los antecedentes evaluados, la situación de la industria a la que pertenece y las características y situación particular de la compañía evaluada en especial su rentabilidad y liderazgo de mercado, su estrategia de diversificación de riesgos y sus niveles de cobertura de reservas; el Consejo de Calificación de Moody's Local PE Clasificadora de Riesgo S.A. otorga la calificación igual a: CATEGORIA AA.bo (con datos al 31 de diciembre del 2024).

Equivalencia

De acuerdo con lo establecido en el Libro 7° de la Recopilación de Normas para el Mercado de Valores (RNMV) (Reglamento para Entidades Calificadoras de Riesgo), las calificaciones precedentemente asignadas, son equivalentes a las siguientes nomenclaturas establecidas por ASFI: AA2.

El significado de esta última es la siguiente: "Corresponde a las obligaciones de seguros que presentan una muy alta capacidad de cumplimiento de pago de sus siniestros en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada en forma significativa ante posibles cambios en la compañía, la industria a la que pertenece o en la economía."

AESA Ratings S.A. Clasificadora de Riesgo

AESA Ratings S.A. otorga la calificación AA con perspectiva Positiva a la Entidad La Boliviana Ciacruz Seguros Personales, el perfil de negocio (La Boliviana Personales) se ubica en un nivel favorable al interior de la industria de seguros de personas, considerando una escala operativa que la ubica en segundo lugar en términos de prima suscrita entre nueve compañías del mercado. Cuenta con una amplia experiencia, siendo su foco de su actividad los ramos con un alto grado de atomización, con una mayor exposición a riesgos de frecuencia y moderada severidad.

Calificación Final

La Calificación de AA que otorga AESA RATINGS a La Boliviana Ciacruz Seguros Personales S.A. Corresponde a las obligaciones de seguros que presentan una muy alta capacidad de cumplimiento de pago de sus siniestros en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afecta en forma significativa ante posibles cambios en la compañía, la industria a la que pertenece o la economía.

Equivalencia

De acuerdo con lo establecido en el Libro 7° de la Recopilación de Normas para el Mercado de Valores (RNMV) (Reglamento para Entidades Calificadoras de Riesgo), las calificaciones precedentemente asignadas, son equivalentes a las siguientes nomenclaturas establecidas por ASFI: AA2.

El significado de esta última es la siguiente: "Corresponde a las obligaciones de seguros que presentan una muy alta capacidad de cumplimiento de pago de sus siniestros en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada en forma significativa ante posibles cambios en la compañía, la industria a la que pertenece o en la economía."



Capítulo 6

Estructura Organizativa

Memoria Anual



La Boliviana Ciacruz Seguros Personales S.A.



6 | Estructura Organizativa

6.1 | Directorio

MIEMBROS DEL DIRECTORIO

Nombre	Cargo
Armando Gumucio Karstulovic	Presidente
Nicola María Teresa Bedoya Diez de Medina	Vicepresidente
Carlos Ferreira Vásquez	Secretario
Jaime Francisco Paredes García	Director
Luis Pablo Granier Castellanos	Director
Pablo Antonio Chacón Loayza	Síndico

6.2 | Composición Accionaria

LA BOLIVIANA CIACRUZ SEGUROS PERSONALES S.A. COMPOSICIÓN ACCIONARIA a diciembre 2024

	Accionista	Total de Acciones	% Participación Legal
1	María Elena Diez de Medina vda. de Bedoya	36.475	51,80887178
2	Gonzalo Domingo Bedoya Diez de Medina	8.100	11,50519154
3	Nicola María Teresa Bedoya Diez de Medina	8.100	11,50519154
4	Rodrigo Alberto Bedoya Diez de Medina	8.100	11,50519154
5	La Boliviana Ciacruz de Seguros y Reaseguros S.A.	9.628	13,67555360
	TOTAL	<i>70.403</i>	100,00

6.3 | Personal Ejecutivo

Vicepresidencia Ejecutiva

- *Laurent Bertaux Laug*

Vicepresidente Desarrollo Comercial

- *Rodrigo Bedoya Diez de Medina*

Director de Negocios

- *Manuel Sauma Guidi*

Gerente Nacional Seguros Masivos

- *Mónica Beltran Romay*

Gerente Nacional Seguros Masivos

- *José Melgarejo Ibañez*

Gerente Nacional Negocios Empresas y Personas

- *Juan Pablo Camacho Vidal*
(desde 1/Jun está encargado de la parte comercial de personas)

Gerencia Nacional Reclamos

- *Gonzalo Paravicini Cortez*

Gerencia Nacional Suscripción

- *Santiago Bustillos Ardaya*

Gerente Nacional Reaseguro

- *Yasmin Rendón Vargas*

Gerente Nacional Marketing e Innovación

- *Juan José Pezzutti*

Gerente Nacional Transformación del Negocio

- *Miguel Dávila Corrales*

Gerencia Nacional Administración y Finanzas

- *Ximena Sánchez Jiménez*

Gerente Nacional Gestión de Talento

- *Carola Cárdenas Peñaranda*

Gerente Nacional Jurídica

- *Fabiana Elina Cunioli Paz*

Gerente Nacional Auditoría Interna

- *Gustavo Zegales Tovar*

Gerencia Nacional Transformación Tecnológica

- *Allison Zuazo Fernández*

6.4 | Sucursales

Oficina Nacional



Calle Colón N° 288
Edificio:
La Boliviana Ciacruz
Zona: Central

*Resolución Administrativa s/n
emitida por la ex Superintendencia
Nacional de Seguros y Reaseguros*

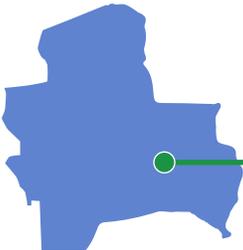
La Paz CDA

Calle 17 de Calacoto
N° 8150 y calle
Roberto Prudencio

*R.A. N° 1021/2020 de
07/10/2020*



Santa Cruz



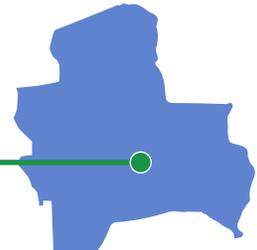
Av. La Salle N° 550
esq. calle Jaime Mendoza
entre 2° y 3° anillo
(Canal Isuto)

*R.A. N° 517/2000
de 29/09/2000*

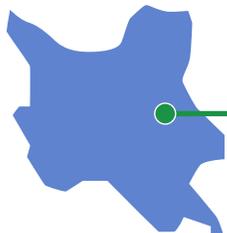
Santa Cruz

Cuarto anillo N° 3260
entre Roca y Coronado
y Av. Centenario

*R.A. N° 310/1999
de 06/04/1999*



Cochabamba



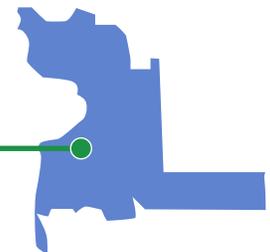
Avenida Uyuni
N° 1041 esquina
Plazuela de la Mujer

*Resolución Administrativa
N° 154/1965 de 18 de
agosto de 1965*

Sucre

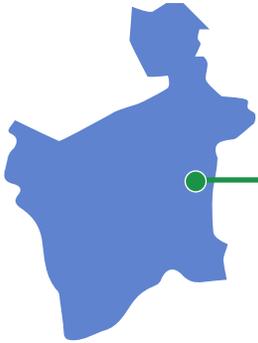
Calle Olañeta N° 32
Plaza Zudañes entre
calles Bustillos y Junin

*Resolución Administrativa
N° 002/1988 de 4 de
enero de 1988*



6.4 | Sucursales

Potosí



**Calle Sucre N° 4-A
(Pasaje Boulevard)
entre calle Hoyos y Matos**

*Resolución Administrativa N° 002/1988
de 4 de enero de 1988*

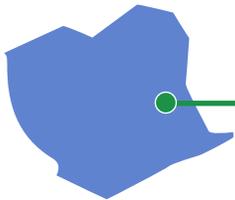
Tarija



**Av. Victor Paz Estensoro
S/N entre Sucre y
General Trigo**

*Resolución Administrativa N° 14/1989
de 8 de febrero 1989*

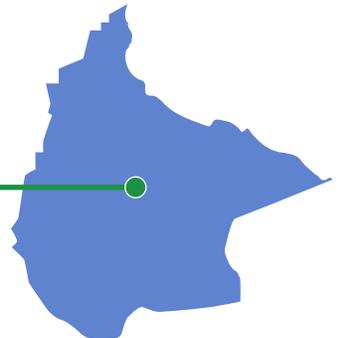
Oruro



**Calle Presidente Montes
N° 1486 y Adolfo Mier**

*Resolución Administrativa de
28 de junio de 1955*

Trinidad



**Av. Cipriano Barace
esquina calle Félix
Pinto S/N**

*Resolución Administrativa
N° 002/1988 de 4 de
enero de 1988*



Capítulo 7

Información de Reaseguros y Ramos Autorizados

Memoria Anual



7 | Información de Reaseguros y Ramos Autorizados

7.1 | Reaseguradores

- Hannover Ruck SE
- Helvetia Compañía Suiza de Seguros S.A.
- Austral Reaseguradora S.A.
- CHUBB Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

7.2 | Ramos Autorizados

- Accidentes Personales Individual
- Accidentes Personales Grupo
- Defunción y/o Sepelio Corto Plazo
- Defunción y/o Sepelio Largo Plazo
- Desgravamen Hipotecario Corto Plazo
- Desgravamen Hipotecario Largo Plazo
- Salud o Enfermedad
- Vida Grupo Corto Plazo
- Vida Individual Corto Plazo
- Vida Individual Largo Plazo
- Rentas Temporales

Capítulo 8

Acta de la Junta de Accionistas

Memoria Anual



La Boliviana Ciacruz Seguros Personales S.A.



ACTA DE LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DE LA BOLIVIANA CIACRUZ SEGUROS PERSONALES S.A. DE FECHA 27 DE FEBRERO DE 2025

En la ciudad de La Paz, a horas 12:30 del día 27 de febrero de 2025, se reunió la Junta General Ordinaria de Accionistas de LA BOLIVIANA CIACRUZ SEGUROS PERSONALES S.A., de acuerdo con la convocatoria efectuada por el Directorio de la sociedad con base en la normativa en actual vigencia, mediante publicación realizada en la Gaceta Electrónica del Registro de Comercio de Bolivia en fecha 14 de febrero del presente año, encontrándose presentes los accionistas que se nombran a continuación:

María Elena Diez de Medina vda. de Bedoya

- Propietaria de 36.475 acciones (correspondiente al 51.80887178% del paquete accionario), representada por el Sr. Gonzalo Domingo Bedoya Diez de Medina, según carta poder firmada en fecha 17 de febrero de 2025, la misma que fue leída y aprobada.

Gonzalo Domingo Bedoya Diez de Medina

- Propietario de 8.100 acciones (correspondiente al 11.50519154% del paquete accionario).

Rodrigo Alberto Bedoya Diez de Medina

- Propietario de 8.100 acciones (correspondiente al 11.50519154% del paquete accionario).

La Boliviana Ciacruz de Seguros y Reaseguos S.A.

- Propietaria de 9.628 acciones (correspondiente al 13.67555360% del paquete accionario), legalmente representada por el Sr. Jacques Hugo de Grandchant Salazar, en virtud al Poder Especial No. 433/2024 de fecha 20 de febrero de 2024 emitido por la Notaria de Fe Pública No. 27 a cargo de la Dra. Paola Evangelina Rodríguez Zaconeta, el mismo que fue leído y aprobado.

Se contó también con la presencia del Presidente del Directorio Armando Gumucio Karstulovic, el Secretario del Directorio Carlos Ferreira Vásquez y el Síndico de la Sociedad Pablo Antonio Chacón.

Instalada la Junta, de acuerdo a lo prescrito en el art. 27 de los Estatutos de la Sociedad y presidida por el Presidente del Directorio, se pasó a considerar el Orden del Día.



Orden del día

Se dio lectura al correspondiente Orden del Día, de acuerdo con lo establecido por el Art. 20 de los estatutos y de conformidad al art. 292 del Código de Comercio.

1. Lectura de la Convocatoria.
2. Verificación de Quórum.
3. Consideración de la Memoria Anual, Informe del Síndico, Balance General, Estado de Resultados y Estados Financieros de la Sociedad por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2024, más Dictamen de Auditoría Externa.
4. Tratamiento de los resultados de la gestión.
5. Nombramiento y/o Ratificación de Directores y Síndico y fijación de su remuneración y fianzas.
6. Ratificación de auditores externos.
7. Ratificación de Informe Anual de Gobierno Corporativo.
8. Lectura, consideración y aprobación del Acta con la designación de dos representantes de los Accionistas para su firma.

Lectura de la Convocatoria

Se dio lectura a la convocatoria efectuada por el Directorio y publicada en la Gaceta Electrónica del Registro de Comercio de Bolivia en fecha 14 de febrero del presente año de acuerdo con lo establecido por el art. 18 de los estatutos y de conformidad a los Arts. 288 y 289 del Código de Comercio.

2. Verificación de Quórum

Con base en la comprobación de los Accionistas asistentes que representan a 62.303 acciones, se verificó la concurrencia del 88,49480846% del Capital Social, por lo que se dio por legal y válidamente instalada la Junta General Ordinaria de Accionistas, de conformidad a lo estipulado en los estatutos y se procedió con la continuación del desarrollo del Orden del Día.

3. Consideración de la Memoria Anual, Informe del Síndico, Balance General, Estado de Resultados y Estados Financieros de la Sociedad por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2024, más Dictamen de Auditoría Externa.

- Memoria Anual

El Presidente del Directorio dio lectura al contenido de la Memoria Anual de la Sociedad.

La Memoria incluye, entre otros, nóminas de los accionistas, directores y de los principales ejecutivos de la Sociedad. Contiene, asimismo, el Informe del Auditor Independiente, una relación de sucursales y oficinas de la sociedad con indicación de direcciones y otros aspectos relevantes. Se citan los principales reaseguradores con los que trabaja la sociedad, los ramos autorizados por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS), se adjuntan los Estados Financieros y el Informe del Síndico.

La Junta aprobó el contenido de la Memoria Anual y autorizó al Directorio la elaboración del texto y su consiguiente publicación.

La Paz, 24 de febrero de 2025

**A los señores
Accionistas de LA BOLIVIANA CIACRUZ SEGUROS
PERSONALES S.A.**

Presente.-

De acuerdo con lo establecido en el artículo No. 335 del Código de Comercio, tengo a bien informar lo siguiente:
He examinado la memoria referente al ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2024 de **LA BOLIVIANA CIACRUZ PERSONALES S.A.**

He asistido con voz, pero sin voto, a las reuniones de Directorio que se celebraron durante el período comprendido entre el 1ro de enero de 2024.

Con respecto a las tareas descritas previamente, he obtenido las informaciones y explicaciones que he considerado necesarias y consecuentemente no tengo observaciones que formular.

Además he revisado el balance general de **LA BOLIVIANA CIACRUZ SEGUROS PERSONALES S.A.** al 31 de diciembre de 2024 y los correspondientes estados de resultados, evolución patrimonial y flujo de fondos por el período de doce meses terminado en esa fecha teniendo a la vista el informe de la firma auditora PRICEWATERSHOUCOOPERS S.R.L. S.R.L. de fecha 24 de febrero de 2025 emitido sobre dichos documentos, en el cual los auditores externos emitieron una opinión sin salvedades. Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre los mismos basada en mi trabajo.

