

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD PACTO GLOBAL 2020

CONGLOMERADO FINANCIERO BCR



ANTICORRUPCIÓN • DERECHOS HUMANOS • PRÁCTICAS LABORALES • MEDIO AMBIENTE

CONTENIDO

CAPÍTULO 1	8
1. Acerca del informe	8
2. Mensaje del Gerente General	10
3. Quienes somos	11
3.1. Conformación del Conglomerado Financiero BCR	11
4. Nuestra Institución: 144 años de historia	16
5. Perfil de la Organización	18
5.1. Misión, Visión, Propuesta de Valor, Valores Institucionales	20
5.2. Porcentaje total de mujeres y hombres del Conglomerado Financiero BCR	21
5.3. Cuadro comparativo cantidad de colaboradores 2019-2020	21
5.4. Estructura Organizacional	22
5.5. Servicios brindados	21
6. Nuestros principales logros 2020	23
6.1. Solidaridad para aliviar el impacto económico de la Pandemia	23
6.2. Fortaleciendo canales digitales y autogestión de trámites	23
6.3. Fideicomisos: Motor económico para el desarrollo	27
6.4. Nuestras utilidades	29
6.5. Logros de nuestras subsidiarias	30
7. Planeamiento Estratégico del Conglomerado Financiero BCR	32
8. Por una economía sostenible con compromiso social e impacto positivo en el ambiente	29
8.1. Acciones prioritarias de nuestra Dimensión Económica	33
8.2. Acciones prioritarias de nuestra Dimensión Social	33
8.3. Acciones prioritarias de nuestra Dimensión Ambiental	34
9. Temas materiales del Conglomerado Financiero BCR	35
10. Nuestros Premios	39

CONTENIDO

CAPÍTULO 2	42
2. Económico / Anticorrupción	43
2.1. Gobernanza y ética institucional	44
2.1.1.Código de ética del Conglomerado Financiero BCR	44
2.1.2.Logros de ética y anticorrupción realizados 2020	45
2.1.3.Valores del Conglomerado Financiero	46
2.1.4.Evitamos la corrupción en todas sus expresiones	47
2.1.5.Acciones efectuadas de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo	49
2.1.6.Canales para el manejo de denuncias	50
2.1.7.Extendemos la ética y nuestras políticas anticorrupción dentro de nuestra cadena de valor	51
2.1.8.Fortaleza en la gobernanza corporativa a través de la rendición de cuentas	52
2.2. Sistema de Gestión Ambiental, Social y de Gobernanza (SGAS)	53
2.3. Banco innovador y digital	54
2.3.1.Transformación digital: nuestro aliado para reforzar su seguridad	54
2.4.Clientes y otras partes interesadas	58
2.4.1.Nuestras partes interesadas	58
2.4.2.Satisfacción Cliente Externo	58
2.4.3.Gestiones presentadas por nuestros clientes	60
2.4.4.Crecimiento de interacción en las Redes Sociales	61
2.4.5.Comunicación y publicidad	62

CONTENIDO

CAPÍTULO 3	63
3. Derechos Humanos	64
3.1. Respetamos los Derechos Humanos	65
3.1.1. Acciones afirmativas para la promoción de los Derechos Humanos	65
3.2. Igualdad de género	68
3.2.1. Balance de conformación por género	68
3.2.2. Una Política para impulsar el cierre de brechas de género	69
3.3. Gestión de la diversidad e inclusión	70
3.3.1. Accesibilidad tecnológica para personas con discapacidad	70
3.3.2. Contribución al desarrollo del acceso igualitario por medio de aportes a diferentes instituciones del estado costarricense	71
3.4. Prevenimos y educamos sobre acoso laboral y sexual	72
3.4.1. Acciones realizadas	72
3.5. Promovemos el desarrollo y formación	73
CAPÍTULO 4	75
4. Prácticas laborales justas	
4.1. Práctica Laboral esencial para la sostenibilidad	69
4.1.1. Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso	77
4.1.2. Procuramos la libre asociación de los colaboradores	78
4.2. Teletrabajo Conglomerado BCR	80

CONTENIDO

4.3. Clima laboral y Cultura Corporativa.....	81
4.3.1.Diagnóstico de Clima Organizacional	81
4.3.2.Diagnóstico de Cultura Organizacional	82
4.4.Educación Financiera.....	83
4.5.Seguridad Ocupacional.....	84
4.5.1.Avances en seguridad y salud para nuestros colaboradores	84
4.5.2.Formación en Gestión Preventiva	84
4.5.3.Preparación y respuesta ante emergencias	85
4.5.4.Prevenimos padecimiento físico con el Programa BCR Movimiento	86
4.5.5.Servicios Médicos oportunos	86
4.5.6.Beneficios del sistema de servicios médicos y su estructura	87
4.5.7. Centro de Acondicionamiento Físico	88
4.6. Planes de sucesión.....	89
4.7. Evaluación de Desempeño.....	89
4.8. Prestaciones sociales.....	90
4.8.1.Permiso Parental y Licencia de Maternidad	91
 CAPÍTULO 5	 92
5. Comprometidos con el ambiente.....	93
5.1.Principales logros	94
5.1.1.Construcciones y remodelaciones sostenibles	94
5.1.2.Ecosistema integral de financiamiento	94

CONTENIDO

5.2. Créditos verdes para inversiones Pymes, vehículos y consumo	95
5.3. Negocios de Impacto Ambiental	95
5.4. Reconocimientos ambientales	96
5.4.1. Movilidad Sostenible. Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE)	96
5.4.2. Excelencia en Gestión Ambiental	96
5.4.3. Galardón Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático, BCR Valores Valores S.A.	97
5.4.4. Carbono Neutral BCR Valores S.A	98
5.5. Ecoeficiencia ambiental	98
5.6. Análisis de los indicadores ambientales	99
5.7. Sensibilizándonos	100
5.8. Gobernanza Ambiental	100
 CAPÍTULO 6	 101
6. Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	102
6.6.1. Contribución del Conglomerado	103

A lush green forest scene with moss-covered rocks and tree roots. The image is split into two horizontal sections. The top section shows a dense canopy of green trees with sunlight filtering through. The bottom section shows a close-up of large, moss-covered rocks and tree roots in a forest setting. A blue gradient banner is overlaid across the middle of the image, containing the chapter title.

CAPÍTULO 1

CAPÍTULO 1

1.1 ACERCA DEL INFORME

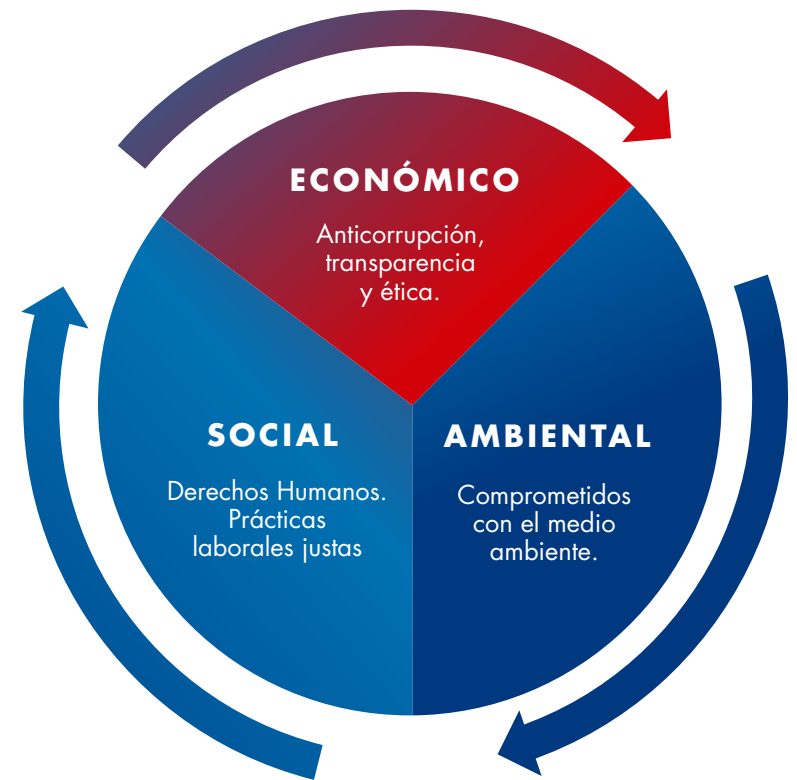
El Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica presenta su informe de sostenibilidad Pacto Global 2020 elaborado con la metodología del Pacto Mundial de la ONU sobre la comunicación del progreso (COP), en el marco de lo establecido como parte de nuestro compromiso de empresa adherida al Pacto Global.

El reporte resume las acciones, resultados obtenidos comparables, divulgación de políticas, entre otros, contenidas en las estrategias y actividades e iniciativas de mayor relevancia de la gestión de negocios sostenibles del Conglomerado.

La información que ha sido recopilada es clara y transparente, reiterando nuestro compromiso con nuestras partes interesadas. La publicación de este informe Pacto Global 2020 tiene una periodicidad anual, siendo una rendición de cuentas que abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

El informe se sustenta en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, considerando las dimensiones: económico, ambiental y social, que a su vez agrupan las cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción, en pro del cumplimiento de los Diez.

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL



1.1 ACERCA DEL INFORME

Para mayor detalle e información incorporamos las direcciones electrónicas por medio de los cuales se tiene acceso a información adicional relacionada con el reporte en sitios web.

Banco de Costa Rica:

Sitio web: <https://www.bancobcr.com/>

BCR Valores Puesto de Bolsa S.A.:

<https://bcervalores.com/wps/portal/valores>

BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.:

www.bcrfondos.com/wps/portal/safi.

BCR Pensión Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A (BCR OPC):

https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/personas/bcr_pensiones/ BCR

Corredora de Seguros S.A.:

https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/personas/bcr_corredora_de_seguros/

BCR Logística:

https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/subsidiarias_del_conglomerado/bcr_logistica/.

Banprocesa S.R.L:

https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/subsidiarias_del_conglomerado/banprocesa/



1.2 MENSAJE DEL GERENTE GENERAL



En un contexto mundial en el que una pandemia nos obligó a realizar una pausa de impacto social, económico y ambiental poco predecible en sus dimensiones y temporalidad, me complace presentar el reporte del Pacto Global 2020 del Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica.

Sin duda, el 2020 fue un año particular que nos ubicó en una ruta ascendente y continúa de desafíos para medir a la humanidad en su capacidad de resiliencia para enfrentar la pandemia COVID-19, reinventándonos con oportunidad para agregar aún mayor valor social desde el impacto de nuestras operaciones en los ámbitos económicos, sociales y ambientales, priorizando y enfocando acciones para responder en forma asertiva a las necesidades inherentes de una pandemia que aceleró procesos de transformación digital en la bancarización de los servicios para hacerlos más accesibles e inclusivos, como habilitadores de la reactivación económica en un entorno restrictivo de movilidad y productividad.

Dentro de este contexto, el Conglomerado Financiero BCR veló con especial atención en asegurar la continuidad de nuestros servicios, reforzando la experiencia digital, siempre en ambientes controlados y seguros, así como en la oportunidad de mejora para responder a las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas, adaptando constantemente nuestro modelo de servicio.

Con satisfacción podemos afirmar que pese a lo desafiante del año 2020, el Conglomerado Financiero BCR logró obtener un balance de resultado positivo que evidencia el compromiso creciente y continuo con la gestión sostenible del negocio en beneficio de la gente y del ambiente, porque creemos en la importancia de ser un Conglomerado Financiero económicamente responsable, ecológicamente respetuoso y socialmente comprometido. Siendo conscientes que a las organizaciones se les miden por su transparencia, ética y la capacidad de hacer negocios sostenibles, buscando el equilibrio entre rentabilidad y desarrollo sostenible, a lo largo de este reporte se detallan los logros obtenidos.

Comprendiendo la visión de sostenibilidad como el camino para fortalecer la conducta empresarial responsable de nuestro Conglomerado Financiero BCR, para el año 2021 nos replantearemos cómo conducir mejor el alineamiento estratégico de la sostenibilidad para impulsar el reto de habernos autorregulado con un indicador de madurez que nos permita modelar el negocio con visión e indicadores de triple utilidad, no solo cuantificando los impactos económicos sino también con metodología para medición de impacto social y ambiental que agregue valor cuantificable, a un plazo de 5 años, para rendir cuentas demostrando como ser responsables es un buen negocio.

Douglas Soto Leitón
Gerente General

1.3 ¿QUIÉNES SOMOS?

1.3.1 Conformación del Conglomerado Financiero BCR

El Conglomerado Financiero BCR cuenta con un Código de Gobierno Corporativo vigente, el cual se encuentra publicado en el sitio web del Banco de Costa Rica y repositorios internos de la institución. Sobre la titularidad de las acciones, el Banco de Costa Rica es un banco comercial del Estado costarricense, configurado como una Institución autónoma de derecho público, la cual carece de accionistas; no es una sociedad anónima mercantil.

El capital social de las empresas integrantes del Conglomerado Financiero BCR, es regulado por el órgano supervisor del sistema financiero costarricense, a su vez, pertenecen en un cien por ciento al Banco de Costa Rica. El Banco de Costa Rica es dueño del 100% del capital de las subsidiarias y cuenta con un total de 4328 colaboradores.

Subsidiarias del Conglomerado

El Conglomerado Financiero BCR está conformado por el Banco de Costa Rica y sus subsidiarias: BCR Valores Puesto de Bolsa S.A., BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. (BCR SAFI), BCR Pensión, Operadora de planes de Pensiones Complementarias S.A. (BCR OPC), BCR Corredora de Seguros S.A., BCR Logística, Banprocesa S.R.L.



1.3 ¿QUIÉNES SOMOS?

BCR Valores Puesto de Bolsa S.A.

BCR Valores S.A. es un Puesto de Bolsa parte del conglomerado BCR: una de las instituciones financieras de más amplia trayectoria en el país, y dueña del 100% de su capital accionario. Constituida el 11 de febrero de 1999 al amparo del artículo 55 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, esta Sociedad Anónima se encuentra regulada y fiscalizada por la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL). Cuenta con más de 16 años de experiencia en el mercado bursátil nacional e internacional, ofreciendo un manejo de inversión especializado y un portafolio de servicios bursátiles de alta calidad, ajustado a las necesidades y perfil de riesgo de sus clientes, gracias a un equipo conformado por un grupo interdisciplinario de profesionales, entre los cuales se encuentran analistas, corredores de bolsa, economistas, administradores y otros profesionales. De esta forma, BCR Valores - Puesto de Bolsa ha consolidado su liderazgo como una de las mejores opciones para operar y diversificar inversiones de clientes de diferentes perfiles.



BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.

BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A., se fundó en 1999, sociedad anónima que forma parte del Banco de Costa Rica, dueño del 100% del capital social de la Sociedad. Actualmente es líder del Mercado Nacional y Centroamericano de Fondos de Inversión, a nivel de activos administrados. Esta posición se ha alcanzado gracias al excelente equipo de profesionales que conforman la Sociedad y de la preferencia de los Inversionistas. BCR Fondos de inversión cubre a través de las diferentes oficinas del Banco de Costa Rica y de BCR Valores S.A. todo el territorio nacional con más de 500 asesores de fondos de inversión y agentes corredores de bolsa acreditada y preparada para poder asesorarle. Le ofrecemos posibilidades de inversión de acuerdo a sus necesidades de plazo, moneda y composición de la cartera del fondo (títulos valores de los sectores público y/o privado costarricense, o bien inmobiliaria). Está regulada principalmente por el Código de Comercio, la Ley Reguladora de Mercado de Valores, el Reglamento General sobre Sociedades Administradoras y Fondos de Inversión, los acuerdos del Superintendente General de Valores y cualquier otra normativa relacionada.



1.3 ¿QUIÉNES SOMOS?

BCR Pensión Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A (BCR OPC)

Con 20 años de trayectoria en la industria de pensiones cuenta con una amplia experiencia en el manejo de los fondos de pensiones. Con políticas de inversiones prudente busca obtener un equilibrio entre rentabilidad y riesgo. Para respaldar la gestión se cuenta con comités de inversiones, riesgo, cumplimiento, que respaldan la toma de decisiones en un cuerpo colegiado multidisciplinario con vasta experiencia en sus campos respectivos. Esta sana gestión del riesgo ha permitido mostrar rendimientos competitivos a lo largo del tiempo.

BCR OPC ha invertido en la modernización de sistemas y plataformas tecnológicas que permiten una gestión eficiente y ampliar los servicios a nuestros clientes. Con la inversión en tecnología, no solamente pensamos en nuestros procesos sino ponemos al cliente como la razón de ser y eso nos permite ser la operadora de pensiones con mayor cantidad de servicios a disposición de nuestros clientes a través de la diversidad de medios electrónicos. Genera acompañamiento durante todo el proceso de jubilación, dándole el mejor acompañamiento y asesoría.



1.3 ¿QUIÉNES SOMOS?

BCR Corredora de Seguros S.A

BCR Corredora de Seguros S.A se creó hace poco más de hace 11 años. Fue un 1º de junio del 2009 cuando inició operaciones formalmente convirtiéndose en la primera corredora de seguros del país. Desde sus inicios y a la fecha, BCR Seguros ha ocupado los primeros lugares en el ranking de intermediarios, distinguiéndose por la eficiencia, calidad y excelencia con que sirven a sus clientes.