Basado en mi tarea y en la auditoría de los estados financieros arriba mencionados efectuada por la firma PRICEWATERSHOUCOOPERS S.R.L. S.R.L. informo que, no he tomado conocimiento de ninguna modificación importante que deba hacerse a los estados financieros mencionados en el párrafo anterior. Por tanto, recomiendo a la Junta aprobar la Memoria y los estados financieros de la Sociedad al 31 de diciembre de 2024.



**Lic. Aud. Pablo A. Chacón
Síndico Titular**

Se puso a consideración de la Junta General Ordinaria de Accionistas el informe del Síndico.
A tal efecto, se aprobó el mismo por el voto unánime de los accionistas presentes.

- Balance General, Estado de Resultados y Estados Financieros de la Sociedad por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2024, más Dictamen de Auditoría Externa.

A continuación, el Presidente invitó al Vicepresidente Ejecutivo Laurent Bertaux, quien se encargó de exponer el Balance General, Estado de Resultados y Estados Financieros de la Sociedad por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2024, más el Dictamen de Auditoría Externa.

Balance General

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023

(Expresado en Bolivianos)

1 Activo	Nota	2024	2023	2 Pasivo	Nota	2024	2023
101 Disponible	4 a)	113.612.145	117.105.676	202 Obligaciones técnicas	4 h)	304.145.387	200.193.566
102 Exigible técnico	4 b)	233.560.669	148.435.589	203 Obligaciones administrativas	4 i)	159.038.299	119.079.174
103 Exigible administrativo	4 c)	12.968.357	6.927.629	204 Reservas técnicas de seguros	4 j)	58.522.566	49.092.454
104 Inversiones	4 d)	263.517.927	218.828.952	205 Reservas técnicas de siniestros	4 j)	35.681.419	27.941.016
105 Bienes de uso	4 e)	5.031.421	1.160.980	207 Transitorio		-	-
107 Activo transitorio	4 f)	5.050.153	2.080.056	208 Diferido	4 k)	11.781.922	16.308.088
108 Diferido	4 g)	49.894.622	28.979.771				
Total del activo		683.635.294	523.518.653	Total del pasivo		569.169.593	412.614.298
				3 Patrimonio	Nota	2024	2023
				301 Capital pagado	6	70.403.000	70.403.000
				302 Cuentas pendientes de capitalización	7	280.223	280.223
				303 Reservas	7	12.604.119	11.194.298
				305 Ajuste global del patrimonio	8	4.157	4.157
				307 Resultados de gestiones anteriores		826.277	826.277
				308 Resultado neto del ejercicio		30.347.925	28.196.400
				Total del patrimonio		114.465.701	110.904.355
				Total del pasivo y patrimonio		683.635.294	523.518.653
6 Cuentas de orden deudoras	Nota	2024	2023	7 Cuentas de orden acreedoras	Nota	2024	2023
601 Cuentas de control	11	80.467.447.881	117.105.676	701 Cuentas de control	11	137.754.160.366	85.885.467.272
602 Documentos entregados en custodia	11	25.431.900	24.017.030	703 Contingentes	11	-	-
609 Deudores por contra	11	137.754.160.366	85.885.619.863	709 Acreedores por contra	11	80.492.879.781	62.785.113.729
Total de cuentas de orden deudoras		218.247.040.147	148.670.733.592	Total de cuentas de orden acreedoras		218.247.040.147	148.670.733.592

Las notas 1 a 20 que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros.

Laurent Bertaux L.
Vicepresidente Ejecutivo

Ximena Sánchez Jiménez
Apoderado Financiero

Carlos E. Jiménez Gareca
Contador General

Estado de Resultados

Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023
(Expresado en Bolivianos)

	Nota	2024	2023
401 Producción		1.024.869.648	791.569.581
501 Anulación producción		(20.860.156)	(6.358.917)
402 Primas aceptadas en reaseguro nacional		20.777.005	27.416.312
502 Anulación primas aceptadas en reaseguro nacional		-	-
Producción neta de anulación		1.024.786.497	812.626.976
506 Primas cedidas en reaseguro nacional		(170.863.655)	(150.365.841)
406 Anulación de primas cedidas en reaseguro nacional		-	-
507 Primas cedidas en reaseguro extranjero		(230.330.078)	(247.957.998)
407 Anulación de primas cedidas en reaseguro extranjero		917.804	1.668.307
Producción neta de reaseguros		624.510.568	415.971.444
508 Constitución de reservas técnicas de seguros		(960.718.693)	(926.713.440)
408 Liberación de reservas técnicas de seguros		948.893.298	913.541.163
Primas devengadas		612.685.173	402.799.167
409 Reintegro costos de producción		9.311.783	2.846.178
509 Costos de producción		(138.562.481)	(114.987.298)
510 Constitución de reservas técnicas de siniestros		(312.681.702)	(222.462.493)
410 Liberación de reservas técnicas de siniestros		304.882.985	221.068.095
511 Siniestros y rentas		(251.981.789)	(180.378.568)
512 Costos de salvataje y recupero		(1.324.006)	(2.737.513)
Resultado técnico bruto		222.329.963	106.174.568

	Nota	2024	2023
413 Siniestros reembolsados por cesiones reaseguro nacional		83.434.875	62.105.235
514 Costos de cesiones reaseguro nacional		(18.604.833)	(16.274.850)
414 Productos de cesiones reaseguro nacional		97.985.340	91.676.263
415 Siniestros reembolsados por cesiones reaseguro extranjero		119.000.920	1083021.879
516 Costos de cesiones reaseguro extranjero		(41.903.665)	(16.533.677)
416 Productos de cesiones reaseguro extranjero		109.376.866	99.904.096
517 Participación de siniestros		(14.261.847)	(19.640.598)
518 Costo de aceptaciones reaseguro nacional		-	-
Resultado técnico neto de reaseguro		557.357.619	415.405.916
521 Gastos administrativos	9	(549.219.898)	(395.940.190)
421 Ingresos administrativos	10	7.345.005	3.255.226
Resultado operacional		15.482.726	22.720.952
422 Productos de inversión		29.420.582	25.990.123
522 Costos de inversión		(12.756.239)	(23.231.160)
423 Reintegro de previsión		857.730	421.107
523 Previsión		(910.287)	(560.036)
424 Ganancia por venta de activos		7.961	5.211
524 Pérdida por venta de activos		(1.589)	(211)
Resultado Financiero		32.100.884	25.345.986
425 Créditos por ajuste por inflación y tenencia de bienes		7.658.614	5.029.195
525 Débitos por ajuste por inflación y tenencia de bienes		(9.411.573)	(2.178.781)
Resultado por inflación		30.347.925	28.196.400
Impuesto sobre las utilidades de las empresas		-	-
Resultado neto del ejercicio		30.347.925	28.196.400

Las notas 1 a 20 que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros.

Laurent Bertaux L.
Vicepresidente Ejecutivo

Ximena Sánchez Jiménez
Apoderado Financiero

Carlos E. Jiménez Gareca
Contador General

Estado de Evolución del Patrimonio

Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023
(Expresado en Bolivianos)

	Cuentas pendientes de capitalización			Reservas		Resultados de gestiones anteriores	Resultado de la gestión	Total
	Capital pagado	Reinversión de utilidades	Aportes para futuros aumentos de capital	Reserva legal	Ajuste global del patrimonio			
	301.01M	302.01M	302.02M	303.01M	305.01M	307	308	
Saldos al 1° de enero de 2023	70.403.000	280.001	222	9.474.101	4.157	826.277	34.403.952	115.391.710
2 Movimientos Internos								
2.1 Traspaso de la utilidad de la gestión anterior	-	-	-	-	-	34.403.952	(34.403.952)	-
2.2 Constitución de la reserva legal	-	-	-	1.720.197	-	(1.720.197)	-	-
3 Movimientos Externos								
3.1 Distribución de utilidades dispuestas por la Junta General Ordinaria de Accionistas	-	-	-	1.720.197	-	(32.683.755)	-	(32.683.755)
4 Resultado de la Gestión								
4.1 Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-	-	28.196.400	28.196.400
Saldos al 31 de diciembre de 2023	70.403.000	280.001	222	11.194.298	4.157	826.277	28.196.400	110.904.355
2 Movimientos Internos								
2.1 Traspaso de la utilidad de la gestión anterior	-	-	-	-	-	28.196.400	(28.196.400)	-
2.2 Constitución de la reserva legal	-	-	-	1.409.821	-	(1.409.821)	-	-
3 Movimientos Externos								
3.1 Distribución de utilidades	-	-	-	-	-	(26.786.579)	-	(26.786.579)
4 Resultado de la Gestión								
4.1 Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-	-	30.347.925	30.347.925
Saldos al 31 de diciembre de 2024	70.403.000	280.001	222	12.604.119	4.157	826.277	30.347.925	114.465.701

Las notas 1 a 20 que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros.

Laurent Bertaux L.
Vicepresidente Ejecutivo

Ximena Sánchez Jiménez
Apoderado Financiero

Carlos E. Jiménez Gareca
Contador General

Estado de Flujo de Fondos

Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023
(Expresado en Bolivianos)

	2024	2023 (Reclasificado)
A. Flujo de fondos por actividades operativas		
Resultado neto del ejercicio	30.347.925	28.196.400
A.1 Partidas que no han generado movimiento de fondos		
A.1.1 Exigible técnico pendiente de cobro	(233.649.683)	(148.491.560)
A.1.2 Previsión para primas y cuentas por cobrar	910.287	560.036
A.1.3 Reintegro de previsión	(857.730)	(421.107)
A.1.4 Depreciación de bienes de uso	519.116	306.732
A.1.5 (Ganancia) por venta de activos	-	-
A.1.6 Depreciación de inversiones (bienes inmuebles)	288.558	191.649
A.1.7 Ganancia por valuación (neta)	(16.461.702)	(285.735)
A.1.8 Ganancia en venta de títulos	-	-
A.1.9 Amortización activos diferidos	-	-
A.1.10 Obligaciones técnicas pendientes de pago	304.145.388	200.193.566
A.1.11 Reservas técnicas de seguros	9.430.112	11.519.140
A.1.12 Reservas técnicas de siniestros	7.740.403	1.394.391
A.1.13 Previsión para indemnizaciones	3.743.962	2.953.192
A.1.14 Otras provisiones	3.041.955	2.505.345
A.1.15 Ajustes a resultados gestiones anteriores	-	-
A.1.16 Aporte de capital	-	-
A.2 Cambios en activos y pasivos		
A.2.1 Exigible técnico cobrado de la anterior gestión	148.491.560	118.128.768
A.2.2 (Incremento) en exigible administrativo	(6.060.242)	988.790
A.2.4 Disminución (Incremento) en activo transitorio	(2.970.097)	5.151.117
A.2.5 Disminución (Incremento) en activo diferido	(20.914.851)	(15.491.055)
A.2.6 Obligaciones técnicas pagadas de la gestión anterior	(200.193.566)	(155.945.604)
A.2.7 Incremento en obligaciones administrativas	28.787.967	58.553.747
A.2.8 Incremento (disminución) en pasivo transitorio	-	-
A.2.9 (Disminución) en pasivo diferido	(11.312.083)	(2.069.186)
Total fondos por actividades operativas	45.027.279	107.938.626

	2024	2023 (Reclasificado)
B. Flujo de fondos por actividades de inversión		
B.1 Incremento de bienes de uso (neto)	(4.389.566)	(630.206)
B.2 (Incremento) Disminución de inversiones	(28.515.831)	(68.333.577)
Total fondos por actividades de inversión	(32.905.387)	(68.963.783)
C. Flujo de fondos por actividades de financiamiento		
C.1 Distribución de dividendos	(26.786.580)	(32.683.755)
C.2 Endeudamiento financiero	11.171.157	-
Total fondos por actividades de financiamiento	(15.615.423)	(32.683.755)
INCREMENTO NETO DE FONDOS	(3.493.531)	6.291.088
DISPONIBLE AL INICIO DEL EJERCICIO	117.105.676	110.814.588
DISPONIBLE AL CIERRE DEL EJERCICIO	113.612.145	117.105.676

Las notas 1 a 20 que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros.

Laurent Bertaux L.
Vicepresidente Ejecutivo

Ximena Sánchez Jiménez
Apoderado Financiero

Carlos E. Jiménez Gareca
Contador General



Con posterioridad al 31 de diciembre de 2024, no se han producido hechos o circunstancias que afecten en forma significativa los estados financieros a esa fecha.

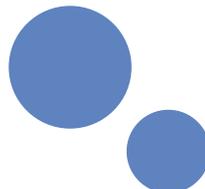
LA BOLIVIANA CIACRUZ SEGUROS PERSONALES S.A.

Estados financieros al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Contenido

Informe de auditoría emitido por un auditor independiente
Balance general
Estado de resultados
Estado de evolución patrimonial
Estado de flujo de fondos
Notas a los estados financieros

Bs = Boliviano
USD = Dólar estadounidense
UFV = Unidad de Fomento de Vivienda



Informe de auditoría emitido por un auditor independiente

24 de febrero de 2025

A los señores
Accionistas y Directores de
LA BOLIVIANA CIACRUZ SEGUROS PERSONALES S.A.
La Paz

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de LA BOLIVIANA CIACRUZ SEGUROS PERSONALES S.A. (“la Compañía”), que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2024, y el estado de resultados, el estado de evolución patrimonial y el estado de flujo de fondos correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la Compañía al 31 de diciembre de 2024, así como sus resultados y flujos de fondos correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las normas contables emitidas por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Bolivia (NAGA) y las normas emitidas por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, referidas a auditoría externa. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección “Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros” de nuestro informe. Somos independientes de la Compañía de conformidad con el Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores junto con los requerimientos de ética que son aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros en Bolivia y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Párrafo de énfasis - Bases contables

Llamamos la atención sobre la Nota 2 a los estados financieros, en la que se describe el marco de referencia para la preparación y presentación de los estados financieros, los cuales han sido preparados para permitir a la Compañía cumplir con los requerimientos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS. En consecuencia, los estados financieros pueden no ser apropiados para otra finalidad. Nuestra opinión no ha sido modificada en relación con este tema.

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del ejercicio anual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto y en la formación de nuestra opinión sobre estos, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

Cuestión clave de la auditoría

Modo en el que se han tratado en la auditoría

Reservas técnicas de seguros y de siniestros

Al 31 de diciembre de 2024, la Compañía ha construido reservas técnicas de seguros para riesgos en curso y matemáticas para seguros de personas por Bs. 29.385.218 y Bs. 29.137.348, respectivamente.

Adicionalmente, 31 de diciembre de 2024, la Compañía ha construido reservas técnicas de siniestros ocurridos y no reportados y reclamados por liquidar por Bs. 12.955.233 y Bs.22.726.186, respectivamente.

Las reservas antes descritas representan el 16,55% del total del pasivo a dicha fecha.

Las reservas técnicas para riesgos en curso respaldan ante terceros las obligaciones que podrían surgir por los riesgos asumidos por la Compañía en la emisión de pólizas de seguro; las mismas son calculadas sobre las primas netas de reaseguro no devengadas y regularizan a su vez el devengamiento de los ingresos por producción en base al tiempo transcurrido en la vigencia de cada póliza de seguro. Dichas reservas son calculadas en función a los lineamientos establecidos por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS.

Las reservas matemáticas para seguro de personas han sido calculadas por un actuario matemático que dictaminó la exactitud, suficiencia y razonabilidad de estas al 31 de diciembre de 2024.

Las reservas técnicas de siniestros ocurridos y no reportados incluyen la estimación para cubrir los siniestros que a una fecha determinada no fueron reportados a la Compañía; dichas reservas para seguros de desgravamen hipotecario son calculadas en cumplimiento a lo establecido en la Resolución Administrativa APS/DJ/DS/N°210/2013 del 15 de marzo de 2013 y la Resolución Administrativa APS/DS/N°687-2016 del 31 de mayo de 2016 aprueba el Reglamento del Seguro de Desgravamen.

Las Reservas técnicas de siniestros reclamados por liquidar incluyen la estimación de la Sociedad para cubrir los

Para atender esta cuestión, nuestro trabajo ha incluido, principalmente, los siguientes procedimientos:

- Realizamos el entendimiento de las políticas, manuales y controles establecidos por la Compañía para la determinación de las reservas técnicas para riesgos en curso, matemática para seguros de personas, de siniestros ocurridos y no reportados y de siniestros reclamados por liquidar.
- Con la participación de nuestros especialistas en sistemas informáticos, verificamos la confiabilidad, integridad y exactitud de la información generada por los sistemas de información de la Compañía, en relación con las reservas técnicas para riesgos en curso, de siniestros ocurridos y no reportados y de siniestros reclamados por liquidar.
- Para una muestra de pólizas de seguros, verificamos la exactitud de la información registrada en los sistemas de información de la Compañía con documentación de respaldo.
- Para una muestra de siniestros reclamados por liquidar, verificamos la exactitud de la información registrada en los sistemas de información de la Compañía con documentación de respaldo.
- Al 31 de diciembre de 2024, recalculamos las reservas técnicas para riesgos en curso considerando los métodos de cálculo establecidos por la Autoridad de Fiscalización y control de Pensiones y Seguros - APS, sobre los saldos de primas netas de reaseguro no devengadas y tomando en cuenta las vigencias de las pólizas de seguro.
- Para una muestra de siniestros reclamados por liquidar, verificamos que las reservas técnicas que se hayan construido cuenten con la documentación requerida

Cuestión clave de la auditoría

Modo en el que se han tratado en la auditoría

siniestros pendientes de liquidación. Estas reservas son constituidas en función a la parte del capital asegurado asumido por la Compañía considerando una posible liquidación o indemnización a favor del asegurado o beneficiario de una póliza. La estimación determinada por la Compañía incluye la aplicación de un juicio en base a la valoración de la información financiera y no financiera, antecedentes históricos, ajustes de gastos, entre otros.

En base a lo descrito en los párrafos anteriores, consideramos que las reservas antes mencionadas son una cuestión clave de auditoría debido a que estas reservas permiten la regularización del devengamiento del ingreso por producción y la estimación en las obligaciones de la Compañía por los riesgos asumidos. Hemos realizado procedimientos de auditoría enfocados a atender dicha cuestión.

En las notas 2.2.g), 2.2.i) y 4.j) a los estados financieros, se incluye información complementaria acerca de las reservas.

por las políticas y manuales de la Compañía y las disposiciones legales vigentes.

- Para una muestra de siniestros reclamados por liquidar al 31 de diciembre de 2024, verificamos la liquidación o indemnización posterior del siniestro con documentación de respaldo.
- Confirmamos la independencia y objetividad del trabajo del actuario matemático.
- En el caso de la reserva matemática para seguros de personas hemos verificado el informe emitido por el perito independiente y conciliado los importes que surgen de los informes con los registros contables de la Compañía.
- Verificamos la razonabilidad de los supuestos definidos para el modelo matemático y recalculamos la exactitud de las reservas técnicas de siniestros ocurridos y no reportados.
- Verificamos el movimiento de las reservas técnicas para riesgos en curso, matemática para seguros de personas, de siniestros ocurridos y no reportados y de siniestros reclamados por liquidar, y su correspondiente exposición en los resultados del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024.
- Verificamos la contabilización de las reservas técnicas para riesgos en curso, matemática para seguros de personas, de siniestros ocurridos y no reportados, de siniestros reclamados por liquidar, y considerando los lineamientos definidos por el Plan Único de Cuentas del regulador.

Otras cuestiones - Informe de auditoría del auditor anterior

Los estados financieros de LA BOLIVIANA CIACRUZ SEGUROS PERSONALES S.A. correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2023 fueron auditados por otro auditor que, en fecha 26 de febrero del 2024 expresó una opinión no modificada sobre dichos estados financieros.

Responsabilidades de la Gerencia y de los responsables del gobierno de la Compañía en relación con los estados financieros

La Gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de conformidad con las normas contables emitidas por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, descritas en la Nota 2 a los estados financieros, y del control interno que la Gerencia considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Gerencia es responsable de la valoración de la capacidad de la Compañía de continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si la Gerencia tiene intención liquidar la Compañía o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los responsables del gobierno de la Compañía son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la misma.

Responsabilidad del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Bolivia y las normas emitidas por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, referidas a auditoría externa, siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios podrían tomar basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Bolivia (NAGA) y las normas emitidas por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, referidas a auditoría externa, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Compañía.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Gerencia.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la Gerencia, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Compañía deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la resentación razonable.

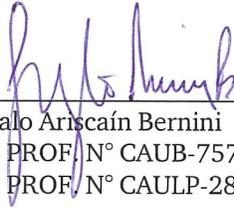
Comunicamos a los responsables del gobierno de la Compañía sobre, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los responsables del gobierno de la Compañía una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y comunicado con ellos acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que pueden afectar a nuestra independencia y, en su caso, las correspondientes salvaguardas.



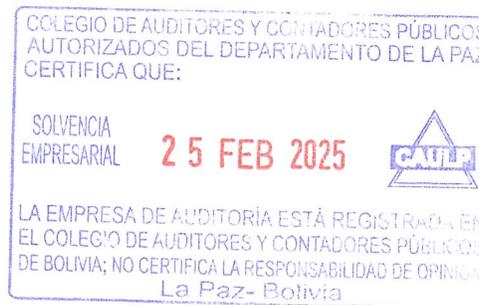
Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación con los responsables del gobierno de la Compañía, determinamos las que han sido de mayor significatividad en la auditoría de los estados financieros del ejercicio actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría. Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que una cuestión no se debería comunicar en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público de la misma.

PricewaterhouseCoopers S.R.L.



(Socio)

Gonzalo Ariscaín Bernini
MAT. PROF. N° CAUB-7572
MAT. PROF. N° CAULP-2898



Capítulo 9

Estados Financieros

Memoria Anual



	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	NOV	DEC
				Sale		Buy		Grow				
Platinum				\$285.00		\$314.07		10.20%				
Silver				\$375.00		\$480.75		28.20%				
Copper				\$625.00		\$663.75		6.20%				
Steel				\$769.00		\$828.98		7.80%				
Beryllium				\$424.00		\$552.90		30.40%				
Manganese				\$326.00		\$419.89		28.80%				
Aluminum				\$400.00		\$448.80		12.20%				
Chrome				\$588.00		\$726.77		23.60%				
Nickel				\$351.00		\$442.26		26.00%				
Bauxite				\$517.00		\$578.01		11.80%				
				\$583.00		\$753.24		29.20%				
Cotton				\$118.00		\$162.60		37.80%				
Flax				\$191.00		\$191.38		0.20%				
Textiles				\$208.00		\$264.58		27.20%				
Wool				\$217.00		\$244.34		12.60%				
Fur				\$199.00		\$216.11		8.60%				
Passive market				\$172.00		\$173.03		0.60%				
Silk				\$109.00		\$151.07		38.60%				
Electric pow				\$789.00		\$935.75		18.60%				
				\$722.00		\$877.95		21.60%				
				\$602.00		\$746.48		24.00%				



La Boliviana Ciacruz Seguros Personales S.A.
Notas a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2024 y 2023

Balance General
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023
(Expresado en Bolivianos)

1	Activo	Nota	2024	2023	2	Pasivo	Nota	2024	2023
101	Disponible	4 a)	113.612.145	117.105.676	202	Obligaciones técnicas	4 h)	304.145.387	200.193.566
102	Exigible técnico	4 b)	233.560.669	148.435.589	203	Obligaciones administrativas	4 i)	159.038.299	119.079.174
103	Exigible administrativo	4 c)	12.968.357	6.927.629	204	Reservas técnicas de seguros	4 j)	58.522.566	49.092.454
104	Inversiones	4 d)	263.517.927	218.828.952	205	Reservas técnicas de siniestros	4 j)	35.681.419	27.941.016
105	Bienes de uso	4 e)	5.031.421	1.160.980	207	Transitorio		-	-
107	Activo transitorio	4 f)	5.050.153	2.080.056	208	Diferido	4 k)	11.781.922	16.308.088
108	Diferido	4 g)	49.894.622	28.979.771		Total del pasivo		569.169.593	412.614.298
	Total del activo		683.635.294	523.518.653					
					3	Patrimonio	Nota	2024	2023
					301	Capital pagado	6	70.403.000	70.403.000
					302	Cuentas pendientes de capitalización	7	280.223	280.223
					303	Reservas	7	12.604.119	11.194.298
					305	Ajuste global del patrimonio	8	4.157	4.157
					307	Resultados de gestiones anteriores		826.277	826.277
					308	Resultado neto del ejercicio		30.347.925	28.196.400
						Total del patrimonio		114.465.701	110.904.355
						Total del pasivo y patrimonio		683.635.294	523.518.653
6	Cuentas de orden deudoras	Nota	2024	2023	7	Cuentas de orden acreedoras	Nota	2024	2023
601	Cuentas de control	11	80.467.447.881	117.105.676	701	Cuentas de control	11	137.754.160.366	85.885.467.272
602	Documentos entregados en custodia	11	25.431.900	24.017.030	703	Contingentes	11	-	-
609	Deudores por contra	11	137.754.160.366	85.885.619.863	709	Acreedores por contra	11	80.492.879.781	62.785.113.729
	Total de cuentas de orden deudoras		218.247.040.147	148.670.733.592		Total de cuentas de orden acreedoras		218.247.040.147	148.670.733.592

Las notas 1 a 20 que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros.

Laurent Bertaux L.
Vicepresidente Ejecutivo

Ximena Sánchez Jiménez
Apoderado Financiero

Carlos E. Jiménez Gareca
Contador General

Estado de Evolución del Patrimonio

Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023
(Expresado en Bolivianos)

	Cuentas pendientes de capitalización			Reservas		Ajuste global del patrimonio	Resultados de gestiones anteriores	Resultado de la gestión	Total
	Capital pagado	Reinversión de utilidades	Aportes para futuros aumentos de capital	Reserva legal					
Saldos al 1° de enero de 2023	70.403.000	280.001	222	9.474.101	4.157	826.277	34.403.952	115.391.710	
2 Movimientos Internos									
2.1 Traspaso de la utilidad de la gestión anterior	-	-	-	-	-	34.403.952	(34.403.952)	-	
2.2 Constitución de la reserva legal	-	-	-	1.720.197	-	(1.720.197)	-	-	
3 Movimientos Externos									
3.1 Distribución de utilidades dispuestas por la Junta General Ordinaria de Accionistas	-	-	-	1.720.197	-	(32.683.755)	-	(32.683.755)	
4 Resultado de la Gestión									
4.1 Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-	-	28.196.400	28.196.400	
Saldos al 31 de diciembre de 2023	70.403.000	280.001	222	11.194.298	4.157	826.277	28.196.400	110.904.355	
2 Movimientos Internos									
2.1 Traspaso de la utilidad de la gestión anterior	-	-	-	-	-	28.196.400	(28.196.400)	-	
2.2 Constitución de la reserva legal	-	-	-	1.409.821	-	(1.409.821)	-	-	
3 Movimientos Externos									
3.1 Distribución de utilidades	-	-	-	-	-	(26.786.579)	-	(26.786.579)	
4 Resultado de la Gestión									
4.1 Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-	-	30.347.925	30.347.925	
Saldos al 31 de diciembre de 2024	70.403.000	280.001	222	12.604.119	4.157	826.277	30.347.925	114.465.701	

Las notas 1 a 20 que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros.

Laurent Bertaux L.
Vicepresidente Ejecutivo

Ximena Sánchez Jiménez
Apoderado Financiero

Carlos E. Jiménez Gareca
Contador General

Estado de Resultados

Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023

(Expresado en Bolivianos)

	Nota	2024	2023
401 Producción		1.024.869.648	791.569.581
501 Anulación producción		(20.860.156)	(6.358.917)
402 Primas aceptadas en reaseguro nacional		20.777.005	27.416.312
502 Anulación primas aceptadas en reaseguro nacional		-	-
Producción neta de anulación		1.024.786.497	812.626.976
506 Primas cedidas en reaseguro nacional		(170.863.655)	(150.365.841)
406 Anulación de primas cedidas en reaseguro nacional		-	-
507 Primas cedidas en reaseguro extranjero		(230.330.078)	(247.957.998)
407 Anulación de primas cedidas en reaseguro extranjero		917.804	1.668.307
Producción neta de reaseguros		624.510.568	415.971.444
508 Constitución de reservas técnicas de seguros		(960.718.693)	(926.713.440)
408 Liberación de reservas técnicas de seguros		948.893.298	913.541.163
Primas devengadas		612.685.173	402.799.167
409 Reintegro costos de producción		9.311.783	2.846.178
509 Costos de producción		(138.562.481)	(114.987.298)
510 Constitución de reservas técnicas de siniestros		(312.681.702)	(222.462.493)
410 Liberación de reservas técnicas de siniestros		304.882.985	221.068.095
511 Siniestros y rentas		(251.981.789)	(180.378.568)
512 Costos de salvataje y recupero		(1.324.006)	(2.737.513)
Resultado técnico bruto		222.329.963	106.174.568

	Nota	2024	2023
413 Siniestros reembolsados por cesiones reaseguro nacional		83.434.875	62.105.235
514 Costos de cesiones reaseguro nacional		(18.604.833)	(16.274.850)
414 Productos de cesiones reaseguro nacional		97.985.340	91.676.263
415 Siniestros reembolsados por cesiones reaseguro extranjero		119.000.920	1083021.879
516 Costos de cesiones reaseguro extranjero		(41.903.665)	(16.533.677)
416 Productos de cesiones reaseguro extranjero		109.376.866	99.904.096
517 Participación de siniestros		(14.261.847)	(19.640.598)
518 Costo de aceptaciones reaseguro nacional		-	-
Resultado técnico neto de reaseguro		557.357.619	415.405.916
521 Gastos administrativos	9	(549.219.898)	(395.940.190)
421 Ingresos administrativos	10	7.345.005	3.255.226
Resultado operacional		15.482.726	22.720.952
422 Productos de inversión		29.420.582	25.990.123
522 Costos de inversión		(12.756.239)	(23.231.160)
423 Reintegro de previsión		857.730	421.107
523 Previsión		(910.287)	(560.036)
424 Ganancia por venta de activos		7.961	5.211
524 Pérdida por venta de activos		(1.589)	(211)
Resultado Financiero		32.100.884	25.345.986
425 Créditos por ajuste por inflación y tenencia de bienes		7.658.614	5.029.195
525 Débitos por ajuste por inflación y tenencia de bienes		(9.411.573)	(2.178.781)
Resultado por inflación		30.347.925	28.196.400
Impuesto sobre las utilidades de las empresas		-	-
Resultado neto del ejercicio		30.347.925	28.196.400

Las notas 1 a 20 que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros.