Brinda asesoría sobre seguros, cotización y contratación de pólizas con diferentes aseguradoras del mercado, además le brindamos servicio en la renovación de sus pólizas y apoyo en el trámite de sus reclamos.

Lo anterior como parte integral de los servicios que ofrece el Conglomerado BCR a todos sus clientes.



Primer Corredora de seguros del país autorizada por la SUGESE



11 años de experiencia en el Mercado de Seguros



Asesoría personalizada con más de 14 corredores de seguros



Somos socios comerciales de todas las aseguradoras del país



Nuestra trayectoria se respalda con más de 20 reconocimientos a nuestros logros



Contamos con un área especializada en temas de innovación para la mejora continua

1.3 ¿QUIÉNES SOMOS?

BCR Logística

El 12 de setiembre de 2018, la Asamblea Legislativa aprobó la Ley de Fusión por absorción del Banco Crédito Agrícola de Cartago y el Banco de Costa Rica, N° 9605, cuya fusión se hizo efectiva a partir del 19 de setiembre del mismo año, posterior a la entrada en vigencia de dicha ley. Por lo anterior, se incorporaron las subsidiarias Depósito Agrícola de Cartago S.A. y Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A. como parte del Conglomerado Financiero BCR. Para efectos administrativos y de este informe, dichas sociedades se conocen en el Conglomerado como BCR Logística. Entre los servicios ofrecen: servicio de almacenamiento, administración de inventarios, transporte de mercancía Caucionado y privado, distribución de mercancías.



Banprocesa S.R.L

Durante el 2019 Banprocesa inició sus operaciones como Sociedad de Responsabilidad Limitada cuya asamblea de cuotistas es la misma Junta Directiva General. Banprocesa se ha estado preparando para brindar los servicios de procesamiento, desarrollo mantenimiento, arrendamiento y adquisiciones de hardware y software, para la atención de las necesidades relacionadas con el área de Tecnología del Banco de Costa Rica y sus subsidiarias, todo en coordinación previa y exclusiva con la Dirección Corporativa de Tecnología.



1.4 NUESTRA INSTITUCIÓN

143 AÑOS
- de historia -

El Banco de Costa Rica (BCR) se fundó un 20 de abril de 1877, desde esa fecha a la actualidad, ha incursionado exitosamente en actividades financieras públicas y privadas, brindando al gobierno, agricultores, industriales, comerciantes y familias sus ofertas de productos y servicios, para incidir positivamente en la generación de empleo e impulsar el desarrollo del país.

En 1884 éramos la Institución Financiera autorizada para la emisión monetaria, el control de las rentas del estado y otras actividades de gran relevancia financiera y empresarial.

Durante nuestros primeros 100 años de trayectoria impulsamos el desarrollo económico y social del país, al financiar plantas eléctricas, carreteras, escuelas y hospitales, así como infraestructura ferroviaria, plantas eléctricas y cañerías. En paralelo, otorgamos préstamos a pequeños y medianos comerciantes, mientras que en forma solidaria apoyamos proyectos culturales, educativos, deportivos y de salud, cuyo objetivo fue mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.



1.4 NUESTRA INSTITUCIÓN

En 1948, la Junta Fundadora de la Segunda República decretó la nacionalización de la banca, y el BCR se integró hasta la fecha, definiéndose como institución financiera autónoma de acuerdo con el Artículo 189 de la Constitución Política de la República de Costa Rica de 1949. Durante los últimos años, hemos invertido en procesos de modernización e innovación de servicios y atención al público procurando mayor agilidad y comodidad, mediante el uso y aplicación de su moderna tecnología.

Si desea conocer más información adicional relacionada con la Historia del Conglomerado Financiero, le invitamos a visitar los sitios web:

https://bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/informacion_corporativa/historia/galeria?utm_source=correo&utm_medium=interno&utm_campaign=galeria%20virtual

https://bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/informacion_corporativa/historia/

Socios fundadores. El 20 de abril de 1877 se formalizó la escritura con la que se creó la sociedad anónima Banco de la Unión.



1.5 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Organización:

Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica.

Sociedades Anónimas:

- BCR Valores Puesto de Bolsa S.A.
- BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.,
- BCR Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A.
- BCR Corredora de Seguros S.A
- BCR Logística S.A.
- Banprocesa S.R.L.

Ubicación del Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica:

Las oficinas centrales se ubican en San José, Costa Rica, 2Do. Piso Oficinas Centrales, Calles 4-6 Avs. 0-2

Las operaciones del Conglomerado se realizan en las siete provincias de Costa Rica.

Banco de Costa Rica, Oficinas Centrales, segundo piso, servicio al cliente



1.5 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Teléfono: 2211 1111

Correo electrónico: centroasistenciabcr@bancobcr.com

WhatsApp: 2211-1135

Sitio web:

<https://www.bancobcr.com/>

<https://www.facebook.com/BancoBCR>

<https://twitter.com/bancobcr>

<https://www.youtube.com/user/Bancobcr>

<https://www.linkedin.com/company/banco-de-costa-rica/>

Asistente virtual:

<https://bcrchat.bancobcr.com/BCR/chat.aspx>

Fecha de Adhesión: 3 de diciembre de 2010.

Cantidad de colaboradores: 4328

Sector: Banca y finanzas.

País donde opera: Costa Rica.

**Período cubierto por la información
contenida en el informe:** 2020

Fecha del informe anterior más reciente: 2019

Ciclo de presentación del informe: Anual



1.5 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

1.5.1 Misión, Visión, Propuesta de Valor, Valores Institucionales

Está orientada hacia la búsqueda de la excelencia en la gestión y en la prestación de servicios. Liderazgo, Innovación, Respeto, Responsabilidad, Rendición de Cuentas, Credibilidad.



MISIÓN

Impulsar el desarrollo social, económico, la competitividad y la sostenibilidad de Costa Rica, ofreciendo a sus clientes un conglomerado financiero público innovador y seguro, así como un portafolio de excelencia en todos sus servicios.



VISIÓN

Ser la opción financiera preferida y viable, que ofrece a sus clientes productos y servicios promotores del desarrollo del país, con estándares mundiales de calidad, innovación, precio, eficiencia y excelencia en todos sus servicios.



PROPUESTA DE VALOR

En el Conglomerado Financiero BCR ofrecemos a nuestros clientes de forma ágil y oportuno las mejores soluciones del mercado, bajo el compromiso de promover el desarrollo de Costa Rica.

1.5 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

1.5.2 Porcentaje total de mujeres y hombres del Conglomerado Financiero BCR

GÉNERO	BCR	% BCR	S.A	% SA	CFBCR	% CFBCR
FEMENINO	1916	49.15%	192	44.65%	2108	48.71%
MASCULINO	1982	50.85%	238	55.35%	2220	51.29%
Total general	3898	100.00%	430	100.00%	4328	100.00%

1.5.3 Cuadro comparativo cantidad de colaboradores 2019-2020

 <p>2019 CANTIDAD DE COLABORADORES</p> <p>4411</p>	FEMENINO 2154
	MASCULINO 2257

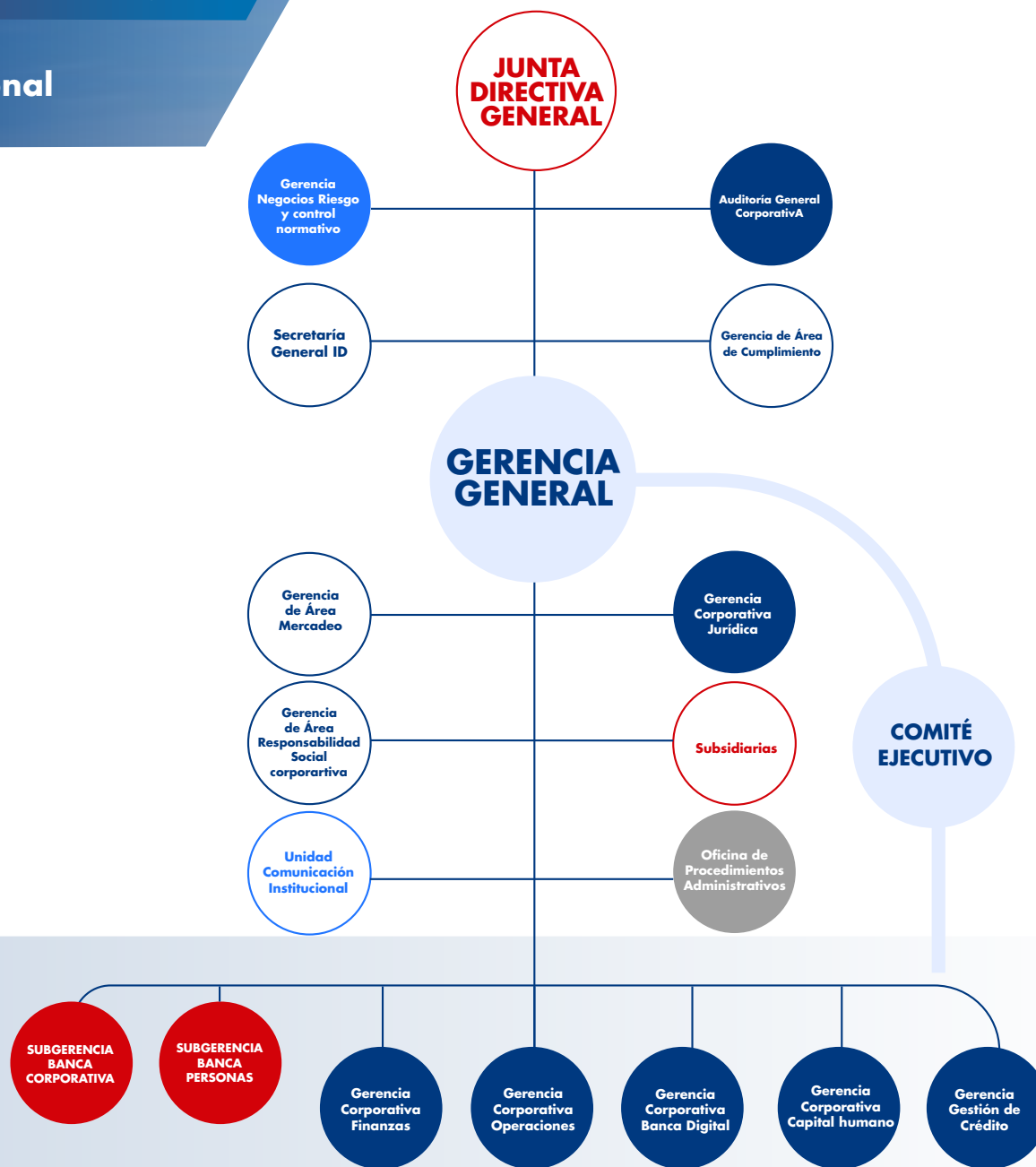
1.5.5 Servicios brindados

El Banco de Costa Rica ofrece una amplia gama de productos, servicios y canales dirigidos a personas, instituciones, empresas y mi pymes a través de las oficinas comerciales y la plataforma digital, como la página www.bancobcr.com y los puntos de autoservicio, así como por medio de la red Puntos Tucán, comercios afiliados que facilitan el acceso a la prestación de servicios bancarios en todo el país. En el segmento dirigido a personas ofrecemos diversas opciones de ahorro, inversión y financiamiento, al igual que en los otros segmentos de instituciones, empresas y mi pymes, complementando con una amplia oferta de productos y canales diferenciados para satisfacer las necesidades de los clientes de manera oportuna.

1.5 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

1.5.4 Estructura Organizacional

- Subgerencia
- Gerencia Corporativa
- Gerencia Negocio
- Gerencia Regional o Área
- Gerencia Local u Oficina
- Unidades Administrativas



1.6 NUESTROS PRINCIPALES LOGROS 2020

El 2020 fue un año de grandes retos para enfrentar la pandemia, pero igual de importantes esfuerzos, resultados y logros, todos motivados en un alto compromiso solidario para atender las distintas necesidades de nuestros clientes, donde cada colaborador del Conglomerado Financiero BCR estaba dispuesto a brindar una respuesta oportuna y la mejora los procesos, impulsados por un proceso de transformación para ofrecer un banco más inclusivo, digital y accesible.

1.6.1 Solidaridad para aliviar el impacto económico de la Pandemia

Dentro los logros más importantes 2020 está la solidaridad que ofrecimos a nuestros clientes con una respuesta rápida, oportuna y que se traduce en el otorgamiento de 22.208 periodos de gracia, equivalentes a \$887.9 mil millones para Banca de Personas y para Banca Corporativa 749 arreglos de crédito, lo que representa alrededor de \$658 mil millones, lo que evidentemente significó alivio y tranquilidad para muchas familias. Nuestro compromiso con Costa Rica se vio reflejado también en el aporte al sector corporativo, con el cual ejecutamos disposiciones financieras competitivas y arreglos de pago, que se traducen en protección del empleo de muchas personas ante el difícil panorama económico del año pasado.

1.6.2 Fortaleciendo canales digitales y autogestión de trámites

En el marco de un robusto proceso de transformación digital, promovido desde el 2018, el Banco ha invertido \$53.000 millones en tecnología.

Nuestra hoja de ruta nos ha dirigido a enfocar recursos prioritarios en servicios digitales de autogestión, en oficinas móviles y en la primera batería de 132 cajeros multifuncionales, 100% auto gestionables, en 113 oficinas a nivel nacional, para seguir promoviendo aún más la bancarización y accesibilidad de nuestros clientes y usuarios en trámites más sencillos y funcionales para realizar pagos, hacer depósitos y retiros, entre otros.

Entre otras mejoras, se robustecieron las funcionalidades del APP SINPE Móvil y BCR Móvil. Además, en el mes de junio 2020, se lanzó la nueva facilidad de BCR Clave Virtual, como alternativa al cliente de la Clave Dinámica física, mecanismo de autenticación en seguridad electrónica. La Clave Virtual es una aplicación móvil que genera al cliente un código con tiempo de vida de 60 segundos y de esta manera se le facilita el acceso sin depender de portar la clave física.



1.6 NUESTROS PRINCIPALES LOGROS 2020

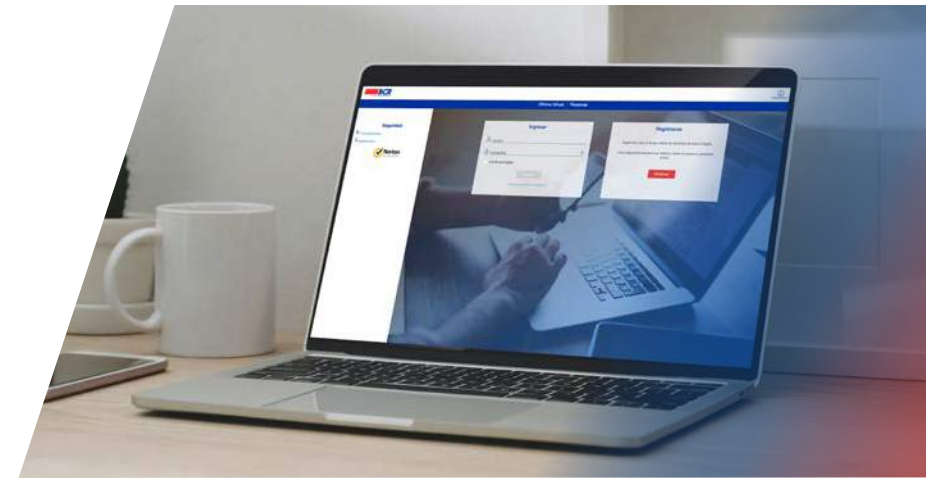
Como parte integral de nuestro compromiso social con el Estado costarricense, ampliamos el apoyo a los Gobiernos Locales con más servicios de recaudación digital, por medio de nuestra página web, logrando ascender a un 65% de cobertura del total de las Municipalidades.

En función de la accesibilidad también se generó el fortalecimiento de los corresponsales no bancarios con 4722 Puntos Tucán activos, como parte integral de nuestra propuesta valor en apoyo a los pequeños comercios de las comunidades, a la vez que facilitamos el acceso a nuestros servicios bancarios con horarios más amplios y en puntos de complementarios de confianza, sin necesidad de que nuestros clientes y usuarios se desplacen a nuestras oficinas.