Laurent Bertaux L.
Vicepresidente Ejecutivo

Ximena Sánchez Jiménez
Apoderado Financiero

Carlos E. Jiménez Gareca
Contador General

Estado de Flujo de Fondos

Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023
(Expresado en Bolivianos)

	2024	2023 (Reclasificado)
A. Flujo de fondos por actividades operativas		
Resultado neto del ejercicio	30.347.925	28.196.400
A.1 Partidas que no han generado movimiento de fondos		
A.1.1 Exigible técnico pendiente de cobro	(233.649.683)	(148.491.560)
A.1.2 Previsión para primas y cuentas por cobrar	910.287	560.036
A.1.3 Reintegro de previsión	(857.730)	(421.107)
A.1.4 Depreciación de bienes de uso	519.116	306.732
A.1.5 (Ganancia) por venta de activos	-	-
A.1.6 Depreciación de inversiones (bienes inmuebles)	288.558	191.649
A.1.7 Ganancia por valuación (neta)	(16.461.702)	(285.735)
A.1.8 Ganancia en venta de títulos	-	-
A.1.9 Amortización activos diferidos	-	-
A.1.10 Obligaciones técnicas pendientes de pago	304.145.388	200.193.566
A.1.11 Reservas técnicas de seguros	9.430.112	11.519.140
A.1.12 Reservas técnicas de siniestros	7.740.403	1.394.391
A.1.13 Previsión para indemnizaciones	3.743.962	2.953.192
A.1.14 Otras provisiones	3.041.955	2.505.345
A.1.15 Ajustes a resultados gestiones anteriores	-	-
A.1.16 Aporte de capital	-	-
A.2 Cambios en activos y pasivos		
A.2.1 Exigible técnico cobrado de la anterior gestión	148.491.560	118.128.768
A.2.2 (Incremento) en exigible administrativo	(6.060.242)	988.790
A.2.4 Disminución (Incremento) en activo transitorio	(2.970.097)	5.151.117
A.2.5 Disminución (Incremento) en activo diferido	(20.914.851)	(15.491.055)
A.2.6 Obligaciones técnicas pagadas de la gestión anterior	(200.193.566)	(155.945.604)
A.2.7 Incremento en obligaciones administrativas	28.787.967	58.553.747
A.2.8 Incremento (disminución) en pasivo transitorio	-	-
A.2.9 (Disminución) en pasivo diferido	(11.312.083)	(2.069.186)
Total fondos por actividades operativas	45.027.279	107.938.626

	2024	2023 (Reclasificado)
B. Flujo de fondos por actividades de inversión		
B.1 Incremento de bienes de uso (neto)	(4.389.566)	(630.206)
B.2 (Incremento) Disminución de inversiones	(28.515.831)	(68.333.577)
Total fondos por actividades de inversión	(32.905.387)	(68.963.783)
C. Flujo de fondos por actividades de financiamiento		
C.1 Distribución de dividendos	(26.786.580)	(32.683.755)
C.2 Endeudamiento financiero	11.171.157	-
Total fondos por actividades de financiamiento	(15.615.423)	(32.683.755)
INCREMENTO NETO DE FONDOS	(3.493.531)	6.291.088
DISPONIBLE AL INICIO DEL EJERCICIO	117.105.676	110.814.588
DISPONIBLE AL CIERRE DEL EJERCICIO	113.612.145	117.105.676

Las notas 1 a 20 que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros.



Laurent Bertaux L.
Vicepresidente Ejecutivo



Ximena Sánchez Jiménez
Apoderado Financiero



Carlos E. Jiménez Gareca
Contador General

Nota 1 Antecedentes

- Al amparo de la Ley de Seguros N° 1883, que reemplaza la Ley de Entidades Aseguradoras, La Boliviana Ciacruz de Seguros y Reaseguros S.A., escinde su cartera de Seguros Personales y ésta con parte de sus accionistas, crea La Boliviana Ciacruz Seguros Personales S.A., dedicada exclusivamente a la actividad aseguradora de seguros y reaseguros y servicios a las personas individuales en el ramo vida, rentas vitalicias, accidentes y de salud, servicios de prepago y lleva a cabo todas las operaciones, actos contratos de cualquier naturaleza sin limitación ni exclusión alguna, permitidos por las disposiciones legales pertinentes y especialmente por la ley de Seguros, misma que fue aprobada por la Autoridad de Fiscalización mediante Resolución Administrativa N° 143 del 7 de julio de 1999.

Consecuentemente, recién a partir del mes de julio de 1999, esta Sociedad comenzó a emitir pólizas correspondientes a seguros de personas. Antes de esta autorización y dentro del período de adecuación establecido por la Ley de Seguros (Ley N° 1883) promulgada el 7 de julio de 1998, estas pólizas fueron emitidas por La Boliviana Ciacruz de Seguros y Reaseguros S.A.

Las Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas celebradas el 3 y 15 de agosto de 2000, respectivamente, autorizaron la incorporación como accionista a Z.I.C. International N.V. miembro de Zurich Financial Services Group.

El 31 de diciembre de 2001, Z.I.C. International N.V. transfiere su participación en favor de Zurich South America Invest AB, aspecto que es comunicado a la Sociedad el 3 de enero de 2002 y a la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS el 5 de enero de 2002.

La Boliviana Ciacruz Seguros Personales S.A. ha efectuado el cambio de razón social a Zurich Boliviana Seguros Personales S.A., de acuerdo con lo establecido en la Junta Extraordinaria de Accionistas, del 14 de junio de 2002, y la Resolución Administrativa 728/02, del 3 de septiembre de 2002, emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS.

Con efecto al 31 de diciembre de 2011, los accionistas minoritarios de ZURICH BOLIVIANA SEGUROS PERSONALES S.A., adquirieron la totalidad de las acciones de Zurich South América Invest AB, de propiedad del Grupo Zurich Financial Services de Suiza, desvinculándose del Grupo Zurich.

Como consecuencia de lo manifestado en el anterior párrafo, la compañía ha modificado el nombre de Zurich Boliviana Seguros Personales S.A., por La Boliviana Ciacruz Seguros Personales S.A. según se acredita mediante Testimonio No. 316/2012 del 17 de mayo de 2012.

- A continuación, se describen los principios y normas contables más significativas:

2.1 Base de preparación de los estados financieros

a) Presentación de los estados financieros

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2024 y 2023 presentan cifras en bolivianos (Bs) que constituye la moneda de cuenta y de curso legal en Bolivia. Dichos estados financieros combinan las operaciones de las oficinas de la Sociedad situadas en las ciudades de La Paz, Santa Cruz de la Sierra, Cochabamba, Sucre, Tarija, Trinidad, Oruro y Potosí.

2.1 Base de preparación de los estados financieros (Cont.)

b) Base normativa contable de preparación de los estados financieros

Los estados financieros son preparados a valores históricos siguiendo los lineamientos generales establecidos por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, mediante Resolución Administrativa SPVS-IS N° 180 del 27 de febrero de 2008, que aprobó la actualización del Plan Único de Cuentas y Manual de Contabilidad para entidades de seguros y que es de uso obligatorio.

Los estados financieros y sus notas se han preparado conforme con la Ley de Seguros, Decretos Reglamentarios, Resoluciones y Normas emitidas por la ex Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, lo dispuesto en el Plan Único de Cuentas y Manual de Contabilidad; disposiciones legales en vigencia, Normas de Contabilidad Generalmente Aceptados en Bolivia, y en su caso, Normas Internacionales de Contabilidad; considerando el orden de prelación descrito.

c) Diferencias con principios de contabilidad generalmente aceptados

Los lineamientos contables emitidos por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS concuerdan con Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas en Bolivia, en todos los aspectos significativos excepto por lo siguiente:

- El Plan Único de Cuentas y Manual de Contabilidad establecen que se exponga en el rubro de inversiones, los bienes raíces de propiedad de la Sociedad sin segregar aquellos correspondientes a terrenos y edificios que están siendo ocupados para el propio uso, los cuales, de acuerdo con Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas en Bolivia, deben ser registrados como bienes de uso.

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023 se cuenta con edificios (neto de depreciación) y terrenos ocupados para el propio uso por Bs32.803.896 y Bs 33.092.454 respectivamente. Esta forma de registro tiene un efecto no relevante en la exposición de estos activos y no afecta al patrimonio ni los resultados de la Sociedad

- Los intereses generados por las operaciones de préstamos efectuados con garantía de pólizas son registrados en los resultados del ejercicio por el método de lo percibido.

d) Uniformidad en la preparación de los estados financieros

Las normas contables de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS han sido aplicados por la Sociedad en la preparación de sus estados financieros de manera consistente en los ejercicios 2024 y 2023.

e) Estimaciones contables

La preparación de los estados financieros, de acuerdo con las normas contables de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, requiere que la Gerencia de la Sociedad realice algunas estimaciones que afectan los montos de los activos y pasivos y la exposición de activos y pasivos contingentes a la fecha de los estados financieros, así como los montos de ingresos y gastos del ejercicio. Los resultados futuros podrían ser diferentes, aunque estas estimaciones fueron realizadas en estricto cumplimiento del marco contable y normativo vigente.

a) Moneda extranjera y moneda nacional con mantenimiento de valor

Los activos y pasivos en moneda extranjera y moneda nacional con mantenimiento de valor y las operaciones indexadas a la Unidad de Fomento de Vivienda (UFV), se valúan a su valor nominal en la moneda de origen y son convertidos a los tipos de cambio y/o cotizaciones informadas por el Banco Central de Bolivia a la fecha de cierre de cada ejercicio. Las operaciones indexadas al dólar estadounidense se registran utilizando el tipo de cambio de compra de esa divisa. Las diferencias de cambio y mantenimiento de valor resultantes se registran en los resultados de cada ejercicio en las cuentas "Créditos por ajuste por inflación y tenencia de bienes" y "Débitos por ajuste por inflación y tenencia de bienes" según correspondan.

El tipo de cambio para la conversión de las operaciones en dólares estadounidenses al 31 de diciembre de 2024 y 2023, es de Bs6,86 por USD 1.

Los activos y pasivos en UFV's se ajustan en función de la cotización del indicador referencial vigente al 31 de diciembre de 2024 y 2023, es de Bs2,57833 y Bs2,47444 por UFV 1 respectivamente.

b) Exigible técnico

Las primas por cobrar se registran por el monto total adeudado de la prima. La previsión para primas por cobrar está calculada en función con lo establecido en la Resolución Administrativa SPVS-IS N° 262/01 emitida el 29 de junio de 2001, por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS. Asimismo, se considera la medida excepcional normada por la Resolución Administrativa APS/DJ/DS/DI/N°-1371/2021 emitida el 1 de diciembre 2021 que establece la no constitución de la previsión para primas por cobrar en mora a consecuencia de las primas por cuotas diferidas a créditos otorgados por las Entidades de Intermediación Financiera.

La previsión o reserva por incobrabilidad de primas constituidas al 31 de diciembre de 2024 y 2023 por Bs 88.695 y Bs55.971, respectivamente, es considerada suficiente para cubrir las pérdidas por castigos que pudieran producirse, como resultado de la suscripción de contratos de seguros.

De acuerdo con la Resolución Administrativa IS° 262/2001 del 29 de junio 2001, el cálculo de la reserva para primas por cobrar utilizado es el siguiente:

b) Exigible técnico (Cont.)

a.- Para pólizas de seguros cuya vigencia sea de un año o más:

Días de Mora	Reserva para primas por cobrar
De 1 a 15 días de mora	5% de la Prima Total Adeudada
De 16 a 45 días de mora	20% de la Prima Total Adeudada
De 46 a 60 días de mora	50% de la Prima Total Adeudada
De 61 a 90 días de mora	80% de la Prima Total Adeudada
Mayor a 90 días de mora	100% de la Prima Total Adeudada

b.- Para pólizas de seguro cuya vigencia sea inferior a un año: una mora superior al 20% del tiempo total de vigencia de la póliza, dará lugar a la constitución de la reserva para primas por cobrar por el 100% de la Prima Total Adeudada.

c) Exigible administrativo

El exigible administrativo comprende derechos de la Sociedad por recursos entregados para obtener Boletas de Garantía, entregas con cargo a rendición de cuentas y el crédito fiscal – IVA, registradas a su valor de costo.

Las provisiones por incobrabilidad se registran en función al análisis y gestión de cobro realizado por la Subgerencia de Contabilidad y aprobado por la Gerencia de Administración y Finanzas que considera los siguientes criterios para considerar una cuenta por cobrar como incobrable:

- 1.- Cuando se hayan concluido las instancias de cobro sin resultados favorables.
- 2.- Cuando no exista soporte documental suficiente, lo cual se deberá asentar en el acta correspondiente emitida por la Subgerencia de contabilidad con la autorización de la Gerencia de Administración y Finanzas.

La previsión por incobrabilidad se registra en función a su recuperabilidad evaluadas de forma mensual y provisionada al 100%.

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023 la previsión para cuentas incobrables asciende a Bs3.030.171 y Bs3.063.471 respectivamente, misma que es considerada suficiente para cubrir las pérdidas que pudieran producirse.

d) Inversiones

Títulos Valores de Renta Fija

Los valores de renta fija se valúan a su precio de mercado, que surge de las cotizaciones de estos en la Bolsa Boliviana de Valores de Bolivia, al cierre del ejercicio, de acuerdo con los criterios establecidos por la Metodología de Valoración aprobada por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS mediante Resolución Administrativa SPVS N° 174 de 10 de marzo de 2005, y sus modificaciones posteriores. Esta Metodología establece la valoración de las inversiones en valores de renta fija como en valores de renta variable, por todas las entidades supervisadas por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS.

La valoración de las inversiones en valores de renta fija se determina en función a:

- a.- El precio de mercado en función a la tasa promedio ponderadas de las transacciones efectuadas, cuando se registran transacciones con valores similares en los mercados bursátiles autorizados.
- b.- El Histórico de Hechos de Mercado (HHM) conformado a partir de las Tasas de Rendimiento Relevante generadas con una antigüedad no mayor a 60 días desde la fecha de cálculo.
- c.- La valoración de inversiones realizadas en valores emitidos por el Estado Boliviano, que consisten en Bonos del Banco Central de Bolivia, Letras y Bonos del Tesoro General de la Nación, se valúan todos los días en base a las tasas promedio ponderadas de la Bolsa de Valores, con excepción de las fechas de Subasta del Banco Central de Bolivia. En tal caso, se utiliza el Promedio Ponderado entre las tasas de rendimiento relevantes de Subasta y las tasas de rendimiento relevantes de la Bolsa de Valores.

Las inversiones en títulos valores en el exterior, son valuadas a su precio de mercado, con excepción de un Certificado de Deuda con tasa flotante ajustable cada tres meses emitidos por el Banco Santander, que son reportados a nuestra autoridad reguladora en el Anexo F, títulos por los que realizamos el devengamiento de intereses correspondiente, hasta que se obtenga la aprobación de la APS para su valoración a precios de mercado.



Títulos Valores de Renta Variable

La valoración de las inversiones en valores de renta variable se realiza en base al precio promedio ponderado de mercado de la fecha de cálculo. En su defecto, se considera el hecho más reciente entre el último precio de mercado y el Valor Patrimonial Proporcional (VPP) informado por las Bolsas de Valores en cuanto dispongan con dicha información.

Con el propósito de mantener un importe real en las inversiones de renta variable (acciones), estas fueron registradas a valor nominal y el excedente por un principio de prudencia registrarlo como previsión.

Previsión de Inversiones de Renta Variable

Toda inversión en renta variable, específicamente en acciones, de darse el caso, será provisionada hasta su valor nominal.

Líneas Telefónicas

Los certificados de aportación telefónica se valúan a su costo de adquisición menos su previsión por desvalorización.

Préstamos

Los saldos de los préstamos efectuados con garantía de pólizas de vida vigentes comprenden los derechos derivados del capital prestado, los cuales no exceden el valor de rescate de cada póliza. Los intereses generados por estas operaciones son registrados en los resultados del ejercicio por el método de percibido.