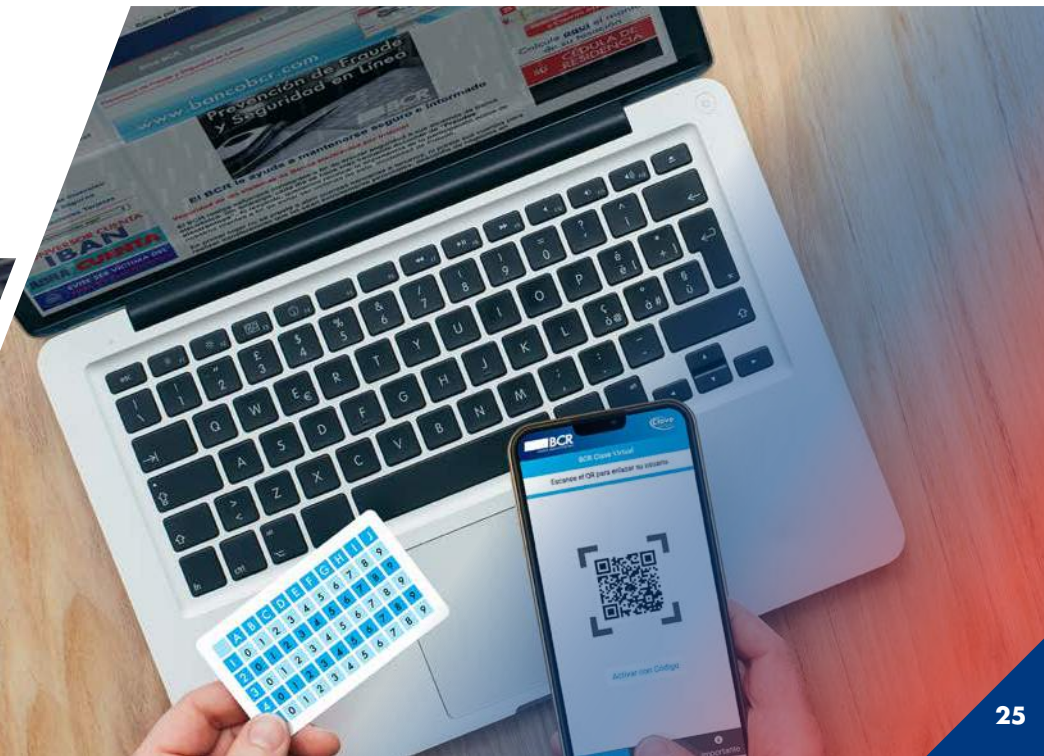
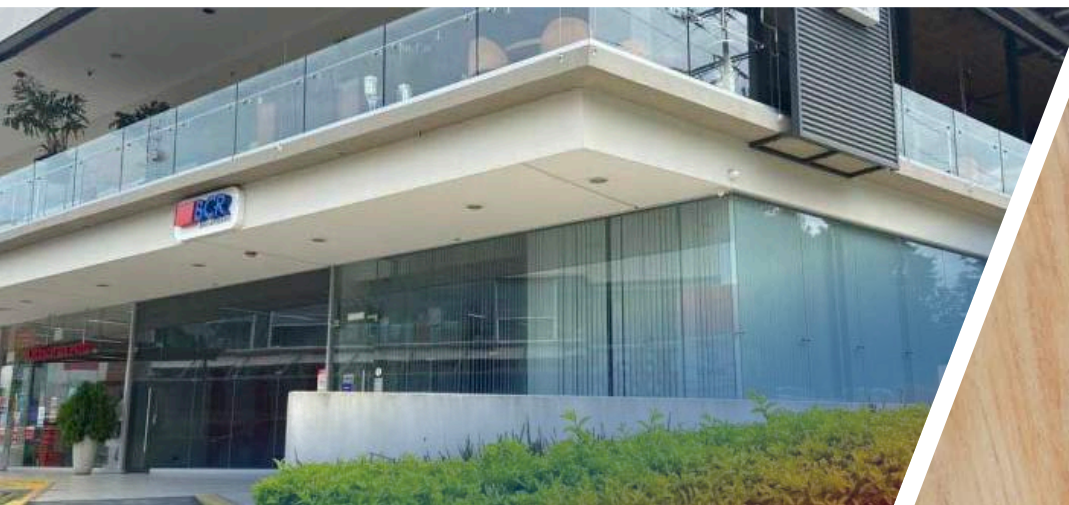


1.6 NUESTROS PRINCIPALES LOGROS 2020

Continuando con los nuevos desafíos de facilitar mayores servicios a nuestros clientes en tiempos de pandemia, el proceso de transformación digital también nos permitió realizar la ampliación de nuestra oferta de servicios, que actualmente se brinda por medio de las 61 plataformas de Gobierno Digital, habilitadas en 45 oficinas comerciales a nivel nacional, en cuanto a cifras en el 2020, tramitamos más de 180 mil licencias de conducir, cerca de 77 mil pasaportes y 45 mil gestiones relacionadas con DIMEX.



Oficina Galería Escazú. Exclusiva para trámites de licencias, pasaportes y DIMEX. Nov.2020.



1.6 NUESTROS PRINCIPALES LOGROS 2020

En el año 2020 y comprendiendo la importancia de seguir robusteciendo la alianza con el Estado costarricense y considerando 10 años de experiencia brindando este servicio con excelentes resultados, considerando que contamos con el conocimiento técnico y los recursos necesarios para continuar apoyando a nuestro socio estratégico: el Ministerio Obras Públicas y Transportes (MOPT), por lo que la administración superior del Banco tomó la decisión de dedicar, además, dos de sus oficinas, Paseo de los Estudiantes y Galería Escazú, a la prestación 100% de los servicios de Gobierno Digital, como parte de su misión de apoyar el desarrollo social del país.

Adicional, el MOPT y el BCR, el 27 de agosto, firmaron una adenda al contrato del convenio de colaboración Interinstitucional vigente entre ambas instituciones públicas para que el Banco asumiera de manera exclusiva los servicios relacionados con la impresión de licencias de conducir como renovación, licencia por primera vez, duplicados y permisos temporales de manejo, lo anterior como parte del, con el fin de brindar un servicio aún más cercano a las personas usuarias.

Firma de adenda de contrato. De izquierda a derecha el señor Eduardo Brenes Mata, Viceministro de Transportes y Seguridad Vial; señor Rodolfo Méndez Mata, Ministro de Obras Públicas y Transportes y el señor Álvaro Camacho De la O, Subgerente de Banca Corporativa del BCR.



1.6 NUESTROS PRINCIPALES LOGROS 2020

1.6.3 Fideicomisos: Motor económico para el desarrollo.

Es digno de resaltar el aporte que los fideicomisos tuvieron en el 2020. La entrega del nuevo edificio de la Asamblea Legislativa, ícono de la democracia costarricense, ocupa el primer lugar en la lista. Es un orgullo saber que, gracias a nuestra gestión, hoy los señores diputados cuentan con infraestructura de primer mundo para sesionar, recibir al pueblo costarricense y a delegaciones

internacionales.

En infraestructura vial figuran el inicio de varios avances estratégicos del fideicomiso Corredor Vial San José-San Ramón y los trabajos del conector entre Barreal y la Ruta Uno, que presentan 56% de desarrollo. Este tramo es la primera obra impostergable, cuya construcción inició a finales de marzo de 2020 y se complementa con las ampliaciones de los puentes del Río Segundo, Río Ciruelas y Río Alajuela, así como el paso de la empresa Firestone. Nos gratifica saber que todas estas obras se traducen en una mejor calidad de vida para los costarricenses y fomentan la eficiencia nacional, en todos los sectores.



1.6 NUESTROS PRINCIPALES LOGROS 2020

Además, se logró la formalización del contrato para el diseño y construcción de la ampliación del Intercambio Circunvalación y el puente del Río Torres, lo que permitirá emitir la orden de inicio en el mes de enero del próximo año.

También se aprobó una nueva estructura tarifaria para el cobro de las tasas de peajes. Los ingresos adicionales que se obtengan, permitirán implementar algunas acciones para asegurar el financiamiento del proyecto integral.

Otros de los fideicomisos de los cuales nos sentimos muy orgullosos de haber iniciado es el proceso constructivo del Edificio Anexo E, ubicado en San José, el cual forma parte del fideicomiso Poder Judicial-BCR y la publicación del cartel para la construcción de las dos primeras áreas de salud, del fideicomiso con la Caja Costarricense de Seguro Social.

El compromiso con el desarrollo del país en términos de obra pública.

Recaudación de las estaciones de peaje Fideicomiso Ruta UNO, San José – San Ramón



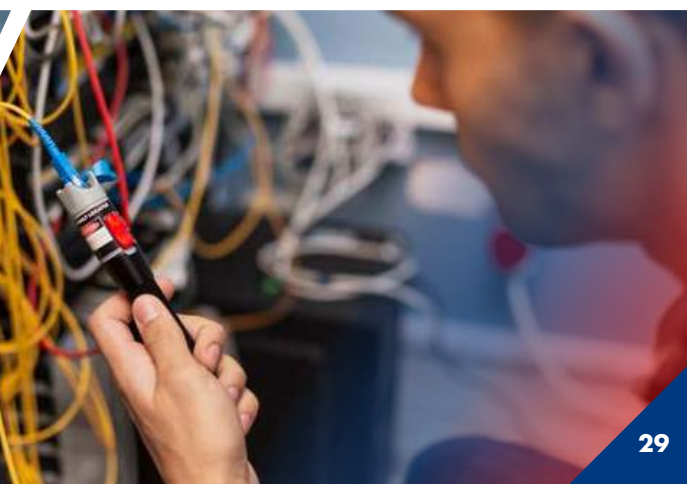
1.6 NUESTROS PRINCIPALES LOGROS 2020

Con satisfacción institucional, durante el año 2020 y gracias a la experiencia comercial en fideicomisos logramos impulsar:

- 92.000 m2 de edificaciones en ejecución
- 184.260 m2 de edificaciones terminadas
- Inicio del desarrollo de 30 áreas de salud
- 55 kilómetros de carretera. Conector entre Barreal y la Ruta Uno presentaba un 56% de avance
- 320 mil soluciones de fibra óptica de telecomunicaciones
- Proyectos que permiten 278 megas de generación eléctrica

1.6.4 Nuestras utilidades 2020

Nos satisface comunicar que en el 2020, cerramos con utilidades por \$25,612 millones y una mora del 2,54%, aun cuando la pandemia afectó la economía de forma contundente, (caída del PIB en 4,6%) y que actividades tan importantes como turismo, transporte y comercio fueran seriamente afectadas, resultado que representa el esfuerzo institucional del Conglomerado en priorizar y entender primero las distintas necesidades de sus partes interesadas, para seguir atendiendo de forma oportuna.



1.6 NUESTROS PRINCIPALES LOGROS 2020

1.6.5 Logros de nuestras subsidiarias

OPERADORA DE PENSIONES COMPLEMENTARIAS (OPC)	BCR SAFI	BANPROCESA SRL
<ul style="list-style-type: none"> • Administración de 41,380,787 millones pertenecientes a 10 fondos administrados los cuales alcanzaron un crecimiento en el 2020 de 11.7%. • Posicionamiento del primer lugar en ROE con un 43.77% a nivel de industria y una segunda posición con respecto a la eficiencia operativa adquiriendo un 55.53% al cierre del 2020. • La sociedad se encontró expuesta a cambios normativos principalmente asociados a las modalidades pero retiro de los fondos obligatorios, para lo cual durante el 2020 gestionó de forma exitosa el retiro de 48,297 solicitudes del FCL, incorporando nuevos canales electrónicos a disposición de los afiliados. 	<p>Consolidando en el campo de los servicios logísticos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Almacenaje de cargos importados. 2. Administración de inventarios. 3. Transporte de mercancías tanto para el mercado privado como para el institucional. 	<p>Creado como un aliado estratégico para brindar servicios en el desarrollo y mantenimiento de los sistemas tecnológicos al Conglomerado. Se caracteriza por la calidad del desarrollo de software lo cual en el 2020 superó el 97%, mejorando el time to market y manteniendo el conocimiento en casa.</p>
BCR CORREDORA DE SEGUROS	BCR VALORES PUESTO DE BOLSA	
<ul style="list-style-type: none"> • La Corredora de Seguros inició operaciones hace 11 años. Ocupó los primeros lugares en el ranking y se distingue por la eficiencia, calidad y excelencia con que sirven a sus clientes. <p>Para el 2020, Seguros reportó un crecimiento del 7% en ingresos totales, lo que se traduce en un monto cercano a los \$6,546 millones Su ROE Fue de 32.98% y la eficiencia operativa alcanzó el 34.73%. Los \$ 6,546 millones Su ROE Fue de 32.98% y la eficiencia operativa alcanzó el 34.73%.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) de BCR Valores se ubicó en 14% como producto del incremento del 18.3% en las utilidades netas. • Logramos ser el puesto de bolsa que más generó comisiones por el servicio de Gestión de Carteras Individuales STRATIC. • En el contexto de la crisis de finanzas públicas aumentamos la diversificación de las carteras de nuestros clientes generando el mayor crecimiento en el rubro de comisiones por mercados internacionales. • Continuo la estrategia de Responsabilidad Social que venimos impulsando desde el 2018, con la finalidad de rendir de cuentas sobre la sostenibilidad e impactos a nuestras partes interesadas, con enfoque en la digitalización que nos permite mejorar las experiencias con nuestros clientes. 	
BCR SAFI	BCR LOGÍSTICA	
<ul style="list-style-type: none"> • SAFI, es líder en fondos de inversión por más de 15 años con una participación del 22,5% de Activos Totales y de un 38% de fondos inmobiliarios. • Crecimiento de los fondos inmobiliarios administrados de un 13% y de activos totales de un 13%. 	<p>Se ha venido consolidando en el campo de los servicios logísticos como el almacenaje de cargas importadas, la administración de inventarios y el transporte de mercancías tanto para el mercado privado como para el institucional, con lo que ha logrado ser un brazo logístico de las tiendas Duty Free del IMAS y de empresas importadoras y exportadoras de la zona este del país.</p>	

1.7 PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

Como consecuencia de la declaratoria de pandemia relacionada al virus COVID - 19 se da lugar a que una parte de la planificación estratégica establecida para concluir el año 2020, perdiera relevancia y se tuviera que accionar de inmediato ante las nuevas circunstancias.

Esta situación contribuyó a la reestructura de la estrategia para un nuevo período. Ante esta condición, la institución decide redirigir los esfuerzos, ajustar las metas y estudiar los planes operativos para protegerse contra los riesgos generados por la pandemia, enfocarse en la dinámica situacional y garantizar la continuidad de las operaciones.

Dentro de los principales enfoques estratégicos, se replantea la propuesta de valor así como una nueva alineación sustentada en dos grandes objetivos estratégicos:

Garantizar la solidez financiera del Conglomerado:

Debemos orientar los esfuerzos en potenciar la rentabilidad de las diferentes actividades comerciales de acuerdo con nuestro modelo de negocio. Para ello se fomentarán las actividades donde el Banco y las Subsidiarias impulsen acciones para diversificar y aumentar nuevos negocios con el propósito de generar mayores ingresos.

Apoyar el desarrollo del país:

Vamos a colaborar para que la ciudadanía tenga acceso a servicios públicos eficientes y de calidad, por medio del gobierno digital. Esto de una manera ágil y eficiente, haciendo énfasis en los canales digitales y bajo un enfoque de sostenibilidad. En el período 2020 se realizaron importantes esfuerzos en capacitación en el tema de alineamiento estratégico; en la que participaron 432 colaboradores.



1.8 POR UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE CON COMPROMISO SOCIAL E IMPACTO POSITIVO EN EL AMBIENTE

Con políticas de Responsabilidad Social Corporativa, en un marco de gobernanza inspirado en principios mundiales, el Conglomerado Financiero BCR impulsa un modelo de negocio cada vez más sostenible en beneficio de las personas y el ambiente. Este compromiso se ratifica en uno de los objetivos del Plan Estratégico:

A continuación, se detallan las acciones prioritarias de la gestión del Banco de Costa Rica y sus subsidiarias durante el 2020, abordadas desde los ejes de la dimensión ambiental, social y la dimensión económica, se darán mayor detalle de los capítulos 1 al 6.

OBJETIVO P5

Promover la sostenibilidad con visión de triple utilidad (financiera, social y ambiental)

Se buscará desde esa triple perspectiva, que el conglomerado logre ser económicamente responsable, ecológicamente respetuoso y socialmente comprometido.



1.8 POR UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE CON COMPROMISO SOCIAL E IMPACTO POSITIVO EN EL AMBIENTE

1.8.1 Acciones prioritarias de nuestra Dimensión Económica.

Se logró un avance significativo para contar con un Sistema de Gestión Ambiental, Social y de Gobernanza, conocido por sus siglas como SGAS, que acompañe la generación de negocios sostenibles con el soporte funcional de una herramienta que facilite el análisis integral de las operaciones, considerando en forma activa criterios de análisis ambiental, social y económico alineados con las directrices país y con la incorporación de las mejores prácticas sectoriales en materia de financiamiento sostenible, mismo que se encuentra en desarrollo de conformidad con el cronograma de trabajo que se supervisa desde el Comité Ejecutivo Corporativo del Banco.

1.8.2 Acciones prioritarias de nuestra Dimensión Social

Bajo una visión sostenible del negocio, la inversión social en la formación de hábitos financieros más saludables, ha sido uno de los pilares a destacar durante el año 2020, cuando en el mes de agosto, el Banco de Costa Rica lanza el Programa de Educación Financiera Finanzas en acción, una plataforma integral de comunicación social, alojada en un micro sitio desde bancobcr.com, para ofrecer una experiencia integral de aprendizaje continuo con contenidos de valor y de acceso universal y gratuito.



Logrando en 5 cinco meses impactar a más de 960 mil personas. En el ámbito institucional de impacto social interno, uno de los pilares de gestión .se ha enmarcado en el Programa de Género dirigido a fortalecer los principios de los Derechos Humanos en pro de la igualdad, equidad e inclusión social.

Destaca para este período la puesta en marcha de la Comisión institucional para la promoción de la igualdad y equidad efectiva. En congruencia institucional con la visión y valores que rigen el actuar del Conglomerado Financiero BCR, integramos en esta gobernanza, la debida diligencia de las leyes y directrices del estado costarricense, al participar en forma voluntaria en los distintos procesos e instancias que lideran temas de interés público como los regulados desde CONAPDIS, con la integración de una Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD).



1.8 POR UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE CON COMPROMISO SOCIAL E IMPACTO POSITIVO EN EL AMBIENTE

1.8.3 Acciones prioritarias de nuestra Dimensión Ambiental

Se ha venido articulando e integrando iniciativas complementarias a nuestro modelo de negocio, con sinergias colaborativas sectoriales, alineadas a su vez con el Plan Nacional de Descarbonización, como lo son nuestras líneas de financiamiento sostenible PRO ECO, dirigidas a potenciar el consumo de soluciones más amigables con el ambiente, en condiciones especiales de beneficios para quienes obtienen este financiamiento.

En nuestro firme propósito de continuar avanzando en los procesos y acciones para mitigar y/o reducir los impactos ambientales de las operaciones del Conglomerado Financiero BCR, se gestiona de forma satisfactoria los indicadores ambientales del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI), que se reporta anualmente ante la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA), del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), con 5 años de recibir el Sello de excelencia ambiental.



LÍNEA
— CRÉDITOS
PRO-ECO —
— DEL BCR



1.9 TEMAS MATERIALES RELACIONADOS

Para conducir y retroalimentar la estrategia del Conglomerado Financiero BCR se consideran los 33 temas materiales y subtemas identificados para la mejora continua en nuestra gestión empresarial y su impactos.

A continuación resumen de los subtemas priorizados por dimensión económica, social y ambiental.

Temas materiales y subtemas: **Dimensión Económica**



01 GOBERNANZA

- Gobierno corporativo
- Rendición de cuentas
- Ética y anticorrupción



02 GESTIÓN DE RIESGOS (ASG)

- Gestión de riesgos (incluye SGAS)



03 BANCO INNOVADOR Y DIGITAL

- Innovación
- Transformación digital



04 GESTIÓN DE CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS

- Cadena de Valor
- Experiencia de clientes
- Comunicación y
- Comunicación y publicidad
- Competencia justa
- Ciberseguridad



05 GENERACIÓN DE VALOR RESPONSABLE

Temas materiales y subtemas: **Dimensión Social**

01 BUEN LUGAR PARA TRABAJAR



- Salud y Seguridad Ocupacional
- Desarrollo de las personas y del talento
- Diálogo social
- Atracción y retención de las personas
- Bienestar
- Gestión de la diversidad e inclusión
- Igualdad de género
- Debido proceso y evaluación de desempeño



02 EDUCACIÓN FINANCIERA E INVERSIÓN SOCIAL



03 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

Temas materiales y subtemas: **Dimensión Ambiental**



01 PRODUCTOS QUE PROMUEVEN LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE



02 ECOEFICIENCIA

- Agua
- Agua residual
- Electricidad
- Combustibles fósiles
- Papel
- Residuos sólidos
- Carbono neutralidad



03 GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

1.10 NUESTROS PREMIOS

Reconocimiento a la Excelencia Ambiental. MINAE. Programa de Gestión Ambiental Institucional BCR. Nota 104.16. Gestión de enero a Diciembre 2020.



Galardón internacional “Monitor Plus User Challenge”- Mejor desempeño en el uso del sistema experto Monitor Plus. Otorga la reconocida empresa PLUS TI. Agosto 2020



1.10 NUESTROS PREMIOS



Esteban Ardón, Supervisor de Bienestar Laboral, recibe la Bandera Azul de manos del Ing. Javier Chacón, Coordinador de la Categoría XVII Movilidad Sostenible.

BCR Oficinas Centrales obtuvo en julio 2021 la Bandera Azul Ecológica, en la categoría Movilidad Sostenible con 5 estrellas blancas por la gestión realizada de enero a diciembre 2020.

Certificación de libre efectivo. Otorgado por el Banco Central Costa Rica. Agosto 2020



Conglomerado se certifica como el primer conglomerado financiero del país libre de efectivo.

1.10 NUESTROS PREMIOS



BCR Puesto de Bolsa como Carbono Neutral –MINAE 04-08-2020

BCR Valores Puesto de Bolsa logró certificarse como una empresa Carbono Neutralidad, lo cual es un motivo más de satisfacción por el avance que en materia ambiental se logra como Conglomerado Financiero BCR.



BCR Valores obtuvo en julio de 2021 la Bandera Azul Ecológica en la categoría Cambio Climático con 3 estrellas blancas, una estrella plateada, y una estrella verde para la gestión enero a diciembre 2020.



Noviembre 2020

BCR Valores S.A., obtuvo el premio como el Primer Puesto de Bolsa en divulgar un Reporte de Sostenibilidad, el cual fue otorgado por la Bolsa Nacional de Valores, por medio de su iniciativa BNV Sustainability Awards, el cual se entrega por segundo año consecutivo, para premiar a las empresas del Mercado de Valores en Costa Rica.

CAPÍTULO 2

DIMENSIÓN ECONÓMICA

ÁREA	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL	ASPECTOS DE MATERIALIDAD RELACIONADOS
<p>Anticorrupción</p>	<p>Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>	<p>Gobernanza</p> <p>Ética y anticorrupción. Gobierno corporativo. Rendición de cuentas.</p> <p>Gestión de riesgos (SGAS)</p> <p>Banco innovador y digital. Transformación digital. Innovación.</p> <p>Clientes y otras partes interesadas</p> <p>Cadena de valor. Comunicación y publicidad. Ciberseguridad. Experiencia de clientes.</p>

2.1 GOBERNANZA Y ÉTICA INSTITUCIONAL

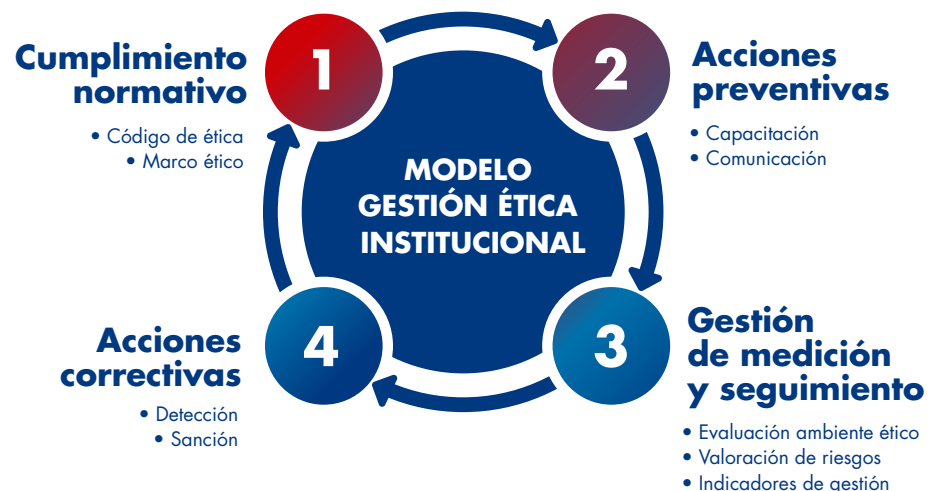
2.1.1 Código de ética del Conglomerado Financiero BCR

La ética y la transparencia son componentes esenciales en el Conglomerado Financiero. Hablar de ética implica interiorizar códigos y normas de conducta.

El banco dispone de un Código de ética corporativo actualizado y a través de este busca guiar la conducta y el quehacer cotidiano de las personas sometidas a este Código, que contribuyan directa o indirectamente a la reputación de la institución, el cual también incluye el tema como las pautas generales de conducta, conflictos de interés, así como el establecimiento de la Comisión institucional de valores.



El modelo de gestión de la ética institucional en el Conglomerado Financiero BCR incluye acciones normativas, preventivas, de seguimiento y correctivas, que tienen por objetivo fortalecer la vivencia de principios éticos a nivel organizacional e identificar aquellas conductas que se estén generando y representen un riesgo a la imagen del negocio.



Por decreto ejecutivo, los principios éticos del Conglomerado Financiero BCR y en general del sector público son: Afán de Servicio, Honradez, Integridad, Liderazgo, Objetividad, Rendición de Cuentas, Racionalidad, Transparencia.

2.1 GOBERNANZA Y ÉTICA INSTITUCIONAL

2.1.2 Logros de ética y anticorrupción

Cantidad de capacitaciones en ética, de los últimos 2 años (2019-2020).

Período 2019

4165 personas certificadas en el curso virtual de ética del periodo 2019, equivalentes al 94% de la población activa.

Período 2020

90% de población certificada según reporte suministrado por la Universidad Corporativa SAGO. Representa 3.901 personas trabajadoras certificadas.

Otras acciones a destacar:

- Actualización del Código de Ética bajo con la participación de diferentes áreas de la organización. Incluye criterios de las áreas de Subsidiarias, Auditoría, Junta Directiva General, Riesgo y Control Normativo.

El Código de Ética del Conglomerado Financiero BCR se encuentra en el siguiente link:

<https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr?urile=wcm:path%3A%2FBancoBCR-Contenido%2FSeccionacercadelbc r%2FProveedores%2FRegistro%2FCodigodeetica%2FContenido-codigo-de-etica>

- Activación del Comité de Cultura, Ética y Desempeño. Liderado por miembros de Comité Ejecutivo.



2.1 GOBERNANZA Y ÉTICA INSTITUCIONAL

2.1.3 Valores del Conglomerado Financiero

El Banco de Costa Rica en su compromiso de fortalecer los valores y el buen manejo de la ética institucional forma parte de la Comisión Nacional de Valores y cuenta a lo interno con la Comisión de Valores BCR.

En el contexto de un Plan Estratégico Institucional que insta a la práctica de principios éticos como parte de la cultura organizacional, a la consideración de la ética dentro de todos los procesos internos y a la luz de la buena administración por valores, la Comisión de Valores BCR está encargada de la promoción y vivencia de los valores institucionales que contribuyen al cumplimiento de la misión y la realización de la visión.

Liderazgo: Actitud de servicio por medio de acciones ejemplares que inspiren una gestión proactiva basada en la interacción y la confianza.

Innovación: Capacidad para sinergizar y generar una mejora constante de forma creativa.

Respeto: Entendimiento mutuo entre personas para lograr un cumplimiento transparente.

Responsabilidad: Compromiso personal en función de objetivos y resultados enfocados en la sostenibilidad y el cliente.

Rendición de cuentas: Comportamiento íntegro de todas las personas enfocado en hacer las cosas bien desde la primera vez para lograr buenos resultados.

Credibilidad: Autenticidad en cada acción que permita crear relaciones justas y empáticas entre las personas a largo plazo.

Principales acciones para la promoción de valores éticos y anticorrupción.

Charla de sensibilización hacia el fortalecimiento de la ética en la función pública, dictada por el señor Rafael León Hernández, miembro de la Secretaría de la Ética y Valores del Poder Judicial.

Comunicación institucional de sensibilización reforzando valores.

Para obtener mayor detalle a acceder al sitio web:
https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/informacion_corporativa/valores/



2.1 GOBERNANZA Y ÉTICA INSTITUCIONAL

2.1.4 Evitamos la corrupción en todas sus expresiones

El Conglomerado Financiero BCR tiene como objetivo primordial prevenir, investigar y denunciar toda actividad que encuadre dentro de la figura del soborno, la extorsión y la corrupción, mediante la debida diligencia y administración de nuestros negocios con estricto apego a las normas éticas y legales. Por tal motivo aplicamos la política “cero tolerancia” ante la ocurrencia de actos irregulares, sean estos cometidos por colaboradores; por terceros o por ambos, de forma que ante estos hechos, impulsamos investigaciones administrativas internas y posteriormente, procedemos a elevar el caso a las autoridades policiales y al Ministerio Público, en apego al debido proceso que se aplica en estos casos.

Considerando actos de corrupción los siguientes:

- El requerimiento, aceptación, ofrecimiento u otorgamiento directo o indirecto, de un colaborador del Conglomerado BCR, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, obsequios, regalos, premios, recompensas, promesas o ventajas para sí mismo u otra persona a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones.
- La realización por parte de uno o varios colaboradores del BCR de cualquier acto u omisión en el ejercicio de sus funciones, con el fin de obtener ilícitamente beneficios para sí mismo o un tercero.

- En atención de lo indicado en el Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, se prohíbe terminantemente a las y los funcionarios del Banco de Costa Rica solicitar y recibir, directa o indirectamente, cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, obsequios, regalos, premios, recompensas o cualquier otra ventaja como retribución por actos u omisiones inherentes a sus cargos.

Ahora bien, la posibilidad de que se planifiquen actos irregulares e ilícitos es una realidad latente que afecta al sector financiero alrededor del mundo, así como a cualquier entidad pública o privada. De ahí que la permanente práctica de políticas de cero tolerancias contra el crimen financiero nos ha brindado resultados satisfactorios, al comprobar que los controles y procesos de prevención del lavado de dinero, fraude y corrupción, son eficaces.



2.1 GOBERNANZA Y ÉTICA INSTITUCIONAL

Recalcamos nuestro actuar con diligencia y total transparencia frente a una operación sospechosa de legitimación de capitales y/o financiamiento del terrorismo. No minimizamos los hechos, por el contrario, al considerarlos graves no nos limitamos a una actuación meramente administrativa, si no que cumplimos con todas las obligaciones legales que nos corresponden de cara a la responsabilidad de denuncia que nos imponen las leyes aplicables.

Para lograr este objetivo, contamos con políticas internas para combatir la extorsión y el soborno en nuestra cadena de valor. Estas declaras están contempladas en:

- Código de Ética Corporativo del Conglomerado Financiero BCR
- Marco Ético Institucional
- Código de Gobierno Corporativo es un documento para el público en general y en particular para nuestros reguladores, proveedores y clientes, que hace transparente la forma en cómo se gobierna y se toman decisiones en el Conglomerado. Aporta información sobre las juntas directivas, comités de apoyo, vinculaciones, auditoría externa y políticas corporativas. Todo esto bajo un marco de transparencia y en acatamiento a los requerimientos del Reglamento de Gobierno Corporativo, acuerdo Sugef 16-16. La revisión de este documento es anual. Puede ser consultado en el sitio web:

https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/search/resultados?search_query=C%C3%B3digo+de+gobierno+corporativo+del+Conglomerado+Financiero+BCR

- Manual de Cumplimiento corporativo del Conglomerado Financiero BCR (Ley No. 8204. Que tiene como fin disminuir el riesgo de que los productos y servicios del BCR puedan ser utilizados para la legitimación de capitales, el lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, este manual busca orientar a los colaboradores del Conglomerado para el acatamiento del ordenamiento jurídico, la normativa de cumplimiento, disposiciones internas y regulatorias del Banco de Costa Rica y sus subsidiarias.

En cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Contra el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (No. 8422), Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo (No. 8204), Acuerdo SUGEF 12-10 Normativa de la Ley No. 8204 y el Reglamento de la Ley No. 8204; así como la normativa y reglamento relacionados.



2.1 GOBERNANZA Y ÉTICA INSTITUCIONAL

2.1.5 Acciones efectuadas de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

Entre las acciones del 2020, se encuentran:

- Aplicación del curso de la Ley 7786
- Aplicación de la Política Conozca a su empleado.
- Se habilitó un espacio en la intranet BCR SOMOS, para que los colaboradores expongan todas sus consultas, dudas y comentarios relacionados a la Ley 7786, recibiendo retroalimentación sobre situaciones o experiencias con clientes y demás funciones diarias.

La **Ley 7786** es de **todos**

Legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo

Blog por la Gerencia de Cumplimiento

Nos alineamos a la Legislación Nacional

Somos vigilantes en el cumplimiento de la normativa nacional en el tema de corrupción y fraude, por lo cual nos apegamos a lo establecido en los siguientes documentos:

- Código de Trabajo de la República de Costa Rica.
- Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (Ley No. 8422) y su respectivo reglamento.
- Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo (Ley No. 8204) y su normativa relacionada: Acuerdo Sugef 12-10 Normativa para el cumplimiento de la Ley No. 8204.
- Ley General de Control Interno (Ley No. 8292) y su respectivo reglamento.
- Normas de Control Interno para el sector público, emitido por la Contraloría General de la República.
- Reglamento para la autorización y ejecución de operaciones con derivados cambiarios.
- Reglamento sobre apertura y funcionamiento de las entidades autorizadas y el funcionamiento de los fondos de pensiones, capitalización laboral y ahorro voluntario previsto en la Ley de Protección al Trabajador Ley 7983.
- Principios éticos de los funcionarios públicos, Decreto No. 3146.

2.1 GOBERNANZA Y ÉTICA INSTITUCIONAL

2.1.6 Canales para el manejo de denuncias

El Conglomerado Financiero BCR cuenta con normas y procedimientos que garanticen y salvaguarden los intereses de todas las partes implicadas. Por tanto cualquier persona tiene el derecho de denunciar los presuntos actos de corrupción de los que tenga conocimiento y sean cometidos por colaboradores de nuestra organización.