Inversiones en Bienes Raíces

En el mes de marzo de 2023 se procedió a la compra de los siguientes inmuebles de la Boliviana Ciacruz de Seguros y Reaseguros S.A.:

- Inmueble zona/San José, Dist 5 Mza 26 Av Cipriano Barace Esq/Felix P. Inmueble urbano no.2 por Bs4.642.560,57
- Inmueble calle 17 No.8150 y calle Roberto Prudencio – z. Calacoto por Bs10.218.919,90
- Inmueble ubicado en la Av. Mariscal Montenegro No.1336 calle Horacio Ferrecio por Bs3.964.124,61
- Inmueble Av. Juan Bautista La Salle esquina calle Jaime Mendoza No.550 UV 35 Mza 5 lote 24 por Bs14.876.545,58

De acuerdo a lo establecido en la Resolución Administrativa SPVS-IS N°170 de 20 de febrero de 2006, la valuación de los Bienes raíces corresponderá al precio menor entre la valuación de un Perito Valuador y el precio de compra declarado por la entidad aseguradora.

En cumplimiento con los procedimientos requeridos por la Resolución Administrativa APS/DJ/DS/UI/No. 1547/2017 del 13 de diciembre de 2017 y su Reglamento de Revalúo Técnico de Bienes Inmuebles, la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS hacen conocer la obligación de realizar el Revalúo Técnico de los Bienes Inmuebles que forman parte de las inversiones admisibles, revalúo que debe realizarse cada dos años por un perito valuador habilitado por esta entidad fiscalizadora

Mediante Cite: APS-I-DS-CE-3779-2023 del 07 de julio de 2023 de la APS y de acuerdo al avalúo de perito valuador independiente se procedió al registro contable del revalúo técnico del Inmueble ubicado en la Av. Juan Bautista La Salle esquina c7 Jaime Mendoza No.550 UV 35 Mza 5 lote 24 Santa Cruz por Bs14.458.497,70 (Bs5.858.011,64 en Edificios y Bs8.600.486,06 en terrenos).

e) Bienes de uso

Los bienes de uso están valuados a su costo de adquisición, la depreciación acumulada es calculada por el método de línea recta aplicando las tasas anuales suficientes para disminuir los valores al final de la vida útil estimada. El valor de los bienes de uso considerados en su conjunto, no supera el valor de mercado.

Los gastos de mantenimiento, reparaciones renovaciones y mejoras que no extienden la vida útil estimada de los bienes, son cargadas a resultado de ejercicio.

f) Diferido

Los cargos diferidos incluyen licencias de software, las mismas que se amortizan linealmente en un período de cuatro años mientras se sigan utilizando en el desarrollo de las actividades de la Sociedad. Si el programa no fuera utilizado, se amortiza aceleradamente.

Representan derechos técnicos por comisiones no devengadas a favor de intermediarios, por contratos de seguro cuya vigencia es superior a un año. Las comisiones netas diferidas, corresponden a importes de comisiones de intermediarios pendientes de devengamiento del gasto en función a la vigencia de la póliza. de acuerdo con lo establecido en el Plan Único de Cuentas de la APS.

El diferimiento de comisiones a intermediarios emerge de la vigencia de las pólizas de seguro, conforme a disposiciones legales en vigencia y reglamentos emitidos por APS.

g) Operaciones con compañías aseguradoras y reaseguradoras

La Sociedad cede y acepta riesgos en reaseguro en el curso normal de sus operaciones sobre todos los negocios donde ha suscrito coberturas de reaseguro, en forma directa o a través de corredores de reaseguros. La Sociedad asume el riesgo de reasegurar a compañías suscriptoras cedentes únicamente domiciliadas en Bolivia (reaseguro activo).

Las primas y los siniestros por reaseguro activo y pasivo, así como las comisiones, costos reconocidos, participación de utilidades y otros, todos netos de anulación son reconocidos en los resultados económicos en el periodo que corresponden, considerando la información y conciliaciones realizadas, sobre la base del método de devengado.

Los saldos del activo por reaseguro aceptado o reaseguro cedido son dados de baja cuando los derechos contractuales se extinguen, caducan o cuando el contrato de cobertura se transfiere a terceros, de acuerdo con la práctica comercial habitual y en sujeción a la normativa regulatoria vigente en Bolivia.

Los pasivos por reaseguro cedido o reaseguro aceptado representan obligaciones a pagar que son calculadas sobre las condiciones estipuladas en los contratos de reaseguro suscritos. Los acuerdos de cobertura por reaseguros cedidos no eximen a la Sociedad de sus obligaciones con los asegurados.

La Sociedad cuenta con contratos de reaseguro donde se transfiere una parte significativa de los riesgos del asegurado.

Retención a reaseguradoras

Las retenciones sobre primas cedidas a reaseguradoras en contratos de reaseguro automáticos se realizan de acuerdo con lo estipulado en los contratos vigentes con los reaseguradores.

h) Reservas técnicas de seguro

Reserva técnica para riesgos en curso

La Sociedad ha constituido la reserva técnica para riesgos en curso de acuerdo con el Reglamento de Reservas para Riesgos en Curso normado a través de la Resolución Administrativa SPVS-IS N° 031/98, complementada por la Resolución Administrativa SPVS-IS N° 274 del 10 de julio de 2001, emitidas por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS. Esta reserva tiene como finalidad regularizar el devengamiento de los ingresos, los que son contabilizados en su totalidad por la anualidad que le corresponde al momento de emitir la póliza o al momento de cada aniversario de esta.

A partir del mes de diciembre de 2005, la Sociedad ha modificado el método de cálculo de la reserva técnica para riesgos en curso, aplicando el factor de trescientos sesenta y cinco avos en reemplazo del factor de veinticuatro avos aplicado anteriormente.

En cumplimiento del Artículo 12 de la Resolución Administrativa SPVS-IS N° 031/98, la Sociedad ha solicitado la aprobación y autorización a la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS la cual ha sido otorgada mediante carta SPVS-IS-DAD N° 456 del 15 de febrero de 2006 y Resolución Administrativa SPVS IS/No 356 del 29 de marzo de 2006, emitidas por dicha entidad de fiscalización.

Reserva matemática para seguros de vida

El método de cálculo utilizado para valorar la Reserva Matemática es el "prospectivo" que se refiere a la diferencia entre el valor actual actuarial del riesgo por correr a cargo de la Institución Aseguradora y el valor actual actuarial de las primas a pagar a cargo del asegurado, la cual nos permite alinear nuestra valoración a estándares internacionales. La empresa encargada de realizar la valoración de la reserva matemática de la compañía es Melinsky, Pellegrinelli y Asoc. Actuarios y Consultores.

Metodología de cálculo a partir de la gestión 2011

Mediante la Reserva Matemática del año actual (t), la Reserva Matemática del año t+1 y la Prima Neta Nivelada, calculamos la Reserva de Balance.

Reserva de Balance:
$${}_t B_x = ({}_{t+1} V_x + {}_t V_x + P_x) / 2$$

Este cambio se comunicó a la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS mediante nota PRES/GF/033/01/2012 del 13 de enero de 2012.

i) Reservas técnicas de siniestros

Reservas de Siniestros Ocurridos y no Reportados

La Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, mediante Resolución Administrativa APS/DJ/No. 210/2013 del 15 de marzo de 2013, hace conocer a las Entidades Aseguradoras que operan con la modalidad de Seguros de Personas y comercialicen pólizas de Desgravamen Hipotecario cuya cobertura sea igual a un mes y con vigencia vencida, deberán constituir Reservas para Siniestros Ocurridos y no Reportados sobre el 100% de la prima neta de reaseguros del mes vencido a partir del 1 de mayo de 2013, debido a que para estas pólizas mensuales cuya vigencia vencida no permite constituir la Reserva de Riesgos en Curso, es preciso que las Entidades Aseguradoras efectúen una provisión que permita hacer frente a siniestros que pudieran ocurrir, el saldo de estas reservas al 31 de diciembre de 2024, fueron liberadas.

La Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, mediante Resolución Administrativa APS/DS/No. 687/2016 del 31 de mayo de 2016, establece para el Seguro de Desgravamen Hipotecario de Vivienda y Automotores comercializado por las Entidades Aseguradoras de Seguros de Personas, la constitución de Reservas de Siniestros Ocurridos y no Reportados, se encuentra basada en una estimación mensual del 25% de los Siniestros Liquidados del mes t.

Reservas de Siniestros Reclamados por liquidar

Esta reserva se constituye por los siniestros pendientes de liquidación, calculada sobre la base de la participación de la Sociedad, neta de la participación de reaseguradores, es el inicio del proceso de indemnización que se realiza en forma secuencial y cronológica entre la entidad y el asegurado, conforme al acontecimiento que ocasionó el evento previa presentación de documentos para respaldar la misma.

j) Previsión para indemnizaciones

Esta reserva se constituye para todo el personal por el total del pasivo, contingente o cierto, devengado al cierre de cada ejercicio, de acuerdo con disposiciones legales vigentes hasta el 30 de abril de 2009, al transcurrir los cinco años de antigüedad en su empleo, el personal era acreedor a la indemnización equivalente a un mes de sueldo por año de servicio, incluso en los casos de retiro voluntario.

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, en consideración a la aplicación del Decreto Supremo N° 110 aprobado el 1 de mayo de 2009, se establece que esta indemnización constituye una obligación en favor del empleado cuando éste cumple más de noventa (90) días de trabajo continuo. La base de cálculo de la indemnización es el promedio del total ganado en los tres (3) últimos meses, o el promedio de los últimos treinta (30) días para las trabajadoras y los trabajadores a jornal.

2.3 Criterios de valuación (Cont.)

k) Ingresos y egresos por seguros

El primaje correspondiente al primer año de vigencia de una póliza y la cesión al reaseguro se reconocen como ingreso y gasto, respectivamente, en el ejercicio en que se emite la misma. La porción restante de primaje correspondiente a coberturas cuya vigencia excede un año, se difiere de acuerdo con el término de vigencia de la póliza y es contabilizada como primas diferidas y transferidas al estado de ganancias y pérdidas en función del devengamiento futuro, con excepción de las pólizas de Vida Individual a Largo Plazo que se contabilizan por lo percibido.

Los productos y costos de cesiones por reaseguro nacional y extranjero son registrados en el resultado de cada ejercicio por el método de devengado.

Los siniestros producidos durante el ejercicio son cargados a resultados cuando se recibe el reclamo, en base a una estimación prudente del costo total del siniestro, neto de la parte correspondiente al reaseguro.

Las comisiones a agentes y corredores se registran por el método de devengado.

l) Patrimonio

Las cuentas del Patrimonio Neto se presentan a valores ajustados por inflación hasta el 31 de diciembre de 2008 tomando como parámetro la variación en la cotización de la Unidad de Fomento de Vivienda UFV respecto al boliviano.

El ajuste de capital pagado y las reservas patrimoniales se han registrado en el grupo "Reservas por ajustes al patrimonio". El efecto de la pérdida en el poder adquisitivo de la moneda sobre el patrimonio neto ya no es contemplado a partir del ejercicio económico iniciado el 1° de enero de 2009.

m) Resultado neto del ejercicio

De acuerdo con la Resolución Administrativa SPVS-IS N° 087 del 25 de febrero de 2009, en la gestión 2009, la Sociedad ha dejado de reexpresar en moneda constante cada una de las líneas que componen el estado de resultados a partir del 1° de enero de 2009.

n) Impuesto sobre las utilidades de las empresas (IUE)

De acuerdo con la Ley N° 843 (Texto Ordenado en 2005) y el Decreto Supremo N° 24051 de 29 de junio de 1995, la Sociedad registra contablemente el Impuesto a las Utilidades de las Empresas (IUE) aplicando la tasa vigente del 25% sobre la utilidad impositiva de cada ejercicio, siguiendo el método del pasivo, que no contempla el efecto de las diferencias temporales entre el resultado contable y el impositivo. Este impuesto es liquidado y pagado en períodos anuales y es considerado como pago a cuenta del Impuesto a las Transacciones hasta la presentación de la liquidación del Impuesto a las Utilidades de las Empresas (IUE) correspondiente al ejercicio siguiente.

Para la determinación del Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (IUE) se han considerado los lineamientos definidos por el Servicio de Impuestos Nacionales mediante Resolución Normativa de Directorio N° 10-0002-08 del 4 de enero de 2008, como respuesta a los cambios establecidos en el Decreto Supremo N° 29387 del 20 de diciembre de 2007 en lo referente a la reexpresión en moneda extranjera y valores en moneda constante en los estados financieros de las empresas, para fines de la determinación de la Utilidad Neta Imponible.

2.4 Criterios de valuación (Cont.)

De acuerdo con la RND No. 10-0008-13 del 5 de abril de 2013, las pérdidas acumuladas no serán objeto de actualización en función de la variación de la Unidad de Fomento de Vivienda UFV y serán deducidas o compensadas con utilidades impositivas futuras en un plazo no mayor a los siguientes 3 años.

Según lo establecido en la Ley 1356, Ley del Presupuesto General del Estado Gestión 2021, Artículo 18, disposición adicional Octava de fecha 28 de diciembre de 2020, Decreto Supremo No 4434, disposición adicional Cuarta de fecha 30 de diciembre de 2020 y RND 102100000003 de fecha 19 de febrero de 2021, en la que determinan: "cuando el coeficiente de rentabilidad respecto del patrimonio exceda el seis por ciento (6%), las utilidades netas imponibles de estas entidades estarán gravadas con una Alícuota Adicional al Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas del veinticinco por ciento (25%)", misma que para el resultado del ejercicio actual es aplicable.

Nota 3 Cambios en las Políticas y Estimaciones Contables

Al 31 de diciembre de 2024, no existen cambios en las políticas y prácticas contables significativas respecto a la gestión 2023.

Nota 4 Composición de los Grupos de los Estados Financieros

a) Disponible

	2024	2023
	Bs	Bs
Caja	220.213	1.372
Bancos del país	77.971.461	103.480.177
Bancos del exterior	35.356.082	13.560.604
Sociedad administradora de fondos de inversión	64.389	63.523
	113.612.145	117.105.676

b) Exigible técnico

	2024	2023
	Bs	Bs
Primas por cobrar (1)	1.517.933	1.993.983
Reaseguro aceptado de compañías nacionales	10.265.541	5.744.810
Deudores - reaseguros cedidos a compañías nacionales (2)	66.583.840	45.114.699
Deudores - reaseguros cedidos a compañías extranjeras (3)	155.253.441	92.107.159
Anticipo sobre comisiones	28.610	3.530.909
Previsión primas por cobrar	(88.696)	(55.971)
	233.560.669	148.435.589

(1) El saldo de la cuenta primas por cobrar no incluye el importe por el diferimiento al 31 de diciembre de 2024 y 2023, de acuerdo con lo que establecen los Instructivos Especiales APS/12/2020; APS/24/2020 y APS/43/2020 sobre las primas por cobrar diferidas en su pago de las primas de los seguros de desgravamen hipotecario y de los seguros que amparan las garantías de crédito entre el 1° de marzo y 31 de mayo de 2020; 1° de junio y 31 de agosto de 2020 y 1° de septiembre y 31 de diciembre de 2020 respectivamente, debido a que todos los saldos fueron cobrados.

(2) Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, el saldo de Reaseguros cedidos a compañías nacionales está compuesto por Contratos Facultativos Bs66.583.840 y Bs45.114.699.

(3) Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, el saldo de Reaseguros cedidos a compañías extranjeras está compuesto por contratos automáticos Bs27.689.028 y Bs34.579.833, respectivamente, Contratos Facultativos Bs126.521.872 y Bs56.612.583, respectivamente, y Contratos no Proporcionales por Bs 1.042.541 y Bs914.743, respectivamente.

c) Exigible administrativo

	2024	2023
	Bs	Bs
Cuentas por cobrar (1)	14.724.900	8.339.499
Anticipos sobre sueldos	648.041	1.292.368
Crédito fiscal (IVA)	625.587	359.233
Previsión para cuentas incobrables	(3.030.171)	(3.063.471)
	12.968.357	6.927.629

(1) Al 31 de diciembre de 2024, el saldo de las cuentas por cobrar está compuesto por las compensaciones pendientes de partidas SISE Bs3.591.540, anticipos por servicio y bienes por Bs1.915.347, cuentas por cobrar administrativas por Bs8.647.507 y otros menores por Bs570.506.

d) Inversiones

	2024	2023
	Bs	Bs
Títulos de renta fija emitidos por el estado	51.294.037	3.252.542
Títulos de renta fija emitidos por entidades privadas	10.575.923	3.869.208
Títulos de renta fija emitidos por entidades financieras nacionales	100.519.803	111.944.748
Títulos de renta fija emitidos por entidades financieras extranjeras	64.054.903	60.175.122
Títulos de renta variable emitidos por entidades privadas	343.500	12.693.953
Bienes raíces	33.284.103	33.284.103
Líneas telefónicas	16.128	16.129
Préstamos	3.909.737	4.198.649
Depreciación acumulada	(480.207)	(191.649)
Previsión para inversiones (1)		(191.649)
	263.517.927	218.828.952

La Sociedad invierte en títulos valores y bienes raíces, con el fin de cumplir con los requerimientos de inversión establecidos por la Ley de Seguros y las disposiciones emitidas por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS.

Al 31 de diciembre de 2024, la sociedad presenta un excedente entre los recursos de inversión requeridos (RIR) de acuerdo con la norma y el RIR calculado de la compañía que incluye el portafolio de inversiones admisibles, bienes raíces y disponibilidades. Para estos dos últimos valores se ha considerado el porcentaje normado.

(1) Con el propósito de mantener un importe real en las inversiones de renta variable (acciones), se procedió a ajustar a valor nominal y el excedente por un principio de prudencia registrarlo como previsión, considerando lo siguiente:

- Inversiones en AFP´s a partir del mes de enero a diciembre de 2015, se registró contablemente la previsión por desvalorización de acciones adquiridas de Futuro de Bolivia S.A. AFP, hasta alcanzar el valor nominal de estas acciones, considerando la Ley de Pensiones No. 065 del 10 de diciembre de 2010, Ley que tiene por objeto establecer la administración del Sistema Integral de Pensiones, así como las prestaciones y beneficios que otorga a los bolivianos y las bolivianas, en sujeción a lo dispuesto en la Constitución Política del Estado, que serán administrados y representados por la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo, entidad que reemplazara a las Administradoras de Fondos de Pensiones.
- Los títulos valores de renta variable que corresponden a acciones adquiridas de ENTEL se valúan a valor nominal. Las acciones y cuotas de participación de las otras sociedades también se valúan a su valor nominal, y estas no superan el valor de mercado.
- En fecha 07 de agosto de 2024, se procedió a la venta de las 19.366 Acciones equivalentes a valor nominal Bs1.936.600.- que la Boliviana Ciacruz Seguros Personales S.A. mantenía en Futuro de Bolivia S.A AFP, dichas Acciones fueron vendidas al Grupo Zurich South America Invest AB.

Intercambio de Títulos con el Banco Central de Bolivia

- El mes de agosto de 2024 se realizó un intercambio de Bonos Soberanos Bolivia en dólares americanos por Bonos emitidos por el Banco Central de Bolivia denominados en MVDOL (Moneda Nacional con Mantenimiento de Valor al dólar estadounidense).

e) Bienes de uso

Rubros	Saldos al 31 de diciembre de 2024			2023
	Valores de costo y/o revalorizados	Depreciación acumulada	Saldo neto	Saldo neto
Muebles y enseres de oficina	307.912	201.884	97.028	65.885
Equipos de oficina	170.801	82.062	88.739	32.418
Equipo de computación	2.126.034	667.002	1.459.032	668.535
Vehículos	3.566.513	183.371	3.383.142	390.662
Bienes de Arte y Cultura	3.480	0	3.480	3.480
	6.174.740	1.143.319	5.031.421	1.160.980

Las depreciaciones de bienes de uso, cargadas a los resultados terminados el 31 de diciembre de 2024 y 2023, alcanzaron a Bs519.116 y Bs306.732, respectivamente.

f) Activo transitorio

	2024	2023
	Bs	Bs
Alquileres	39.397	5.488
Seguro de daños	54.082	186.019
Seguros para el personal	239.632	277.847
Propaganda y publicidad	94.707	72.482
Mantenimiento y reparaciones bienes inmuebles y equipos de computación	2.497.123	2.909
Almacenes	117.050	131.075
Anticipo Impuesto sobre las utilidades	1.155.683	692.707
Contratos de reaseguros no proporcionados	852.479	711.529
	5.050.153	2.080.056

g) Diferido

	Saldos al 31 de diciembre de 2024			2023
	Valor original	Amortización acumulada	Saldo neto	Valor neto
Comisión bruta diferida intermediarios	40.894.622	0	49.894.622	28.979.771
	40.894.622	0	49.894.622	28.979.771

Al 31 de diciembre 2024 y 2023 este grupo de cuentas no registra saldo por amortizaciones cargadas a resultados.



h) Obligaciones técnicas

	2024	2023
	Bs	Bs
Siniestros por pagar	84.142	301.818
Acreedores - Reaseguros aceptados de compañías nacionales	6.212.696	2.946.035
Reaseguros cedidos a compañías nacionales	72.796.358	45.984.413
Reaseguros cedidos a compañías extranjeras	203.921.419	133.975.047
Comisiones por pagar a intermediarios	11.144.347	11.513.232
Honorarios por pagar servicios auxiliares	180	442
Primas a devolver	123.349	589.566
Primas cobradas por anticipado	9.862.896	4.883.013
	304.145.387	200.193.566

i) Obligaciones administrativas

	2024	2023
	Bs	Bs
Entidades Financieras	11.171.157	0
Cuentas por pagar (1)	111.861.061	79.145.297
Sueldos por pagar	9.195.304	3.912.248
Impuestos al valor agregado	212.032	176.424
Sectoriales	1.050.186	1.008.049
Fiscales y municipales	24.573.967	33.970.703
Aportes sociales	974.592	866.453
	159.038.299	119.079.174

(1) Corresponde a préstamos otorgados por los Banco de Crédito de Bolivia SA (tasa de interés 8,00%) y Banco Mercantil Santa Cruz SA (tasa de interés 8,70%) a la Boliviana Ciacruz Seguros y Reaseguros S.A. y devengamiento por Leasing Financiero con el Banco Nacional de Bolivia SA (tasa de interés 9,50%), según contratos.

j) Reservas técnicas

	2024	2023
	Bs	Bs
Reservas Técnicas de Seguros	29.385.218	19.214.013
Reservas de Riesgos en Curso	29.137.348	29.878.441
Reserva Matemática	58.522.566	49.092.454
<hr/>		
	2024	2023
	Bs	Bs
Reservas Técnicas de Siniestros	12.955.233	14.155.734
Siniestros ocurridos y no reportados	22.726.186	13.785.282
Siniestros reclamados por liquidar	35.681.419	27.941.016

k) Diferido

	2024	2023
	Bs	Bs
Provisiones	11.746.264	15.284.669
Primas diferidas	35.657	1.023.419
Primas adicionales diferidas	1	0
	11.781.922	16.308.088

Nota 5 Posición en moneda extranjera

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2024 y 2023, expresados en bolivianos, incluyen el equivalente de saldos en dólares estadounidenses, por USD 4.083.095 y USD 2.178.363 respectivamente.

Dicha posición se expresa de acuerdo con el siguiente detalle:

	2024
	USD
Disponibilidades	8.745.448
Exigible técnico	25.374.715
Exigible administrativo	1.049.349
Inversiones	16.134.117
Transitorio	167.884
Diferido	7.192.230
Total Activo	58.663.743
Obligaciones técnicas	31.361.030
Obligaciones Administrativas	11.022.252
Reservas técnicas de seguros	8.190.889
Reservas técnicas de siniestros	4.001.279
Diferido	5.198
Total Pasivo	54.580.648
Posición Neta Activa	4.083.095
Equivalente a Bs	28.010.032

Nota 5 Posición en moneda extranjera (Cont.)

	2023
	USD
Disponibilidades	7.172.895
Exigible técnico	15.884.263
Exigible administrativo	572.943
Inversiones	12.652.442
Transitorio	156.604
Diferido	4.206.128
Total Activo	40.645.275
Obligaciones técnicas	20.595.679
Obligaciones Administrativas	7.381.257
Reservas técnicas de seguros	6.766.360
Reservas técnicas de siniestros	3.715.387
Diferido	8.229
Total Pasivo	38.466.912
Posición Neta Activa	2.178.363
Equivalente a Bs	14.943.570

Los activos y pasivos en moneda extranjera fueron convertidos a bolivianos al tipo de cambio oficial vigente al 31 de diciembre de 2024 y 2023 de Bs6,86 por USD 1, para ambos ejercicios.

Nota 6 Capital pagado

La Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS mediante Resolución Administrativa APS/DJ/DS/No. 448 de 12 de mayo de 2021, aprueba el incremento del Capital Suscrito y Pagado en Bs30.870.000, provenientes de aportes de los accionistas, según Escritura Pública No. 2371/2021 del 08 de junio 2021, totalizando el nuevo Capital Suscrito y Pagado en Bs 66.973.000, incrementándose el Capital autorizado en Bs78.000.000.

El nuevo Capital Suscrito y Pagado y la nueva composición accionaria al 31 de diciembre de 2021 es Bs66.973.000, compuesto por 66.973 acciones, cada una con valor nominal de Bs1.000.

En Junta General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 25 de febrero de 2022 se aprueba el incremento de Capital Suscrito y Pagado y mediante Resolución Administrativa APS/DJ/DS No.1146/2022 del 22 de agosto de 2022 la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS autoriza el incremento del Capital Suscrito y Pagado en Bs3.430.000 proveniente del aporte efectuado por La Boliviana Ciacruz de Seguros y Reaseguros S.A. quedando de esta manera el Capital Suscrito y Pagado en 70.403.000 dividido en 70.403 acciones con un valor nominal de Bs1.000 cada una.

El valor patrimonial proporcional de cada acción al 31 de diciembre de 2024 y 2023 es de Bs 1.625,86 y Bs1.575,28, respectivamente.

Nota 7 Reservas

De acuerdo con disposiciones del Plan Único de Cuentas y Manual de Contabilidad vigente establecido en sus dinámicas contables, el saldo acumulado de las Reservas de Patrimonio no podrá ser distribuidos como dividendos en efectivo y solo se podrá aplicar a incrementos de capital en el caso de las cuentas de Reinversión de Utilidades y la Reserva correspondiente al ajuste por inflación del Capital.

En el caso de la Reserva Legal y la Reserva del ajuste por inflación de las cuentas de reservas patrimoniales, podrán ser aplicadas a incrementos de capital o a la absorción de pérdidas únicamente.

Cuentas Pendientes de Capitalización

Corresponde a utilidades provenientes de los resultados acumulados que solo podrán ser reinvertidos como capital pagado de la Sociedad, a cuyo efecto, deberá ser previamente autorizado por la Junta General de Accionistas y luego por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS a través de resolución expresa.

Legal

De acuerdo con el Código de Comercio y los Estatutos de la Sociedad, de la ganancia neta del ejercicio debe destinarse el cinco por ciento (5%) a la reserva legal, hasta alcanzar el cincuenta por ciento del capital pagado.



Nota 8 Ajuste global del patrimonio

Hasta el 31 de diciembre de 2008 en este grupo se contabiliza el ajuste por inflación de las cuentas del capital y reservas patrimoniales.

La Sociedad de acuerdo con lo instruido en la Resolución Administrativa SPVS-IS N° 087 del 25 de febrero de 2009, a partir del 1° de enero de 2009, ha dejado de ajustar por inflación su patrimonio neto en función a la variación de la Unidad de Fomento de Vivienda (UFV).

Nota 9 Gastos Administrativos

	2024	2023
	Bs	Bs
Personal	67.573.438	48.027.278
Servicios contratados (1)	6.105.245	6.549.809
Sectoriales	7.370.482	6.361.253
Impuestos fiscales y municipales	29.196.409	34.327.365
Multas e intereses	689.736	246
Mantenimiento y reparaciones	5.228.775	2.428.252
Seguros	390.754	213.087
Depreciación	519.116	306.733
Alquileres	6.299.191	4.201.992
Gastos generales	16.972.009	10.478.218
Intereses	705.428	0
Comisiones	407.804.701	282.681.534
Honorarios	364.614	364.423
Total	549.219.898	395.940.190

Nota 9 Gastos Administrativos (Cont.)

(1) En aplicación al Código Internacional de Ética para Profesionales de Contabilidad de Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA), La Sociedad revela que los honorarios pagados por el servicio de auditoría externa de los estados financieros de la Sociedad con corte al 31 de diciembre de 2024 y 2023 alcanzaron a la suma de \$us35.300 y \$us20.655, respectivamente, sumas que incluyeron los impuestos de Ley tt

Nota 10 Ingresos Administrativos

En este rubro se registran ingresos por intereses sobre cuentas corrientes, ingresos por duplicados de pólizas y certificados e intercambio de servicios con La Boliviana Ciacruz de Seguros y Reaseguros S.A.

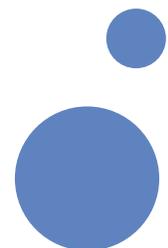
Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, se ha contabilizado como parte de los ingresos administrativos Bs 7,345,005 y Bs 3.255.226 respectivamente.

Nota 11 Débitos por ajustes por inflación y tenencia de bienes

En este rubro se registran la actualización de saldos a moneda constante de las partidas no monetarias de las cuentas de pasivos, patrimonios, ingresos y utilidades acumulados debido al efecto del ajuste de inflación y/o diferencias de cambios.

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, se ha contabilizado como parte de los débitos por ajustes por inflación y tenencia de bienes Bs9.411.573 y Bs2.178.781, respectivamente.

La variación de la gestión 2024 y 2023 corresponde principalmente al registro de pérdidas por operaciones de cambio.