Contamos con canales confidenciales en aquellos casos en que se requiera consultar o denunciar algún comportamiento contrario a lo establecido en la gestión, que se promueven en todas las empresas que conforman parte de él.

De conformidad con lo establecido en el Código de Ética Institucional, todos los colaboradores del Conglomerado Financiero BCR tenemos el deber de conocer, cumplir y facilitar la ejecución de los lineamientos establecidos en este documento.

Según nuestro actual Código de Ética Institucional en el Conglomerado Financiero BCR existen los siguientes canales receptores de denuncias por conductas eventualmente antiéticas:

- Auditoría General Corporativa y de cada Subsidiaria
- Oficina de Procedimientos Administrativos
- Unidad de Investigaciones
- Contraloría de Servicios
- Correo: etica@bancobcr.com

Una vez interpuesta la denuncia, así como durante y luego del proceso de investigación, el denunciante tendrá derecho a que su identidad sea protegida en todo momento. No obstante, las autoridades judiciales y quienes se encuentren legitimados por la institución, podrán tener acceso a la información pertinente, ante la posible existencia de un delito contra el honor de la persona denunciada.



2.1 GOBERNANZA Y ÉTICA INSTITUCIONAL

2.1.7 Extendemos la ética y nuestras políticas anticorrupción dentro de nuestra cadena de valor

Como parte de la responsabilidad social que extendemos hacia nuestra cadena de valor, incorporamos criterios éticos dentro de los requisitos para todas aquellas empresas o personas que quieran brindar productos o servicios al banco.

Estos proveedores deben conocer lo dispuesto en el Código de Ética del Conglomerado Financiero BCR. Además, contamos con una sección dentro de nuestro sitio web

https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/search/resultados?search_query=sitio+proveedores

Para los proveedores puedan acceder al programa de contrataciones anuales del BCR, pueden registrarse y consultar información de su interés.

Promovemos que las compras incluyan criterios sociales y ambientales sostenibles que garanticen que los productos no sean piratas, falsos, de contrabando o robados. Esto es regulado en la Ley de Contratación Administrativa, donde se estipula también que las y los proveedores estén al día con los impuestos, la Caja Costarricense de Seguro Social y con el Fondo de Asignaciones Familiares.

No permitimos la contratación de mano de obra infantil por parte de quienes nos brindan sus servicios o productos y deben cumplir estrictamente con las obligaciones laborales y de seguridad social, así como la Ley contra el hostigamiento sexual en el Empleo y la Docencia No. 7476 y el Reglamento contra el hostigamiento sexual del Conglomerado BCR.



2.1 GOBERNANZA Y ÉTICA INSTITUCIONAL

2.1.6 Fortaleza en la gobernanza corporativa a través de la rendición de cuentas.

La Junta Directiva ha enfocado sus esfuerzos en fortalecer la gobernanza corporativa a través de la gestión de sus líneas de defensa que ayudan a garantizar la transparencia, el control y la generación de valor hacia las partes interesadas, dentro de los que se destacan:

Durante el 2020, se mejoró el cumplimiento en la presentación de informes del Sistema de Información Gerencial (SIG) del Banco de Costa Rica y se logró 97% de efectividad. Esta herramienta se enfoca en robustecer la rendición de cuentas de los diferentes pilares estratégicos y así fortalecer y mejorar el control de la toma de decisiones.

Además, en todas las subsidiarias los resultados en temas del SIG fueron superiores a 90%.

Así mismo en la gestión de riesgos, se trabajó en controlar los niveles de riesgos estratégicos dentro de los apetitos establecidos, modelando datos en herramientas y modelos matemáticos que facilitarían mejorar el pronóstico de variables económicas y financieras relevantes para la toma de decisiones.

En la gestión integral de riesgo se actualizó la calificación de las actividades económicas relacionadas con la cartera de crédito y la declaratoria de apetito de riesgo. En cuanto a los riesgos no financieros, se diseñaron nuevas metodologías para las evaluaciones de esos riesgos. Asimismo, en los temas de continuidad de negocio, se obtuvo una calificación de 89,7, que equivale a un nivel avanzado.



2.2 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL Y DE GOBERNANZA (SGAS)

Se logró un avance significativo el contar con el Sistema de Gestión Ambiental, Social y de Gobernanza, conocido por sus siglas como SGAS, que acompañe la generación de negocios más sostenibles y con el soporte funcional de una herramienta que facilite el análisis integral de las operaciones. La herramienta considera en forma activa criterios de análisis ambiental, social y financiero, alineados con las directrices país y con la incorporación de las mejores prácticas sectoriales en materia de financiamiento sostenible, mismo que se encuentra en desarrollo de conformidad con el cronograma de trabajo que se supervisa desde el Comité Ejecutivo Corporativo del Banco.



2.3 BANCO INNOVADOR Y DIGITAL

2.3.1 Transformación digital: nuestro aliado para reforzar su seguridad

Convertirnos en una banca digital ha sido nuestro objetivo en los últimos años. Resguardar su seguridad y ofrecerle una experiencia más segura, innovadora y confiable nos compromete a seguir desarrollando importantes esfuerzos en todo el Conglomerado Financiero BCR, basados en la mejorar prácticas, con certificaciones internacionales que avalen los estándares de calidad de nuestro servicio y de las herramientas de autogestión disponibles para nuestros clientes.

La estrategia de la Gerencia Corporativa de Tecnología se enmarca en cuatro ejes; cada uno de ellos determinante en la posición estratégica y dirección tecnológica en el Conglomerado Financiero BCR:

- Gestión de la Estrategia y Gobierno de TI
- Gestión de Soluciones de Negocio
- Infraestructura y Habilitadores
- Seguridad de la Información

Los objetivos estratégicos de TI están definidos para facilitar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Conglomerado Financiero BCR, de tal forma que estos apoyen el cumplimiento de la estrategia de negocio definida. La puesta en marcha de la estrategia de la Gerencia Corporativa de Tecnología y de los desarrollos tecnológicos, permitirá al Banco continuar con su camino de innovación y digitalización con miras a ser más eficiente y seguir aportando soluciones al desarrollo del país.

A su vez, la estrategia de la Gerencia Corporativa de Tecnología corresponder con el Plan de Alineamiento Estratégico de la Institución, pues cada uno de sus proyectos, fungen como habilitadores de las acciones que definen la dirección del Conglomerado Financiero BCR, el cual se orienta en mitigar el impacto económico de la situación actual y también nos prepara para afrontar con mayor fortaleza la nueva normalidad.



2.3 BANCO INNOVADOR Y DIGITAL

2.3.1.1 Nuestras acciones en transformación digital

Con satisfacción institucional, durante el año 2020 impulsamos logros con soluciones tecnológicas que permiten responder a la transformación e innovación:

- Mejorar en ejecución presupuestaria e inversiones tecnológicas, 2018-2020, la inversión en TI alcanza 53 mil millones.
- Renovación de plataformas tecnológicas y sistemas obsoletos.
- En innovación, las inversiones en transformación digital nos han permitido mejorar la experiencia de autogestión en línea, con mecanismos agregados de seguridad como la Tarjeta Virtual para compras en internet, así como la migración de las principales transacciones de plataforma a un formulario en línea, tales como certificaciones, gestión de contra cargos, gestiones de tarjetas.

Además, nuestros clientes ahora cuentan con la disponibilidad de la autogestión de la solicitud del PIN, el auto afiliación en BancoBCR mejorando los Canales Digitales, dando acceso a mayor cantidad de clientes, de forma segura y sin presencia física en las oficinas, 80.000 clientes en BancoBCR.com.

- Nuevas facilidades de la red de cajeros multifuncionales para quienes requieren de este tipo de trámite.
- Rediseño de página basados en la filosofía de experiencia al cliente.
- Gran avance en índice de Madurez Digital que nos compara con la industria.
- Se robusteció el servicio de SINPE Móvil.
- Novedosa plataforma ERP (Enterprise Resource Planning por sus siglas en inglés), que permitirá al Conglomerado BCR una gestión administrativa centralizada, que combina las mejores prácticas a nivel internacional con la automatización y la agilidad en los procesos internos, contribuye con el objetivo estratégico No.3 del BCR de convertirse en un Banco digital, al implementar un ERP que automatice procesos operativos, reduciendo los tiempos de respuesta para una toma de decisiones más oportuna, además de cambio del sistema de automatizaciones de transacciones ATMS, POS y conectividades.
- 2500 escritorios virtuales y 1000 laptops para teletrabajo.



2.3 BANCO INNOVADOR Y DIGITAL

2.3.1.2 Reconocimientos por muestras de innovación

Merecido Galardón Internacional Monitor Plus User Challenge.

El BCR tiene como objetivo resguardar la integridad física y patrimonial de sus clientes. Para lograrlo cuenta con diversas técnicas de investigación preventiva, así como tecnología de punta que le permite reforzar sus medidas de seguridad física.

Esta filosofía, nos ha hecho merecedores del galardón internacional “”, que otorga la reconocida empresa PLUS TI a la entidad que mejor se desempeñe en el uso del sistema experto “Monitor Plus”, esto en materia de monitoreo, análisis e implementación de reglas de prevención para la detección del fraude y la generación de alertas tempranas.

La premiación se desarrolló en agosto 2020, en la Monitor Plus User Conference 2020

De derecha a izquierda Carlos Astorga, Gerente Servicios Corporativos, Mynor Hernández, Gerente Corporativo de Operaciones y Gustavo Arias, Análisis y Prevención de fraudes.



2.3 BANCO INNOVADOR Y DIGITAL

Conglomerado se certifica como el primer conglomerado financiero del país libre de efectivo.

Nuestro Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica, es el primer grupo financiero o conglomerado en recibir la certificación como Entidad Libre de Efectivo, otorgada por el Banco Central a las organizaciones que reducen significativamente el uso de efectivo, en su operativa propia.

Para obtener la certificación:

- Se realizaron cambios en la normativa de caja chica, cambiando todas sus tarjetas institucionales y emitiendo más.

La Gerencia de Innovación, coordinó el proceso para realizar actividades de promoción y concienciación sobre las ventajas de ser 100% digital.

- Se incluyeron al menos 20 visitas de verificación por parte de técnicos del BCCR, la revisión de 224 rubros y más de 1500 comprobantes y documentos tanto de las Subsidiarias como de diferentes oficinas del Banco, entre ellas: Curridabat, Limón, Puntarenas, Ciudad Quesada, Pérez Zeledón, Liberia y Oficinas Centrales.

Cumplió con los estándares solicitados por el BCCR, que evalúan dos aspectos específicos:

- Que al menos el 90% de las transacciones de su operativa sean 100% libres de efectivo.
- Que el 10% restante se encuentre libre de efectivo en al menos el 50%.

Obtenido el 30 de junio la Certificación L del Banco Central.



2.4 CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS

2.4.1 Nuestras partes interesadas

La visión de sostenibilidad del Conglomerado Financiero BCR promueve el respeto a los intereses y expectativas de todos sus grupos de interés mediante la identificación y priorización como punto de partida para agregar valor público y consolidar relaciones de largo plazo y beneficio mutuo. Nuestro compromiso se manifiesta en las acciones que venimos desarrollando con cada una de nuestras partes interesadas, según se reportan en los distintos apartados del presente reporte.

2.4.2 Satisfacción Cliente Externo

Una vez más, por 5 años consecutivos, el BCR evalúa la satisfacción del cliente con la metodología Net Promoter Score (NPS), teniendo como objetivo conocer el grado de satisfacción, percepción y nivel de lealtad que tienen con el servicio que les brinda el BCR.

Las áreas evaluadas fueron Banca Personas, Banca Corporativa, PYMES y Subsidiarias. Se aplicó en una muestra total de 2,389 personas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error (+ -) del 2,00%.

Las variables estudiadas responden a:

- Índice de Recomendación NPS (metodología Net Promoter Score (NPS) (Disposición a recomendar en escala de 1 a 10).
- Satisfacción con el servicio (En escala de 1 a 10)
- Satisfacción con Variables del Servicio (Trato, Confianza, Ofrecimiento de Productos y la Rapidez). En escala de 1 a 10.

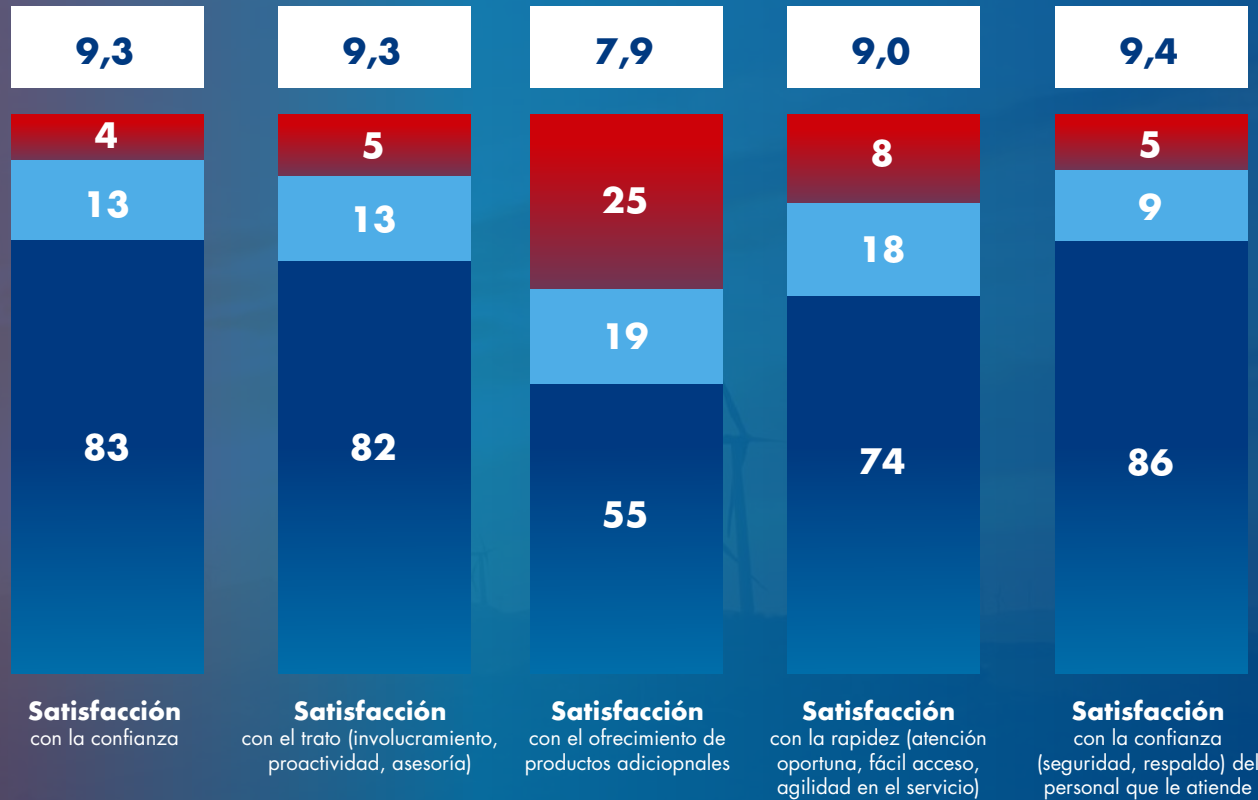


SATISFACCIÓN CON DIVERSOS ATRIBUTOS (EN PROMEDIO)

Las principales oportunidades de mejora se encuentran en el tema de oferta de productos o servicios adicionales.



- Alta satisfacción
- Media satisfacción
- Baja satisfacción



Resultados ponderados de las áreas evaluadas, de acuerdo a la muestra efectiva que tuvo el estudio. Fuente: Estudios NPS y Satisfacción.

Del resultado obtenido se puede apreciar que el Conglomerado obtuvo un alto nivel de satisfacción, gracias al reconocimiento y voto de confianza de sus clientes. La oportunidad de mejora se identifica claramente en el ofrecimiento de los productos y servicios, para lo cual el proceso de

planeamiento estratégico incorporará acciones tendientes a crear las condiciones que favorezcan la experiencia y percepción sobre la forma de dar a conocer nuestra oferta comercial. El compromiso para la medición del próximo año es obtener un resultado mayor que el 2020.

2.4 CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS

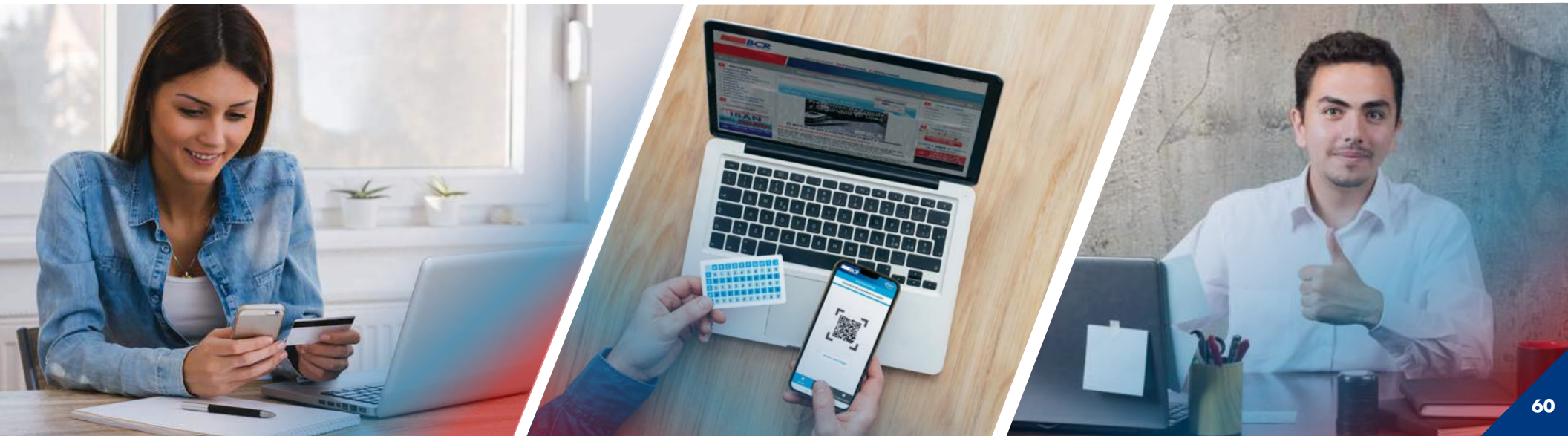
2.4.3 Gestiones presentadas por nuestros clientes

A través de los diferentes canales de atención, nuestros clientes nos expresan sus quejas, inquietudes y felicitaciones, las cuales se registran y analizan para ser tramitadas y utilizadas como insumo en los procesos de mejora continua.

En relación con el año 2019, se aprecia un aumento considerable de reclamos y quejas, situación que se asocia principalmente por el impacto de la pandemia Covid-19, por cuanto nuestros clientes requirieron readequaciones de deudas y generación de trámites, entre otros servicios, cuyo volumen de demanda fue extraordinario.

Como parte integral de la respuesta a nuestros clientes, se facilitaron más herramientas, tutoriales y acceso a los medios electrónicos, además de habilitar un formulario en línea en bancobcr.com para agilizar las distintas solicitudes.

AÑO	TIPOLOGÍA 2019-2020	CANTIDAD	%
2019	Reclamo	2556	60%
2020	Reclamo	6402	
2019	Queja	1367	48%
2020	Queja	2625	
2019	Felicitación	6	94%
2020	Felicitación	101	
TOTAL		13057	



2.4 CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS

2.4.4 Crecimiento de interacción en las Redes Sociales

Con el objetivo de habilitar más canales de comunicación con clientes y público en general, de forma más ágil e inmediata, contamos con una estrategia digital cuyos indicadores están dirigidos a lograr mayor alcance e interacciones desde nuestros perfiles en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, lo cual nos permite compartir información de valor, recibir comentarios y atender distintas consultas e inquietudes.

Uno de los logros principales fue el crecimiento exponencial de seguidores en todos perfiles sociales de nuestras redes, como resultado del contenido informativo y educativo relacionado nuestra oferta de productos, servicios y canales.



SEGUIDORES



2019	2020
283.690 FANS	312.480 FANS



2019	2020
21.858 FOLLOWERS	22.691 FOLLOWERS



2019	2020
2.560 SUSCRIBERS	8.680 SUSCRIBERS



2019	2020
7.480 FOLLOWERS	12.066 FOLLOWERS

2.4 CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS

2.4.5 Comunicación y publicidad

La comunicación corporativa interna y externa así como la publicidad se desarrolla en forma responsable, oportuna y precisa, procurando sea lo más comprensible, transparente, inclusiva y no discriminatoria, lo cual no ha permitido establecer un diálogo respetuoso con nuestras partes interesadas.



CAPÍTULO 3

DIMENSIÓN SOCIAL

ÁREA	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL	ASPECTOS DE MATERIALIDAD RELACIONADOS
Derechos humanos	<p>Principio 1:</p> <p>Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p>Principio 2:</p> <p>Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.</p>	<p>Respeto a los Derechos Humanos.</p> <p>Buen lugar para trabajar</p> <p>Igualdad de género</p> <p>Gestión de la diversidad e inclusión</p> <p>Desarrollo de las personas y del talento</p>

3.1 RESPETAMOS LOS DERECHOS HUMANOS

Los primeros dos principios del Pacto Global de Naciones Unidas derivan de la Declaración Universal de los derechos humanos, que proclaman que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos sin importar su raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

El Conglomerado Financiero del BCR tiene el compromiso y la responsabilidad de apoyar los derechos humanos en el lugar de trabajo y en general, dentro de su ámbito de influencia.

3.1.1 Acciones afirmativas para la promoción de los Derechos Humanos

El Banco de Costa Rica tiene la firme convicción de proponer y promover políticas y acciones institucionales, para erradicar cualquier práctica o modalidad de discriminación por razones laborales, de género, políticas, económicas, sociales, religiosas,

o de cualquier otra naturaleza, por esta razón avanzando a paso firme hacia el logro del Objetivo P5- Promover la sostenibilidad con visión de triple utilidad (financiera, social y ambiental) que también involucra la construcción de impacto social positivo hacia nuestros colaboradores, de ahí la importancia de seguir tomando acciones responsables, orientadas a fortalecer el bienestar colectivo, y los derechos humanos con un marco de gobernanza expresado en reglamentos y políticas.

Nuestras políticas contemplan, como materia fundamental, la promoción de prácticas laborales justas que a su vez permiten una importante participación de las mujeres en el quehacer diario de la Institución, aportando su conocimiento, experiencia y valores para que la entidad continúe como una de las más importantes y representativas del país.



3.1 RESPETAMOS LOS DERECHOS HUMANOS



A continuación, referencias de nuestra principal normativa relacionada:

Reglamento autónomo de trabajo del BCR.

Artículo 16. Igualdad de trato, de oportunidades y respeto a la dignidad de la persona.

La igualdad de trato, la igualdad de oportunidades reales y la dignidad de la persona, constituyen valores de primer orden que informan el contenido de las relaciones y las prácticas laborales en el Banco. El Banco propondrá y promoverá políticas institucionales así como acciones reales y efectivas, tendientes a erradicar cualquier práctica o modalidad de discriminación en el trabajo por la participación en organizaciones laborales, de edad, etnia, género, religión, preferencia sexual, credo político, condiciones socioeconómicas, de capacidades especiales o de cualquier otra discriminación de naturaleza odiosa, así como procurará igualdad de oportunidades en el ingreso, formación, capacitación, ascenso y promoción de todas las personas.

Código de Gobierno Corporativo.

Artículo 20. Política de selección, remuneración salarial, evaluación del desempeño y formación y desarrollo del Capital Humano

El Conglomerado Financiero BCR, mantendrá vigente un sistema de selección y de ascensos, que estará sustentado en criterios y procedimientos técnicos de selección, clasificación y valoración de puestos acorde con los perfiles de cada puesto, de manera que no se incurra en ninguna práctica o modalidad de discriminación por razones de edad, etnia, género, religión, políticas, económicas, sociales, sindicales, discapacidad o de cualquier otra naturaleza.

Código de ética Corporativo.

Artículo 7. Compromiso

Respetar la dignidad de las personas y los derechos que le son inherentes. Su aplicación se basará en lo establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de la Organización de las Naciones Unidas.

Respetar la igualdad de las personas y su diversidad, respecto de todo tipo de relaciones personales y profesionales derivadas de los negocios y actividades del Grupo Financiero BCR, un comportamiento respetuoso y equitativo en el que no tienen cabida actitudes discriminatorias por razón de sexo, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o estatus socioeconómico.

Cuarta convención colectiva de trabajo del Banco de Costa Rica y el Sindicato Unión de Empleados del Banco de Costa Rica

Artículo 21. Igualdad de trato y de oportunidades.

La igualdad de trato, la igualdad de oportunidades reales y la dignidad de la persona, constituyen valores de primer orden que informan el contenido de las relaciones y las prácticas laborales en el Banco de Costa Rica.

3.1 RESPETAMOS LOS DERECHOS HUMANOS

El Banco de Costa Rica y UNEBANCO, manifestamos nuestra firme convicción de proponer y promover políticas institucionales así como acciones reales y efectivas, tendientes a erradicar cualquier práctica o modalidad de discriminación odiosa por razones laborales, de género, políticas, económicas, sociales, religiosas, tareas, sindicales, raciales, discapacidad o de cualquier otra naturaleza.

A partir de la vigencia de la presente convención colectiva, el Banco procurará igualdad de oportunidades en el ingreso, formación, capacitación, ascenso y promoción de las mujeres y otros colectivos.

Política salarial del Conglomerado Financiero BCR.

Dentro de la política salarial del Banco, se retribuye de forma equitativa en relación con el puesto que desempeñen, de acuerdo con los deberes, responsabilidades, competencias y otros factores generales, estipulados en los perfiles de cada puesto.

La política salarial responde a una escala salarial nominal, asociada a categorías de puestos y perfiles, sin diferenciación alguna de género. Está normado por el Reglamento Autónomo de Trabajo del Banco de Costa Rica en el capítulo VIII Remuneración Salarial y en la Cuarta convención colectiva de trabajo del Banco de Costa Rica y el Sindicato Unión de Empleados del Banco de Costa Rica, en su capítulo II Política Salarial. Así mismo, se realiza una comparación de mercado para tener una referencia que complemente el estudio del puesto.

Políticas de contratación y concursos internos del Conglomerado Financiero BCR.

Establecen que no debe existir discriminación por género al momento de realizar la contratación de personal, sino que deben mediar principios como: el cumplimiento de la malla curricular, experiencia, competencias personales y técnicas relacionadas con el puesto por el que concurra.



3.2 IGUALDAD DE GÉNERO

3.2.1 Balance de conformación por género

A nivel del Conglomerado Financiero BCR la participación por género prácticamente se encuentra balanceada, con un 48.71% de población femenina y un 51.29% de población masculina, según se aprecia en el siguiente cuadro:

GÉNERO	BCR	% BCR	S.A	% S.A	CFBCR	% CFBCR
FEMENINO	1916	49.15%	192	44.65%	2108	48.71%
MASCULINO	1982	50.85%	238	55.35%	2220	51.29%
TOTAL GENERAL	3898	100.00%	430	100.00%	4328	100.00%

En cuanto a la participación por género en puestos de toma de decisión, considerados estos a partir de la categoría de supervisor en adelante, la brecha es mucho más acentuada, con un 67.34% de puestos de liderazgo masculino vs 32.66% de puestos de liderazgo femenino.

GÉNERO	BCR	% BCR	S.A	% S.A	CFBCR	% CFBCR
FEMENINO	138	31.58%	23	41.07%	161	32.66%
MASCULINO	299	68.42%	33	58.93%	332	67.34%
TOTAL GENERAL	437	100.00%	56	100.00%	493	100.00%

3.2 IGUALDAD DE GÉNERO

3.2.2 Una Política para impulsar el cierre de brechas de género

Política declaración de igualdad, equidad e inclusión y proscripción general de cualquier forma de discriminación y manifestaciones conexas de intolerancia, presentes o futuras en contra de todas las personas trabajadoras en el Conglomerado Financiero BCR

La Junta Directiva General, en la sesión 46-2020, del 17 de noviembre del 2020, aprobó la Política Declaratoria de igualdad, equidad e inclusión, orientada a cerrar las brechas de género en puestos de toma de decisión, con base en un diagnóstico institucional realizado en el año 2019 que reveló la oportunidad de desarrollar más acciones orientadas a erradicar cualquier tipo de discriminación. En el marco de la Responsabilidad Social Corporativa, la presente Política busca garantizar que en los distintos procesos de toma de decisiones relacionadas con la gestión del personal, la comunicación organizacional y el servicio al cliente, sean más equitativos e inclusivos al considerar la diversidad de mujeres y de hombres.

La Política Declaratoria de igualdad, equidad e inclusión es un axioma dirigida a establecer un sustento universal de la visión y compromiso del Conglomerado Financiero BCR hacia los temas de igualdad, equidad e inclusión y proscripción general de cualquier forma de discriminación y manifestaciones conexas, para sustentar el marco de actuación organizacional,

que mediante reglamentos o disposiciones contribuiría a seguir fortaleciendo las buenas prácticas institucionales en materia de no discriminación.

En el Banco de Costa Rica, se puede afirmar que desde hace muchas décadas se han desarrollado iniciativas en favor de la igualdad y equidad de género, como parte integral de la meta para continuar siendo una organización socialmente responsable.



3.3 GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En el ámbito institucional de impacto social interno, uno de los pilares de gestión se ha enmarcado en el **Programa de Género** para potenciar las acciones afirmativas, sobre este enfoque, el compromiso de la Junta Directiva General y de la Gerencia General se ha dirigido a fortalecer los principios de los Derechos Humanos en pro de la igualdad, equidad e inclusión social. Destaca para este período la puesta en marcha de la **Comisión institucional para la promoción de la igualdad y equidad efectiva**. Adicional, en congruencia institucional con la visión y valores que rigen el actuar del Conglomerado Financiero BCR, integramos en esta gobernanza, la debida diligencia de las leyes y directrices del estado costarricense, al **participar en forma voluntaria en los distintos procesos e instancias que lideran temas de interés público como los regulados desde CONAPDIS, con la integración de una Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD)**,

la cual es liderada por la oficina de Salud Ocupacional y está integrada por miembros de las áreas de Obras Civiles, Universidad Corporativa SAGO, Oficina de Reclutamiento, Comunicación Institucional, y la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa. A la fecha, del total de colaboradores del Conglomerado Financiero BCR se reporta 27 personas con alguna discapacidad.

En cuanto a la gestión de la diversidad se destaca la participación voluntaria del BCR como firmante de la Declaración de San José a partir del año 2018, que responde a la Directriz de Casa Presidencial, Decreto Ejecutivo No. 38999, para cual se cuenta con un plan de trabajo anual, con distintas acciones, entre las que se destaca el curso virtual Caminando hacia la Igualdad, en donde más 4000 colaboradores lo realizaron.

3.3.1 Accesibilidad tecnológica para personas con discapacidad

El compromiso institucional del BCR hacia la inclusión se materializa no solo en acciones de beneficio para sus colaboradores sino también en priorización de inversiones tecnológicas que promuevan la accesibilidad de clientes y usuarios con distintos tipos de discapacidad, como las realizadas en la red de cajeros multifuncionales ubicados en todos el país con guía audible y conector para audífonos, el desarrollo de la aplicación BCR Móvil y BCR Clave Virtual compatible con el lector de pantalla voice over y la generación de Claves Dinámicas en lenguaje braille.



3.3 GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

3.3.2 Contribución al desarrollo del acceso igualitario por medio de aportes a diferentes instituciones del estado costarricense

Desde la estrategia de sostenibilidad se impulsó el objetivo de promover la sostenibilidad con visión de triple utilidad (económica, social y ambiental) para fortalecer aún más la posición de ser un Conglomerado Financiero económicamente responsable, ecológicamente respetuoso y socialmente comprometido. Producto de los logros anteriores, el resultado financiero del Conglomerado Financiero BCR registró utilidades netas por \$25.613 millones, lo que permite seguir contribuyendo al desarrollo del país a través de los aportes de los pagos de cargas parafiscales con los son: Régimen de Invalidez Vejez y Muerte de la (CCSS), Consejo Nacional de Préstamo para la Educación (CONAPE), la Comisión Nacional de Emergencias (C.N.E.), el Instituto de Fomento Cooperativo (INFOCOOP), el Fideicomiso Nacional de Desarrollo (FINADE) y el Sistema Nacional de Radio y Televisión (SINART). Nuestro reto y compromiso es seguir la ruta estratégica que ayude a garantizar la gobernanza corporativa, la continuidad del negocio y la confianza de nuestros clientes.



3.4 PREVENIMOS Y EDUCAMOS SOBRE ACOSO LABORAL Y SEXUAL

En el Conglomerado Financiero BCR el acoso u hostigamiento sexual se define como toda conducta sexual indeseada por quien la recibe, de forma reiterada y que provoque efectos perjudiciales en las condiciones de trabajo, el desempeño laboral y el estado de bienestar personal. También se considera acoso la conducta grave que, habiendo ocurrido una sola vez, perjudique a la víctima en cualquiera de los aspectos indicados.

El hostigamiento sexual es una forma de discriminación, por eso no la permitimos e instamos a las y los funcionarios a que se informen y ejerzan responsablemente sus derechos de acuerdo con la normativa que regula esta materia.

El Conglomerado ha tomado acción en contra de este tipo de comportamiento, creando una política de cero tolerancias e impunidad, misma que se ve reflejada en el "Reglamento contra el hostigamiento sexual en el Conglomerado BCR (REG-PSO-ACH-129-10)".

3.4.1 Acciones realizadas

Dentro del plan de capacitación y sensibilización institucional, que se enmarcan en el Programa de Ética, se desarrollaron dos cursos virtuales dirigidos a todos los colaboradores del Conglomerado Financiero BCR con énfasis en prevención y educación sobre acoso laboral y sexual, teniendo por objetivos los siguientes:

- Conocer los aspectos más importantes relacionados al hostigamiento laboral y su abordaje en el Conglomerado Financiero BCR.



- Conocer los aspectos más importantes relacionados al hostigamiento sexual y su abordaje en el Conglomerado Financiero BCR.