La composición del rubro al 31 de diciembre de 2024 y 2023, es la siguiente:

	2024 Bs	2023 Bs
Cuentas de orden deudoras		
Cuentas de control		
Capitales asegurados cedidos - reaseguros:		
Seguros de personas	80.467.447.881	62.761.096.699
Subtotal	80.467.447.881	62.761.096.699
Documentos entregados en custodia		
Garantías entregadas		
Boletas de garantía	25.431.900	24.017.030
Deudoras por contra:		
Capitales asegurados	137.639.624.928	85.766.777.396
Siniestros reclamados por liquidar	36.535.438	40.689.876
Capital autorizado	78.000.000	78.000.000
Contingentes - Defensas legales	0	152.591
Subtotal	137.754.160.366	85.885.619.863
Total	218.247.040.147	148.670.733.592
Cuentas de orden acreedoras	2024	2023
	Bs	Bs
Cuentas de control		
Capitales asegurados	137.639.624.928	85.766.777.396
Siniestros reclamados por liquidar	36.535.438	40.689.876
Capital autorizado	78.000.000	78.000.000
Contingentes	0	152.591
Subtotal	137.754.160.366	85.885.619.863

Acreeedores en contra:

	2024	2023
	Bs	Bs
Capitales asegurados cedidos	80.467.447.881	62.761.096.699
Garantías entregadas	25.431.900	24.017.030
Subtotal	80.492.879.781	62.785.113.729
Total	218.247.040.147	148.670.733.592

Nota 13 Activos y pasivos corrientes

La porción corriente y no corriente de los activos y pasivos al 31 de diciembre de 2024, es la siguiente:

Activo	Bs	Pasivo	Bs
Activo corriente		Pasivo corriente	
Disponible	113.612.145	Obligaciones técnicas	304.145.387
Exigible técnico	233.560.669	Obligaciones administrativas	159.038.299
Exigible administrativo	12.968.357	Reservas técnicas de seguros	58.522.566
Inversiones	112.117.306	Reservas técnicas de siniestros	35.681.419
Transitorio	5.050.153		
Total activo corriente	477.308.630	Total pasivo corriente	557.387.671
Activo no corriente	Bs	Pasivo no corriente	Bs
Inversiones	151.400.621	Diferido	11.781.922
Bienes de uso	5.031.421		
Diferido	49.894.622		
Total activo no corriente	206.326.664	Total pasivo no corriente	11.781.922
Total del activo	683.635.294	Total del pasivo	569.169.593

La porción corriente y no corriente de los activos y pasivos al 31 de diciembre de 2023, es la siguiente:

Activo	Bs	Pasivo	Bs
Activo corriente		Pasivo corriente	
Disponible - - - - -	117.105.676	Obligaciones técnicas - - - - -	200.193.566
Exigible técnico - - - - -	148.435.589	Obligaciones administrativas . -	119.079.174
Exigible administrativo . - -	6.927.629	Reservas técnicas de seguros . -	49.092.454
Inversiones - - - - -	89.034.723	Reservas técnicas de siniestros -	27.941.016
Transitorio - - - - -	2.080.056		
Total activo corriente - - -	363.583.673	Total pasivo corriente - - -	396.306.210
Activo no corriente		Pasivo no corriente	
Inversiones - - - - -	129.794.229	Diferido - - - - -	16.308.088
Bienes de uso - - - - -	1.160.980		
Diferido . - - - -	28.979.771		
Total activo no corriente . -	159.934.980	Total pasivo no corriente - - -	16.308.088
Total del activo - - - - -	523.518.653	Total del pasivo - - - - -	412.614.298

Nota 14 Activos de disponibilidad restringida

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, la Sociedad no cuenta con activos de disponibilidad restringida.

Nota 15 Contingencias

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, la Sociedad declara no tener contingencias probables.

Nota 16 Transacciones con partes vinculadas

Descripción	2024	2023
	Bs	Bs
Egresos por servicios y alquileres con La Boliviana Ciacruz Seguros y Reaseguros S.A.		
Egresos por servicios prestados	508.636	508.637
Egresos por alquileres de inmuebles	1.678.000	1.481.895
Egresos por alquiler de software	3.981.296	2.465.719
Egresos por alquiler de hardware	453.532	254.318
	6.621.468	4.710.569
Ingresos por servicios y alquileres con La Boliviana Ciacruz Seguros y Reaseguros S.A.		
Ingresos por alquileres de inmuebles	386.426	322.022
Total	386.424	322.022

Los servicios prestados por La Boliviana Ciacruz de Seguros y Reaseguros S.A. incluyen el uso de los nuevos sistemas adquiridos e implementados.

Nota 17 Contexto económico

Al 31 de diciembre de 2024 se mantiene la escasez de dólares estadounidenses en Bolivia, misma que se hizo evidente para los ciudadanos y empresas a partir principios del 2023, en el que el Banco Central de Bolivia dejó de proveer dólares al sistema financiero debido a la disminución de sus reservas internacionales. Esta situación se profundizó desde marzo de 2023, cuando las sucursales bancarias y casas de cambio comenzaron a experimentar una creciente escasez de esta divisa.

Desde entonces, la disponibilidad de dólares estadounidenses ha sido limitada, lo que ha llevado a una mayor demanda en los bancos y casas de cambio que también derivó en una depreciación del boliviano respecto del dólar en el mercado paralelo, situación que tiende a deteriorarse.

A la fecha las entidades financieras bolivianas, en las que la Sociedad mantiene depósitos en dólares estadounidenses, no tienen la posibilidad de realizar su devolución en esta divisa sino en la moneda funcional y de curso legal vigente, el boliviano (Bs) al tipo de cambio oficial publicado por el Banco Central de Bolivia. Adicionalmente, no existe una oferta de dólares estadounidenses en el sistema financiero al tipo de cambio oficial imposibilitando el acceso a esa divisa para el pago a reaseguradores extranjeros con el costo mencionado.

Nota 18 Otros acontecimientos importantes

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento para Entidades Calificadoras de Riesgo, emitido mediante Resolución ASFI/No. 033/2010 del 15 de enero de 2010, se establece que las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras, deben contar con dos calificaciones de Riesgo a partir del primer trimestre de 2010. Según Circular / ASFI/DNP / 927 / 2010 del 29 de marzo de 2010, las entidades que se encuentren en proceso de contratación de la segunda firma calificadora deben hacer conocer a la Autoridad de Supervisión de Sistema Financiero (ASFI), la imposibilidad de cumplir con lo dispuesto en el Reglamento señalado, para que dicha obligación sea cumplida a partir de junio de 2010.

En cumplimiento con lo establecido en la norma y circular citadas, la Compañía ha contratado los servicios de Moody´s Local PE Clasificadora de Riesgo S.A. en calidad de primera firma calificadora y AESA Rating Clasificadora de Riesgo como segunda firma calificadora.

Según el informe de Moody´s Local PE Clasificadora de Riesgo S.A., La Boliviana Ciacruz Seguros Personales S.A. ha obtenido al 31 de diciembre de 2024 (con datos al 30 de septiembre de 2024), la siguiente calificación:

CATEGORÍA AA2

Definición de la categoría: "Corresponde a las obligaciones de seguros que presentan una muy alta capacidad de cumplimiento de pago de sus siniestros en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada en forma significativa ante posibles cambios en la compañía, la industria a la que pertenece o en la economía."

De acuerdo con la Resolución ASFI/Nº 033/2010 del 15 de enero de 2010, la nota asignada en Categoría AA.bo, es equivalente a la Categoría AA2 establecida en dicha resolución.

De acuerdo al informe de AESA Rating SA Clasificadora de Riesgo, La Boliviana Ciacruz Seguros Personales S.A. ha obtenido al 31 de diciembre de 2024 (con datos al 30 de septiembre de 2024), la siguiente calificación:

CATEGORÍA AA2

Definición de la categoría: "Corresponde a las obligaciones de seguros que presentan una muy alta capacidad de cumplimiento de pago de sus siniestros en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada en forma significativa ante posibles cambios en la compañía, la industria a la que pertenece o en la economía."

De acuerdo a la Resolución ASFI/Nº 033/2010 del 15 de enero de 2010, la nota asignada en Categoría AA, es equivalente a la Categoría AA2 establecida en dicha resolución.

Nota 19 Otras revelaciones importantes

- a) Mediante Instructivo Especial APS/43/2020 del 15 de septiembre de 2020, la Autoridad de Fiscalización de Control de Pensiones y Seguros – APS, dispone:

Títulos Valores de Renta Fija

Aplicar el diferimiento automático del pago de las primas de los seguros de desgravamen hipotecario y de los seguros que amparan las garantías de créditos a los periodos con vencimiento de pago, entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2020. El citado plazo se establece en el marco del Decreto Supremo No. 4318 del 31 de agosto de 2020 y la Circular ASFI/DNP/CC-4737/2020 del 1 de septiembre de 2020. En caso de que la citada Circular sea modificada o ampliada, los periodos de diferimiento se ajustarán de forma automática con el nuevo plazo.

Esta determinación tiene directa relación con el Instructivo Especial No. 12/2020 (Num. 4), que regula el diferimiento de las operaciones del mercado de seguros a los periodos con vencimiento de pago, entre el 1 de marzo y el 31 de mayo de 2020 y el instructivo Especial No. 24/2020 (Num. 1), que la complementa para los periodos con vencimiento de pago entre el 1 de junio y el 31 de agosto de 2020. Las Entidades Aseguradoras que consideren necesario y oportuno ampliar el diferimiento de otras pólizas, adicionales a las citadas precedentemente, podrán realizar este procedimiento, considerando la capacidad, oportunidad y alcance del proceso.

Al 31 de diciembre de 2024 y 2023, La Bolivia Ciacruz Seguros Personales S.A. ya no registra primas diferidas.

Registro, pago y reprogramación

Los montos reprogramados como resultado del diferimiento automático y obligatorio, contabilizados de forma independiente y específica en subcuentas de acuerdo con el Plan Único de Cuentas, deberán regularizarse hasta el 28 de febrero de 2021, Asimismo, hasta la fecha citada, los procesos de conciliación interinstitucional entre las Entidades de Intermediación Financiera y las Entidades de Seguro deben estar concluidos.

Provisiones y Reservas

Como consecuencia de la ampliación de plazos de diferimiento, se establece que, respecto a la constitución de provisiones de primas por cobrar, se debe considerar lo siguiente:

- Las entidades del mercado asegurador podrán generar las provisiones de primas por cobrar que consideren oportunas y convenientes según sus criterios de prudencia.
- Para el período establecido en los Instructivos Especiales 12/2020 y 21/2020, el plazo máximo para constitución de provisiones será el 31 de diciembre de 2020.
- Para el período establecido en el Instructivo Especial APS 43/2020, el plazo máximo para la constitución de las provisiones será el 28 de febrero de 2021.

La Reserva Técnica de Siniestros Pendientes por Liquidar debe ser constituida cuando el siniestro haya sido denunciado a la Entidad Aseguradora.

Siniestros

A partir del presente Instructivo Especial, como resultado de la modificación de cuarentena dinámica a post confinamiento, el diferimiento del plazo de pago de las indemnizaciones de los siniestros cubiertos por las pólizas de desgravamen hipotecario y los seguros que amparan las garantías de créditos, se realizarán conforme a lo establecido en la normativa vigente, quedando sin efecto los periodos excepcionales y transitorios dispuestos en el Instructivo Especial No. 12/2020.

En caso de existir primas pendientes de cobro las Entidades de Intermediación Financiera y las Aseguradoras podrán acordar su pago a momento de la liquidación de la indemnización.

- b) El Instructivo Especial APS/48/2020 del 23 de octubre de 2020, indica que excepcionalmente a partir del mes de septiembre 2020 y hasta el 30 de junio de 2021, el límite máximo para la liquidez que respalda los Recursos de Inversión Requeridos se fija en el 10% (diez por ciento).

Asimismo, hasta el 30 de junio de 2021 y de forma excepcional, la admisibilidad de inmuebles de uso o renta se realizará con la presentación del Folio Real que demuestre su titularidad, es decir que este registrado a nombre de la Entidad Aseguradora; sin gravámenes ni registros judiciales. La APS podrá solicitar de forma posterior otro documento



pertinente a efectos de determinar el valor razonable de dicho inmueble.

- c) El instructivo Especial APS/49/2020 del 5 de noviembre de 2020, en atención a los efectos a la Pandemia COVID-19 sobre la economía nacional, en particular por su impacto en el sector inmobiliario dispone: "La obligación de las Entidades de Seguros y/o Reaseguros de realizar el revalúo técnico de Bienes Inmuebles que forman parte de las Inversiones Admisibles, establecida mediante Reglamento aprobado con la Resolución Administrativa APS/DJ/DS/UI/N°1547/2017, del 13 de diciembre de 2017, deberá realizarse excepcionalmente hasta el 31 de diciembre de 2021".
- d) La Resolución Administrativa APS/DJ/DS/DI/N°1371/2021 del 1 de diciembre de 2021, dispone una medida excepcional para el cálculo de los Recursos de Inversión Admisibles (RIA), durante el período octubre de 2021 a junio de 2022, conforme en lo dispuesto en el Artículo II, "Establecer que las entidades de Seguros que operan en la modalidad de Seguros Generales y Seguros de Personas, no constituyan la previsión para primas por cobrar en mora a consecuencia de las primas por cobrar diferidas de créditos otorgados por las Entidades de Intermediación Financiera".

Modificaciones a disposiciones tributarias

a) Ley N° 1356

En la disposición adicional novena modifica el numeral 2 del Artículo 12 de la Ley N° 2196 del 4 de mayo de 2001, dejando sin efecto el beneficio de no imponible del IUE para las ganancias de capital, así como los rendimientos de inversiones en valores de procesos de titularización y los ingresos que generen los Patrimonios Autónomos conformados para este fin.

En la disposición adicional décima, modifica el Artículo 117 de la Ley N° 1834 del Mercado de Valores del 31 de marzo de 1998; la cual fue sustituida previamente por el Numeral 13 del Artículo 29 de la Ley N° 2064 del 03 de abril de 2000, donde las ganancias de capital generadas por la compra-venta de acciones a través de una bolsa de valores no estarán gravadas por el IVA, excluyendo de este beneficio al RC-IVA y al IUE.

Finalmente, el Decreto Supremo N° 4434 reglamento de la Ley del Presupuesto General del Estado de la gestión 2021 promulgado el 30 de diciembre de 2020, establece la puesta en vigencia a partir del 1 de enero de 2021 y establece su vigencia para la gestión fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021. (VIGENCIA DE MODIFICACIONES).

b) Sistema de Facturación Electrónica

A través de Resolución Normativa de Directorio N° 102100000011 y RND 102100000012 del 11 de agosto de 2021 se determina el cambio del Sistema de Facturación Virtual por el Sistema de Facturación Electrónica, con vigencia a partir del 1 de diciembre de 2021.

Según establecen las Resoluciones RND N° 102100000021 del 18 de noviembre de 2021 y RND N° 102100000023 del 1 de diciembre de 2021, la implementación se realizará de manera progresiva hasta el día 1 de marzo de 2022.

Al 31 de diciembre de 2024 la compañía mantiene la facturación electrónica en sus operaciones.



Nota 20 Hechos posteriores

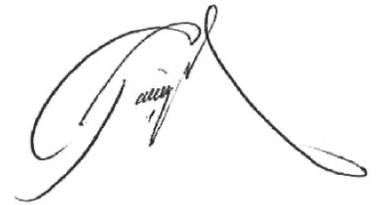
Con posterioridad al 31 de diciembre de 2024, no se han producido hechos o circunstancias que afecten en forma significativa los estados financieros a esa fecha.



Laurent Bertaux L.
Vicepresidente Ejecutivo



Ximena Sánchez Jiménez
Apoderado Financiero



Carlos E. Jiménez Gareca
Contador General

Capítulo 10

Nuestra huella en la sociedad

Memoria Anual



La Boliviana Ciacruz Seguros Personales S.A.