3.5 PROMOVEMOS EL DESARROLLO Y FORMACIÓN

El Conglomerado Financiero BCR cuenta con la Universidad Corporativa SAGO, replanteada en el año 2016, cuyas siglas significan:

- Sabiduría en el lenguaje universal llamado Esperanto.











Y a vez sabiduría significa:

- Es el conjunto de conocimientos amplios y profundos que se adquieren mediante el estudio o la experiencia.
- Es la facultad de las personas para actuar con sensatez, prudencia y acierto.

El objetivo primordial de la universidad corporativa es contribuir al fortalecimiento de la competitividad del Conglomerado Financiero BCR, impulsando un cambio de cultura corporativa, mediante programas de formación y desarrollo para el logro de los objetivos estratégicos, con tres ejes principales de acción:

- **Integral:** conocimiento para todos.
- **Experto:** enfocado al puesto de trabajo.
- **Crecimiento:** desarrollo de competencias personales.

Propuesta valor de la Universidad Corporativa SAGO

	Servicio de asesoría, acompañamiento y gestión de requerimientos
	Experiencia y dominio en el proceso de contratación administrativa para la adquisición de formación externa
	Seguimiento y gestión de los planes de formación
	Diseño y ejecución de programas estratégicos
	Diagnóstico de necesidades de formación actualizado
	Estrategia fortalecida del modelo de aprendizaje Sago
	Alineamiento a la estrategia organizacional y cultura corporativa
	Gestión, distribución y control del presupuesto anual asignado
	Administración de instalaciones físicas para formación
	Dominio de herramientas virtuales

4 facultades:

Negocio

Liderazgo

Dominio

Ingenio

3.5 PROMOVEMOS EL DESARROLLO Y FORMACIÓN

Durante el año 2020 se logró capacitar a un total de 3307 empleados en diversos programas.

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN	CANTIDAD DE HORAS
Capacitaciones en el exterior	3
Cursos externos	168
Cursos internos	58
Programas	5
Total	234

Además, se potenció la transformación del liderazgo a través del Programa de Certificación Gerencial, que permitió certificar las competencias personales y herramientas de gestión del rol de liderazgo a esta nueva realidad.

En cuanto a las horas de capacitación realizadas, comparado con el 2019, se aprecia una disminución de un 44%, situación que se vio impactada, principalmente por la pandemia Covid-19, al tener que replantearse capacitaciones presenciales y reenfocar el tiempo laboral de los colaboradores en la atención prioritaria de las nuevas necesidades de nuestros clientes y público en general.



2019
 CANTIDAD DE HORAS
 DE CAPACITACIÓN
76317



2020
 CANTIDAD DE HORAS
 DE CAPACITACIÓN
58036



CAPÍTULO 4

DIMENSIÓN SOCIAL

ÁREA	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL	ASPECTOS DE MATERIALIDAD RELACIONADOS
Prácticas Laborales Justas	<p>Principio 3: Apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p>Principio 4: Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p>Principio 5: Apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.</p> <p>Principio 6: Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.</p>	<p>Buen lugar para trabajar.</p> <p>Salud y Seguridad Ocupacional.</p> <p>Desarrollo de las personas y del talento.</p> <p>Diálogo social.</p> <p>Atracción y retención de las personas.</p> <p>Bienestar.</p> <p>Evaluación de desempeño.</p> <p>Educación Financiera e inversión social.</p>

4.1 PRÁCTICA LABORAL ESENCIAL PARA LA SOSTENIBILIDAD

El trabajo es un elemento importante para la consecución de la sostenibilidad, además de una parte esencial en el desarrollo humano, la justicia social y la estabilidad. El Conglomerado Financiero se encuentra comprometido con los derechos fundamentales en el trabajo como lo son libertad de asociación, libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en todas sus formas.

Los derechos de los colaboradores de ganarse la vida con un trabajo escogido libremente y en condiciones laborales justas y favorables; se reflejan en la Declaración Universal de Derechos Humanos, estimulando la economía, la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres al mismo tiempo que protegen el medio ambiente.

4.1.1 Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso

En el Banco de Costa Rica promovemos la igualdad de trato y la dignidad de las personas, indistintamente de su género, mediante el desarrollo de oportunidades en el ingreso, formación, capacitación, ascenso y promoción. Impulsamos la libertad de

asociación y reconocemos la importancia de la negociación con los grupos de interés, así como eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción y la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.

Además, estipulamos dentro de nuestra normativa requisitos específicos y contundentes contra la contratación de personal menor de 18 años, con el objetivo de evitar riesgos vinculados a la contratación de mano de obra infantil.



4.1 PRÁCTICA LABORAL ESENCIAL PARA LA SOSTENIBILIDAD

4.1.2 Procuramos la libre asociación de los colaboradores

El diálogo y la negociación son fundamentales para fortalecer relaciones laborales entre los grupos de interés. Por eso, dentro de nuestra composición interna se han conformado diferentes gremios, entre los principales se encuentran el sindicato (UNEBANCO), que actúa con total libertad e independencia; la Asociación Solidarista de Funcionarios del Banco de Costa Rica (Asobancosta), que también cuenta una participación muy representativa y otras como la Asociación de Profesionales, la Asociación de Peritos y la Asociación de Atletismo.

Nuestros colaboradores pueden constituir asociaciones y afiliarse al sindicato de manera libre. Como parte de este compromiso, facilitamos las condiciones para que el personal representante de las y los funcionarios pueda realizar tareas sindicales dentro de la jornada laboral. Se destaca que para el BCR los procesos de negociación de la Convención Colectiva se enmarcan en un diálogo transparente, responsable y de consenso, en el seno de una Comisión Negociadora integrada por UNEBANCO (representación laboral) y un grupo de alto nivel de la administración, cuya investidura emana directamente de la Junta Directiva General del banco.

La unión de ambos esfuerzos busca el equilibrio adecuado para la promoción del crecimiento y mejoramiento de las condiciones de trabajo y de vida de los colaboradores. Los acuerdos contemplados en la Convención Colectiva del Banco de Costa Rica y de su personal son ratificados por el Ministerio de Trabajo de Costa Rica.

Datos de afiliación de colaboradores a las distintas organizaciones laborales

DICIEMBRE 2020	
UNEBANCO	2678
ASOBANCOSTA	3244
COOPEBCR	1057



4.2 TELETRABAJO CONGLOMERADO BCR



Las personas trabajadoras que se incluyan en esta modalidad se determinarán con base en la naturaleza de las funciones que desempeñan en el Conglomerado Financiero BCR, de forma tal que estas puedan desarrollarse parcialmente de manera no presencial. Podrán ser incluidas en el programa de teletrabajo aquellas personas trabajadoras que para el adecuado desempeño de sus funciones, no requieran contactos personales frecuentes o atención directa al público desde una oficina.

La participación bajo esta modalidad es totalmente voluntaria, ambas partes se reservan el derecho de solicitar en cualquier momento y de forma unilateral, la finalización de la participación en el programa, sin perjuicio de su relación laboral.

Dicha modalidad podrá ser desarrollada desde la casa de habitación de la persona trabajadora, desde un telecentro u otro lugar previamente autorizado, siempre que exista espacio disponible y se cumpla con los requerimientos de higiene, seguridad y salud ocupacional.

Antes del inicio de la emergencia por la pandemia Covid-19, en diciembre 2019, se contaban con 640 contratos suscritos de teletrabajo, lo cual cambió sustancialmente al cierre del año 2020, al lograr con éxito un desempeño efectivo con 2588 colaboradores activos bajo esta modalidad.

AVANCE TELETRABAJO EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS	
AÑO	TELETRABAJADORES
2016	95
2017	124
2018	202
2019	640
2020	2588

El Conglomerado BCR cuenta con 4,365 personas trabajadoras, de ellas el 59% tienen contrato formal de Teletrabajo.

Cantidad total de personas trabajadoras	4365
Cantidad de colaboradores con contrato de teletrabajo	2588
Cantidad de colaboradores que no tienen contrato de teletrabajo	1740
Porcentaje de personas con teletrabajo	59%

4.2 TELETRABAJO CONGLOMERADO BCR

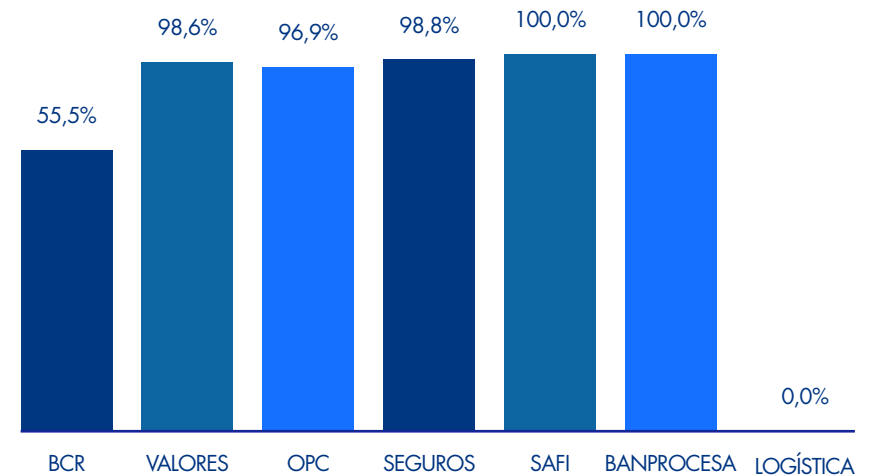
De acuerdo a los datos por género se observa que se encuentren distribuidos muy similares los porcentajes para los colaboradores que tienen contrato de teletrabajo.

GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	1286	29.46%
Masculino	1302	29.83%
Total	2588	59%

Las sociedades anónimas del Conglomerado también cuentan con esquemas de teletrabajo exitosos, como es el caso de Banprocesa y BCR SAFI con un 100% del personal activo en esta modalidad, BCR Corredora de Seguros con un 98.8%, BCR OPC con 96.6% y BCR Valores con 98.6%, quienes se encuentran disfrutando de este beneficio laboral, potenciando su desempeño, con impacto social positivo en su salud emocional.

Por su parte, el BCR cuenta con un 55,5% de su personal teletrabajando, manteniendo proporcionalmente en modalidad presencial para dar continuidad a la atención de las operaciones críticas y de servicio al cliente.

TELETRABAJO POR EMPRESA (BANCO / SOCIEDADES)



4.3 CLIMA LABORAL Y CULTURA CORPORATIVA

El clima laboral es un aspecto importante al momento de abordar la evaluación de las organizaciones. No puede haber un cambio a nivel laboral mientras no exista un clima organizacional que lo propicie.

4.3.1 Diagnóstico de Clima Organizacional

La evaluación favorece la identificación de necesidades y situaciones específicas que puedan fortalecer relaciones interpersonales, el liderazgo, procesos de trabajo o bien, el servicio que se brinda tanto al cliente interno como externo, siendo una herramienta estratégica para nuestra organización, ya que colabora con la gestión de personas y contribuye en la toma de decisiones organizacionales que, a su vez, favorecen el logro de objetivos estratégicos.

Las dimensiones evaluadas se agrupan en cuatro factores que intervienen en el clima organizacional e influyen en el comportamiento de los colaboradores de la organización.

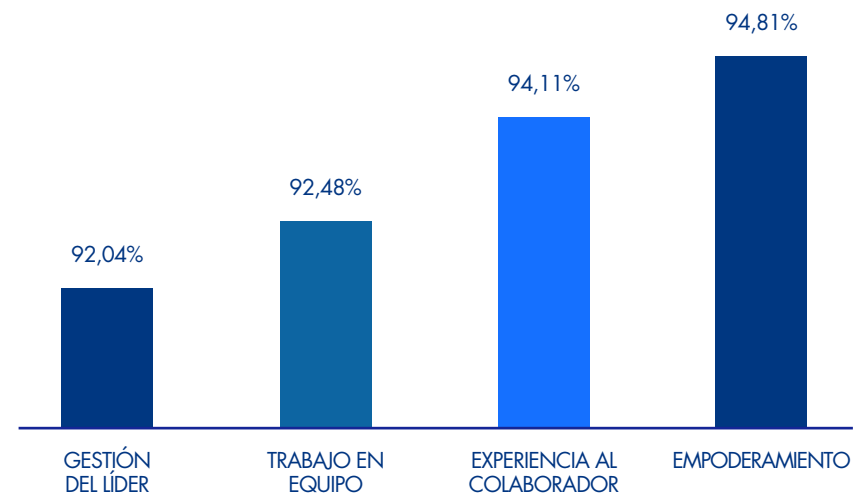
DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL



Con satisfacción se reporta la nota global de un 93.36%, la cual refleja el compromiso institucional de la mejora continua en la construcción de competencias de liderazgo y de trabajo en equipo, como parte de los pilares de la conducta organizacional esperada.

RESULTADOS OBTENIDOS CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

NOTA OBTENIDA POR DIMENSIONES



NOTA GLOBAL: 93,36%

4.3 CLIMA LABORAL Y CULTURA CORPORATIVA

4.3.2 Diagnóstico de Cultura Organizacional

Como organización deseamos lograr resultados de excelencia y de cumplimiento con los más altos estándares de calidad, manteniendo una visión a largo plazo e incorporando la innovación en todo lo que hacemos, coherentes con nuestros valores y principios éticos. Entre los principales proyectos ejecutados en impulso a la transformación cultural se encuentran:

- Comunicación de atributos de la cultura deseada
- Nuevo modelo de competencias personales
- Metodología de gestión del cambio organizacional
- Cultura interna de las Subsidiarias
- Nivel 1 del Programa de Certificación Gerencial
- Expansión sin Límites

En términos generales, se generó un incremento global de un 6% en los resultados de la evaluación de cultura organizacional, con respecto al período 2019.

PUNTAJES DE LOS FACTORES DE EVALUACIÓN, ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL POR LOS AÑOS 2019-2020	2019	2020
Valores y Principios	68	74
Experiencia al cliente	58	63
Liderazgo y Desarrollo	52	58
Efectividad	52	56



4.4 EDUCACIÓN FINANCIERA

Bajo una visión sostenible del negocio, la inversión social en la formación de hábitos financieros más saludables, ha sido uno de los pilares a destacar durante el año 2020, cuando en el mes de agosto, el Banco de Costa Rica lanza el Programa de Educación Financiera Finanzas en acción, una plataforma integral de comunicación social, alojada en un micro sitio desde bancobcr.com, para ofrecer una experiencia integral de aprendizaje continuo con contenidos de valor y de acceso universal y gratuito. Se introduce como innovación la primera serie web educativa, con distintos episodios a los que se puede acceder en el siguiente link:

https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/responsabilidad_social/finanzas_en_accion/episodios

En los que una familia brinda prácticos consejos y herramientas para alcanzar una vida financiera más saludable. Cada episodio cuenta con un descargable que resume las ideas principales y una calculadora de presupuesto diseñada para facilitar la adopción de este buen hábito. Bajo el lema Aprenda con nosotros y en menos de 5 cinco meses ha logrado impactar a más de 960 mil personas.

Nuestras acciones en pro de la salud financiera de la sociedad costarricense y de nuestros clientes, va más allá de esta plataforma con la ejecución de un plan de trabajo integral para ampliar nuestros impactos a clientes de nuestra cartera corporativa e institucional, diseñando en forma personalizada charlas educativas impartidas, impartidas mediante Webinars, por mentores financieros del Banco, logrando ejecutar 29 encuentros virtuales para impulsar mayor salud financiera entre las personas participantes.



4.5 SEGURIDAD OCUPACIONAL

El Conglomerado Financiero BCR se ha comprometido a proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, asimismo, reconoce que la prevención y reducción de riesgos laborales, es parte fundamental del quehacer diario, es por ello que la Alta Administración está comprometida en alcanzar el más alto nivel de seguridad y salud de las personas trabajadoras y todas aquellas personas que se encuentren dentro de las instalaciones del Conglomerado Financiero BCR, mediante el cumplimiento de la legislación vigente y la mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

4.5.1 Avances en seguridad y salud para nuestros colaboradores

Las personas trabajadoras reciben una adecuada comunicación de sensibilización y formación para que sean partícipes del desarrollo de la prevención y de un ambiente libre de riesgos ocupacionales en las áreas de trabajo. Para impulsar la debida diligencia en de su gobernanza se actualizaron las siguientes disposiciones:

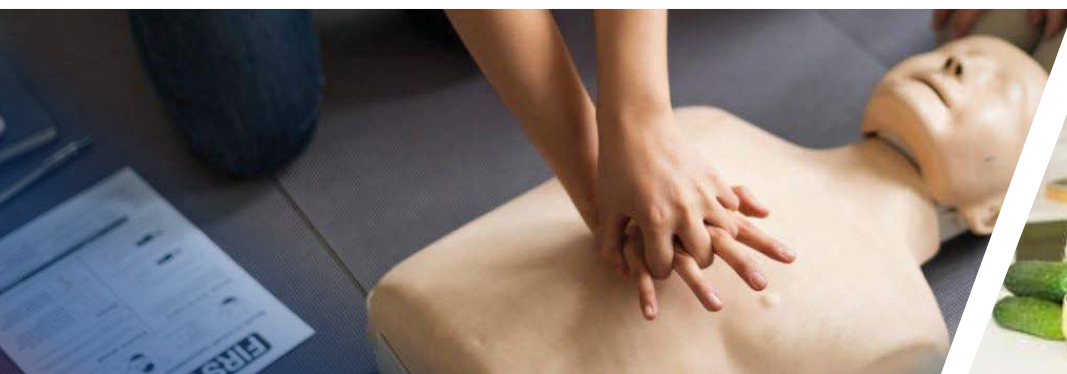
- Disposiciones administrativas para la atención de emergencias en el Conglomerado Financiero BCR (B-77-04)
- Disposiciones administrativas del Conglomerado Financiero BCR para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo (B-156-12)

4.5.2 Formación en Gestión Preventiva

La capacitación en seguridad y salud en el trabajo, a través de programas dinámicos, busca que el colaborador conozca los riesgos a los que se enfrenta y pueda tomar las medidas de prevención y protección para la mejora continua de las condiciones y medio ambiente de su trabajo.