10 | Nuestra huella en la sociedad

10.1 | Introducción: Compromiso Global

En La Boliviana Ciacruz Seguros y Reaseguros S.A. mantenemos un compromiso formal con el desarrollo sostenible a través de nuestra adhesión al **Pacto Global de las Naciones Unidas**, el cual estructura sus principios en torno a cuatro áreas: derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. Desde esta alineación, nuestro marco de actuación está directamente vinculado a la **Agenda 2030** y sus **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y organizamos nuestro enfoque bajo el principio de las **"5 P del desarrollo"**:

- **Personas:** asegurando inclusión, desarrollo, bienestar y protección social.
- **Planeta:** avanzando en la reducción de la huella ambiental e impulsando acciones de transición energética.
- **Prosperidad:** contribuyendo al desarrollo económico con enfoque en inclusión financiera.
- **Paz:** manteniendo estándares éticos, normativos y de transparencia en la gestión.
- **Alianzas (Partnerships):** trabajando con socios del sector privado, financiero, académico y social para generar soluciones de impacto que respondan a desafíos del entorno y fortalezcan el desarrollo conjunto.

10.2 | Construcción de la Ruta de la Sostenibilidad

A lo largo de los últimos años, hemos transformado nuestro enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial tradicional hacia un modelo integral. Esta transición responde a una necesidad real de integrar principios ESG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) como pilares de nuestra planificación: ya no es una función aislada, sino un componente estructural en nuestra forma de operar y relacionarnos con la sociedad.

Esta ruta se refleja en la consolidación de una cultura organizacional que entiende el impacto de nuestras decisiones y operaciones en el entorno inmediato y en el país. En este proceso, estamos incorporando los principios del Pacto Global a nuestra planificación y comenzamos a construir una estrategia transversal, que contempla líneas de acción específicas en cada una de nuestras áreas y se incorpore al ADN del modelo de negocio.

Este modelo de la Doble Materialidad nos marca nuestro campo de acción para los siguientes 5 años, estableciendo nuestros grupos de interés prioritarios y nuestros temas materiales claves

De forma complementaria, desarrollamos acciones concretas enmarcadas en criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ESG). En 2024, avanzamos con iniciativas puntuales que nos permitieron optimizar recursos, minimizar impactos y mejorar nuestras prácticas operativas:

- En el marco de nuestra transición energética, continuamos con la implementación de sistemas de generación solar fotovoltaica en tres de nuestras principales oficinas, con un total de 95 paneles solares instalados y una capacidad conjunta de 44.65 kWp. Esta medida refleja nuestro compromiso con una operación más eficiente y ambientalmente responsable, el detalle a continuación:

- Adquirimos nuestro primer vehículo híbrido, que utilizamos para la logística interna, lo cual nos permite reducir significativamente nuestras emisiones de CO₂ en comparación con vehículos de combustión tradicional. Esta incorporación marca el inicio de nuestra transición hacia una flota más sostenible, con el objetivo de ampliar progresivamente el uso de vehículos eléctricos e híbridos conforme se diversifiquen las opciones disponibles.
- En línea con nuestras políticas ambientales, logramos una reducción significativa en el consumo de papel durante 2024, equivalente a 430 paquetes de papel tamaño carta bond y 100 paquetes de papel oficio bond. Este resultado es fruto de nuestro esfuerzo por digitalizar procesos y fomentar prácticas de consumo responsable.

Como reconocimiento a nuestras acciones, recibimos el “Certificado de Gestor Responsable de Residuos de Papel y Cartón”, que respalda nuestras prácticas en la recolección, separación y disposición adecuada de estos materiales. Este certificado, otorgado en mérito a una gestión ambiental eficiente, acredita el tratamiento responsable de 271,30 kilogramos de papel y 163 kilogramos de cartón, reforzando nuestro compromiso institucional con la salud ambiental y la sostenibilidad operativa.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso por integrar mejores prácticas más limpias, con resultados que marcan el inicio de una transformación continua hacia una gestión más eficiente y con menor impacto en nuestro entorno.

10.3 | Desarrollo de Acciones hacia la RSE

Acciones sociales externas

A través de nuestras alianzas y programas de acción social, impulsamos iniciativas con impacto directo en comunidades vulnerables, deportistas y organizaciones sociales.

Mantenemos una relación activa con **FLADES** (Fundación Latinoamericana para el Desarrollo Sostenible), apoyando la escuela de música barroca de Santa Ana de Velasco, pueblo parte de las Misiones jesuitas de Chiquitos, declaradas Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en 1990. En 2024, frente a las destrucciones ocasionadas por los incendios que arrasaron más de 12 millones de hectáreas, el 11.5% del territorio nacional, organizamos una colecta entre los empleados y la aseguradora a su vez apporto ocho veces el monto recolectado para ayudar a la reconstrucción.

Consolidamos al **Team LBC Sports** como nuestra plataforma principal de apoyo al deporte nacional. Esta iniciativa, activa desde 2017, se transformó en un espacio de visibilidad y acompañamiento a deportistas nacionales de alto rendimiento. En 2024, el Team LBC Sports respaldó la participación de varios de ellos en competencias internacionales como los Juegos Olímpicos de París, donde el nadador Esteban Núñez del Prado participó en su categoría; el Mundial de Ráquetbol, donde Conrado Moscoso, Carlos y Roland Keller, Kadim Carrasco, Micaela Meneses y Angélica Barrios representaron al país, obteniendo tres medallas de bronce, una en singles por Carlos Keller y dos en dobles por Conrado Moscoso, Kadim Carrasco y Angélica Barrios; y el Rally Dakar, con el piloto Daniel Nosiglia como representante del motociclismo de rally boliviano. Asimismo, ampliamos nuestro respaldo al rally automovilístico nacional e internacional mediante el apoyo a Mariano Aguilera, quien ha alcanzado importantes logros en distintas competencias representando al país con alto nivel competitivo.

Nuestro deportista más joven Lucas Careaga, piloto chuquisaqueño del Team LBC Sports, a sus 12 años se consagró campeón nacional de karting 2024 en Sucre, obteniendo el puntaje perfecto, además con ocho títulos nacionales en su historial, incluido su tercer campeonato consecutivo en la categoría Vórtex 100, Careaga ha demostrado ser una de las figuras más prometedoras del automovilismo en Bolivia.

A través del acompañamiento técnico, logístico y comunicacional, trabajamos para que estos jóvenes atletas alcancen su máximo potencial en competencias nacionales e internacionales. Con ello, consolidamos nuestra visión de contribuir al desarrollo del deporte como un vehículo de superación personal, salud comunitaria y orgullo nacional.

Además, hemos impulsado una amplia variedad de actividades orientadas principalmente (aunque no exclusivamente) al ámbito deportivo, con presencia en distintas ciudades y disciplinas del país.

Estas iniciativas incluyeron la organización y respaldo de eventos de gran convocatoria para aficionados y profesionales enfocados en promover la actividad física, todas ellas competencias de ciclismo en las disciplinas de enduro y rally como la carrera Yolosa-La Cumbre que se desarrolla en los Yungas paceños, en un recorrido de alto nivel técnico y gran exigencia física que en su edición 2024 tuvo un tramo adicional hacia Chacaltaya que se ha convertido en una prueba extremadamente exigente. El Uyuni Challenge que recorre los espectaculares paisajes del Salar de Uyuni, siendo una prueba de resistencia única y excelente atractivo turístico. Finalmente, el Samaipata Challenge se lleva a cabo en la región de Samaipata, en el departamento de Santa Cruz, caracterizada por sus rutas montañosas y bosques interandinos, esta competencia de ciclismo de montaña combina senderos técnicos, pendientes empinadas y tramos con condiciones variables, exigiendo alto rendimiento físico y capacidad de navegación.

Asimismo, participamos activamente en el evento "Caminando por la Vida", desarrollado en conjunto con el Banco FIE, que logró reunir a cientos de participantes con el objetivo de recaudar fondos para tratamientos oncológicos infantiles. Todas estas actividades no solo fomentan hábitos saludables y generan integración social, sino que también nos permiten apoyar causas significativas y fortalecer vínculos con organizaciones comprometidas con el bienestar comunitario.

Acciones internas

Nuestro compromiso también se refleja en la gestión de nuestro equipo humano. En 2024, participamos nuevamente a **Great Place to Work**, alcanzando el puesto número 6 en la categoría de empresas de 101 a 700 colaboradores en Bolivia. Este reconocimiento es resultado de políticas consistentes de bienestar, inclusión, equilibrio vida-trabajo y liderazgo ético.

En cuanto a la **distribución por género**, buscamos promover la equidad de oportunidades dentro de la organización y garantizar la igualdad de trato en todos los niveles. Actualmente, contamos con una participación de **51% de hombres y 49% de mujeres** en nuestra fuerza laboral

Implementamos la **modalidad híbrida de trabajo**, promovimos programas de salud emocional y talleres para las familias de nuestros colaboradores. Además, destinamos **más de 41.000 horas a procesos de capacitación** y formación en temáticas técnicas, éticas y de liderazgo. Una parte significativa de esta formación **se realizó a través de la plataforma Ubits**, que nos permitió ofrecer **6300 cursos virtuales** certificados, distribuidos en categorías como habilidades blandas, liderazgo, finanzas, comunicación, tecnología y desarrollo personal, disponibles para todos nuestros colaboradores a nivel nacional.

Complementando estos esfuerzos, implementamos el programa **"Trabaja y Aprende"**, diseñado para brindar a los hijos de nuestros colaboradores, entre 17 y 22 años, una experiencia de aprendizaje durante sus vacaciones. Este programa les permite conocer de manera práctica el funcionamiento de la empresa, interactuar con diversas áreas de la cadena de valor y adquirir habilidades como trabajo en equipo, resolución de problemas y comunicación efectiva. Además de fortalecer el vínculo familiar, fomenta una comprensión real del entorno laboral y promueve nuestros valores entre las nuevas generaciones.

Reforzamos mecanismos de participación como encuestas internas, buzones de escucha y reuniones de retroalimentación para consolidar una cultura basada en la transparencia y el respeto mutuo. Durante Este mismo periodo también lanzamos nuevos programas de inducción para facilitar la incorporación de talentos, así como módulos de liderazgo enfocados en fortalecer las competencias de gestión y toma de decisiones.

Además, desarrollamos un **Programa de Bienestar** que parte de encuestas internas como "Queremos Conocerle" y el análisis de resultados del Comité Mixto y del Clima Laboral. A través de este diagnóstico y de sesiones de "focus group", construimos una agenda de bienestar centrada en los intereses reales de nuestros colaboradores, destacando temas como salud, equilibrio emocional y calidad de vida.

En línea con nuestro compromiso con el cuidado integral, también brindamos **seguros adicionales a los exigidos por la ley**, beneficiando a todo nuestro personal.

Asimismo, reconocemos que nuestros colaboradores forman parte de familias y contextos personales que influyen directamente en su desempeño. Por ello, mantenemos una política activa de integración familiar a través de programas que fortalecen el vínculo entre la empresa y el entorno del colaborador, promoviendo así una cultura laboral más humana, empática y comprometida.

Cerramos este conjunto de acciones con la implementación del **Sistema de Evaluación de Desempeño (SED)**, una herramienta clave para alinear los objetivos individuales con los estratégicos de nuestra compañía. A través de este sistema promovemos una cultura basada en la medición objetiva de resultados, la meritocracia y la mejora continua, reforzando así nuestro compromiso con el desempeño y la excelencia operativa.

Acciones hacia el cliente

Durante el periodo 2023–2024, mejoramos nuestra propuesta de valor para el cliente, incorporando tecnología e innovación para optimizar la experiencia de servicio. Desarrollamos nuestra **Tienda Digital**, una plataforma 100% en línea que permite cotizar, contratar y gestionar pólizas sin necesidad de desplazamientos físicos. Esta herramienta se convirtió en un referente de eficiencia operativa en el mercado asegurador.

Adicionalmente, lanzamos nuestra **aplicación móvil**, diseñada para facilitar la interacción continua con nuestros asegurados, quienes pueden consultar coberturas, realizar pagos, reportar siniestros y acceder a asistencia inmediata desde sus dispositivos móviles. Ambas plataformas fortalecen nuestro ecosistema digital y constituyen un referente de innovación tecnológica dentro del sector asegurador en Bolivia.

La nueva versión de nuestra web corporativa representa un avance en términos de digitalización, experiencia de usuario y seguridad. Reconstruida con tecnología de vanguardia, utilizando la plataforma Shopify y herramientas especializadas en comercio electrónico, la web permite a los usuarios contratar tanto seguros individuales como productos masivos, incluyendo alianzas con terceros como colegios, cooperativas, bancos o retailers. Esta evolución optimiza el viaje del cliente al integrar múltiples soluciones digitales que eliminan barreras de tiempo y ubicación, reducen gestiones presenciales y ofrecen acceso seguro a servicios clave desde cualquier dispositivo conectado a internet.

Las funcionalidades incorporadas permiten realizar consultas, pagos de primas y franquicias, descarga de facturas, localización de oficinas y talleres autorizados, todo en una interfaz intuitiva. Además, las soluciones fueron desarrolladas en estrecha coordinación con el área de Seguridad de la Información de LBC, garantizando entornos transaccionales protegidos mediante plataformas con certificaciones y soporte de clase mundial. Esta rigurosidad refuerza la confianza del cliente y consolida una experiencia digital segura.

Desde su implementación en agosto de 2025, los resultados evidencian una mejora sostenida en los indicadores digitales: el tráfico del sitio pasó de 14.866 a 30.532 usuarios y los usuarios únicos aumentaron de 6.708 a 19.617 entre agosto y diciembre. Asimismo, el posicionamiento SEO mejoró de un promedio de 6,12 a 2,79 en palabras clave relevantes, fortaleciendo la visibilidad de la marca. Esta transformación digital está alineada con nuestros valores: pasión por liderar en innovación, orientación plena al cliente y compromiso con la mejora continua. Además, al digitalizar procesos críticos, disminuimos el uso de papel y fomentamos la equidad en el acceso, especialmente para personas en zonas alejadas o con movilidad reducida, reforzando nuestro enfoque de accesibilidad y eficiencia operativa.

Integramos encuestas de satisfacción y canales digitales de atención para asegurar una experiencia fluida, amigable y segura. Estos avances contribuyeron a mantener una base sólida de **más de 600.000 asegurados activos en seguros generales y 1,8 millones en seguros personales**, posicionándonos como líderes del sector.



10.4 | Otras acciones de impacto

Gobernanza

Fortalecimos nuestra estructura de gobernanza corporativa mediante mecanismos de transparencia y diálogo con los grupos de interés. Implementamos:

- Realizamos nuestro primer reporte de Sostenibilidad que será publicado como parte del proceso de transparencia comunicacional sobre las acciones que venimos desarrollando en temas Ambientales, Sociales y de Gobernanza
- Canales de comunicación para colaboradores, aliados, clientes y proveedores.

- Buenas prácticas de cumplimiento normativo, ética empresarial y gobierno corporativo.

Además, mantenemos calificaciones de riesgo **AA1** otorgada por **ASFI**, reflejando una gestión financiera prudente, sólida y transparente. Alta capacidad de pago, no afectada por cambios en el emisor, en el sector al que pertenece. Realizamos auditorías externas de nuestros estados financieros y mantenemos una política de puertas abiertas hacia nuestros inversionistas y grupos de interés.

A lo largo del periodo 2023–2024, en La Boliviana Ciacruz Seguros y Reaseguros S.A. consolidamos un enfoque integral que articula nuestras operaciones con una visión de impacto económico, social y ambiental. Los avances descritos reflejan nuestro compromiso activo con la mejora continua, la transparencia y el cumplimiento de estándares cada vez más exigentes. Al integrar nuevas herramientas tecnológicas, fortalecer nuestra cultura organizacional y ampliar nuestras acciones con la comunidad, reafirmamos nuestro rol como una aseguradora responsable, con capacidad de adaptación y vocación de liderazgo frente a los desafíos del entorno.



2025



La Boliviana Ciacruz Seguros Personales S.A.

C. Colon 288, La Paz



2 2203131