Considerando los impactos inmediatos de la atención de la pandemia por el Covid-19 se priorizaron acciones enfocadas en 47 eventos de capacitación, entre charlas y cursos, que lograron impactar a 1404 personas trabajadoras bajo los siguientes ejes:

- Procedimientos de Emergencias
- Lineamientos Covid19
- Salud Mental
- Nutrición
- Pausas Activas



4.5 SEGURIDAD OCUPACIONAL

4.5.3 Preparación y respuesta ante emergencias

La Unidad de Bienestar Laboral fortalece, año con año, el programa de Brigadas de Emergencia, con un equipo conformado por personas trabajadoras del Conglomerado Financiero que voluntariamente aceptan ser entrenados y capacitados para actuar antes, durante y después de una emergencia en la Institución. Los brigadistas son importantes colaboradores en el área de la gestión preventiva y actúan en caso de una emergencia. Asimismo, adquieren conocimientos en Primeros Auxilios y Reanimación Cardio Pulmonar, para aplicar técnicas y procedimientos de atención médica pre hospitalaria, a cualquier persona que esté siendo afectada en su salud o integridad física por una enfermedad o accidente. Lo anterior para generar un equipo de brigadistas con vocación responsable y sincera a la prevención y atención de accidentes, riesgos o peligros que puedan afectar la integridad de las personas trabajadoras, clientes y visitantes de la Institución del Banco de Costa Rica.

Los compañeros brigadistas han tenido la oportunidad de demostrar y poner en aplicación sus conocimientos, enfrentándose a situaciones de emergencia no solo en el trabajo, sino también en sus hogares y en la vía pública. Para el 2020 el Conglomerado Financiero cuenta con 392 brigadistas.



4.5 SEGURIDAD OCUPACIONAL

4.5.4 Prevenimos padecimiento físico con el Programa BCR Movimiento

El Programa BCR Movimientos promueve la disminución de padecimientos músculo-esqueléticos de los colaboradores, ofreciéndoles conocimientos básicos preventivos, realizando actividades físicas o ejercicios cortos que alivian la fatiga física y mental durante breves espacios mientras transcurre la jornada de trabajo, esto es lo que se conoce como pausas activas.

El Programa BCR Movimiento se subdivide en tres áreas: Pausas activas; Alimentación saludable y Más ejercicio.



Las acciones realizadas comprendieron un plan de comunicación anual, de quince publicaciones, por medio de los canales internos, replicada en la intranet SOMOS BCR Comunidad Bienestar Laboral.

4.5.5 Servicios Médicos oportunos

Contamos con una Unidad de Servicios médicos que brinda atención permanente a los colaboradores que así lo requieran. Asimismo, se cuenta con 14 clínicas- Consultorios y se incorporan las especialidades de Piquitría y Urología. En servicios de fisioterapia se cuenta con 17 clínicas. Los servicios están disponibles para la atención oportuna de las consultas del 80% de la población. El 20% restante que se ubica fuera de la periferia de la ciudad, se asisten por los servicios médicos dispuestos por la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).

Esta institución asiste en forma gratuita la atención médica, mediante la contribución de un seguro solidario y obligatorio que aportan tanto los trabajadores como los patronos y en el cual el Banco de Costa Rica contribuye, de forma importante y mensual, a la sostenibilidad de este sistema de salud pública.

Las jornadas de salud ocupacional se desarrollan cada año. Estas campañas comprenden charlas, exámenes médicos preventivos y campaña de vacunación nacional, tanto para los colaboradores como para los clientes.

La coordinación del Programa de Jornada de Salud Ocupacional está bajo la responsabilidad de la Unidad de Salud Ocupacional y es apoyada por la Asociación Solidarista de Empleados del Banco de Costa Rica (Asobancosta) y las campañas de donación de sangre es coordinada con el Banco Nacional de Sangre de la CCSS.



4.5 SEGURIDAD OCUPACIONAL

4.5.6 Beneficios del sistema de servicios médicos y su estructura

El programa de asistencia médica profesional que brinda la Institución es acorde con las necesidades actuales y siguiendo los lineamientos de consolidar las políticas y prácticas internas de calidad de vida que faciliten el logro de la estrategia del Conglomerado Financiero BCR.

El programa se desarrolla mediante las contrataciones de empresas que brinden atención médica profesional y de fisioterapia a las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR, de conformidad con lo que establece el Reglamento del Sistema Médico de Empresa y del Sistema Mixto de Atención Médica, emitido por la Caja Costarricense del Seguro Social.

Entre los servicios de especialización médica que se ofrece tenemos:

- Fisioterapia
- Nutrición
- Medicina laboral
- Medicina interna
- Otorrinolaringología
- Dermatología
- Ginecología
- Gastroenterología
- Psiquiatría
- Psicología
- Urología

Como parte de los indicadores, se lleva un registro de las enfermedades más comunes presentadas en la población y las consultas médicas generados por cada padecimiento.

Se detalla según dimensión biológica y cantidad consultas de año 2020

DIMENSIÓN BIOLÓGICA	CONSULTAS 2020	%
Primeras 5 causas de consulta		
1. Enfermedades Endocrinas/Metabólicas/Nutricionales	1022	26%
2. Enfermedades del Sistema Osteomuscular	659	17%
3. Enfermedades Infecciosas Respiratorias	490	13%
4. Enfermedades de la Piel	359	9%
5. Enfermedades del Sistema Digestivo	241	6%
Principales enfermedades crónicas no transmisibles presentes en los trabajadores del centro de trabajo		
1. Hipertensión	443	11%
2. Diabetes Mellitus	325	8%
3. Hipercolesterolemia/ Hipertriglicerilemia	325	8%
Total	3864	

En cuanto a las consultas médicas se reporta una disminución del 5%, con respecto al año 2019, lo anterior producto del desarrollo de teletrabajo en nuestra población.

4.5 SEGURIDAD OCUPACIONAL

4.5.7 Centro de Acondicionamiento Físico

El Centro de Acondicionamiento Físico tiene el fin en mente de promover el más alto nivel de bienestar físico y mental de las personas trabajadoras, mediante un proceso de educación que propicie cambios cognitivos, conductuales de vida, a partir de la prevención y corrección de problemas de orden físico, favoreciendo a una mejor calidad de vida y la promoción de la salud de las personas trabajadoras del Conglomerado BCR. Desde hace 10 años, el programa de Centros de Acondicionamiento Físico (CAF), impulsa el bienestar físico y mental de las y los funcionarios, implementando acciones que tiendan a mejorar su calidad de vida y desempeño laboral.

En Oficinas Centrales, desde el año 2009, se cuenta con instalaciones adecuadas para el acondicionamiento físico, cumpliendo con el marco normativo del Ministerio de Salud de Costa Rica. Se dispone de un equipo de última tecnología y un espacio apropiado para el desarrollo de las actividades deportivas, con áreas de biomecánica, cardio y spinning. Con el apoyo de una empresa subcontratada se brinda el servicio de instrucción de acondicionamiento físico y se supervisa los programas de entrenamiento y acondicionamiento de más de 650 participantes mensualmente.



4.6 PLANES DE SUCESIÓN

El Conglomerado Financiero BCR cuenta con planes de sucesión para puestos de nivel ejecutivo Banco y de las Gerencias Generales de Subsidiarias, así como para puestos regulatorios. Tiene como propósito dar continuidad a la implementación de planes de sucesión para las posiciones de alta gerencia y puestos clave regulatorios; formalizar la metodología para la identificación de los puestos críticos que garantice la continuidad operativa del negocio e impulsar la sana transición de los puestos de liderazgo, mediante la identificación de segundos de abordo.

El plan vigente, aprobado por Junta Directiva General, en la sesión N° 51-19, del 12 de noviembre 2019, tiene como objetivo identificar, desarrollar y asegurar que las posiciones ejecutivas de alto nivel gerencial del Conglomerado sean cubiertas de forma planificada por los profesionales internos más idóneos, desarrollados y con potencial para la función, logrando asegurar el manejo y administración de la entidad.

El mapeo de candidatos para la sucesión temporal en puestos clave se realiza por un plan de reemplazo lineal según estructura organizacional y por plan de reemplazo por movilidad funcional.

4.7 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

El Conglomerado Financiero BCR posee un Sistema de Gestión del Desempeño del (SIGED), cuyo propósito es evaluar la eficiencia y eficacia del desempeño de las personas trabajadoras de acuerdo con el perfil del puesto que realiza, a través de una evaluación de desempeño integral. El seguimiento y aplicación de la evaluación del desempeño se realiza con avances semestrales; ambos están alineados con lo que establece la "Ley 9635 Fortalecimiento de las Finanzas Públicas en su capítulo VI" y su reglamento.

La evaluación del desempeño individual está compuesta por dos componentes: el componente cualitativo que corresponde a un 20% de su peso y el componente cuantitativo que corresponde al 80% restante. El componente cualitativo se basa en la evaluación de las competencias personales o competencias institucionales asociadas a los perfiles de puestos, y el componente cuantitativo está compuesto por indicadores de productividad de injerencia directa, asociados al puesto de trabajo que de cada persona trabajadora. La nota obtenida en la evaluación no determina ninguna remuneración o incentivo de tipo económico. Los evaluadores del proceso son la Alta Gerencia, los niveles gerenciales y los mandos medios de la organización. El periodo de



4.7 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

evaluación comprende un año y según el resultado final de la persona trabajadora, se define la siguiente escala que tipifica los cuatro niveles de desempeño, la cual se aplica para cualquiera de los segmentos del Conglomerado Financiero BCR, a como se muestra a continuación:

Niveles de desempeño	
Cumplimiento en un nivel excepcional	Desempeño superior 94% a 100%
Cumplimiento en un nivel superior	Desempeño alto 87% a 93%
Cumplimiento en un nivel medio	Desempeño medio 80% a 86%
Incumplimiento	Desempeño bajo -80%

En relación al promedio del desempeño individual del Conglomerado Financiero BCR, correspondiente al periodo 2020, el 64% de la población se ubica en alto desempeño, con resultados al 94%.

Resultados: niveles de desempeño 2020	
Cumplimiento en un nivel excepcional	64%
Cumplimiento en un nivel superior	29%
Cumplimiento en un nivel medio	6%
Incumplimiento	2%

4.8 PRESTACIONES SOCIALES

Siendo los colaboradores uno de los principales activos del Conglomerado, enlistamos las prestaciones sociales que representan beneficios para cubrir posibles contingencias que se puedan presentar durante su vida laboral:

- Seguro médico CCSS (deducción al trabajador 9.50% y el aporte patronal 14.50%).
- Póliza Riesgos del Trabajo (aporte patronal).
- Pago de Subsidio de incapacidades a las personas trabajadoras amparadas en la Convención Colectiva.
- Fondo de capitalización laboral (deducción al trabajador 1% y aporte patronal 3%).
- Aportación patronal a Asignaciones familiares, Banco Popular, INA, IMAS, FCL.
- Aguinaldo
- Salario escolar
- Fondo de garantías y jubilaciones (deducción al trabajador y el aporte patronal).
- Aporte a la Asociación Solidarista siempre y cuando la persona trabajadora se afilie voluntariamente (deducción al trabajador 5% y el aporte patronal 5.333% correspondiente a la cesantía)
- Vacaciones adicionales a las de ley
- Médico de empresa



4.8 PRESTACIONES SOCIALES

4.8.1 Permiso Parental y Licencia de Maternidad

Enfocados en la igualdad de género y equidad se promueve este tipo de beneficios, al generar las condiciones que posibilitan a los hombres ejercer el rol de padres y fortalecer sus relaciones familiares y vínculos con sus hijos o hijas, en igualdad con las mujeres y en procura del bienestar de las personas menores de edad.

El beneficio de permiso parental se sustenta en el inciso 2º del artículo 195 del Código del Trabajo que *“establece que el padre tendrá derecho a un permiso pagado de 5 días en caso de nacimiento de un hijo o más, el que podrá utilizar a su elección desde el momento del parto, y en este caso será de forma continua, excluyendo el descanso semanal, o distribuirlo dentro del primer mes desde la fecha de nacimiento. Este permiso también se otorga al padre que se encuentre en proceso de adopción, y se cuenta a partir de la notificación de la resolución que otorgue el cuidado personal o acoja la adopción del menor, en conformidad a los artículos 19 y 24 de la ley N° 19.620 (Ley de Adopción). Ahora bien, la Dirección del Trabajo ha establecido en dictamen 3827/103 de 02/09/2005, que el permiso de que se trata no se aumenta en caso de nacimientos o partos múltiples, lo que implica que el padre sólo tendrá derecho a cinco días por tal causa, cualquiera que sea el número de hijos producto del embarazo.”*

A continuación el total de colaboradores que disfrutaron de ambos beneficios:

AÑO	CANTIDAD PARENTAL	CANTIDAD MATERNAL
2018	64	66
2019	56	61
2020	54	71



CAPÍTULO 5

DIMENSIÓN AMBIENTAL

ÁREA	PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL	ASPECTOS DE MATERIALIDAD RELACIONADOS
<p>Medio Ambiente</p>	<p>Principio 7: Mantener un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.</p> <p>Principio 8: Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente</p>	<p>Ecoeficiencia. Agua Agua residual. Electricidad. Combustible fósil. Papel.</p> <p>Residuos sólidos. Carbono neutralidad. Productos que promueven la protección del medio ambiente.</p> <p>Gestión de riesgo y oportunidades frente al cambio.</p>

El Conglomerado Financiero BCR en apego a sus valores corporativos, mantiene y refuerza su compromiso institucional de seguir promoviendo impactos positivos hacia el ambiente y la sociedad, mediante una gestión sostenible de mejora continua de sus procesos. En este sentido se reporta que, en el proceso de revisión más reciente del Plan estratégico del Banco se incorpora un nuevo objetivo: Promover la sostenibilidad con visión de triple utilidad (financiera, social y ambiental), para fortalecer aún más su posición de ser un Conglomerado Financiero económicamente responsable, ecológicamente respetuoso y socialmente comprometido.

5.1 PRINCIPALES LOGROS

5.1.1 Construcciones y remodelaciones sostenibles

Entre las principales acciones implementadas se encuentra la incorporación de criterios ambientales en los procesos de remodelaciones y construcciones, con el fin de reducir los impactos de las operaciones del Conglomerado. Por ejemplo, el Centro de Negocios Tres Ríos es un edificio amigable con el ambiente, en el que se instalaron sistemas automáticos de encendido, luces con tecnología LED, vidrios temperados, sistema de aire acondicionado con tecnología V.R.F. (Variable Refrigerant Flow), piezas sanitarias de bajo consumo de agua, grifería de ahorro, tecnología de teja asfáltica en el techo y paneles fotovoltaicos.

A la fecha, la entidad cuenta con 15 oficinas construidas con parámetros de construcción sostenible: Municipalidad de Limón, Paseo Colón, Santo Domingo, Siquirres, Urbana San Ramón, Pital, Alajuela, Heredia, Centro de Negocios Ciudad Neilly, Centro de Negocios de Curridabat, Ciudad Quesada, Limón, Cariari de Guápiles, Paso Canoas y Centro de Negocios de Nicoya, esta última es la primera infraestructura pública en Costa Rica en obtener la certificación LEED Platino en la categoría Nueva Construcción.



Centro de Negocios Tres Ríos- Cartago

5.1.2 Ecosistema integral de financiamiento

Con sinergias colaborativas alineadas con el Plan Nacional de Descarbonización, se encuentra nuestras líneas de financiamiento sostenible PRO ECO, dirigidas a potenciar el consumo de soluciones más amigables con el ambiente, en condiciones especiales de beneficios para quienes obtienen este financiamiento. Además, se continuó el impulso de Eco Crédito MiPymes, en apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas que requieren financiar proyectos que tengan algún componente de sostenibilidad.



5.2 CRÉDITOS VERDES PARA INVERSIONES PYMES, VEHÍCULOS Y CONSUMO

Con sinergias colaborativas alineadas con el Plan Nacional de Descarbonización, se encuentra nuestras líneas de financiamiento sostenible PRO ECO, dirigidas a potenciar el consumo de soluciones más amigables con el ambiente, en condiciones especiales de beneficios para quienes obtienen este financiamiento. Además, se continuó el impulso de Eco Crédito MiPymes, en apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas que requieren financiar proyectos que tengan algún componente de sostenibilidad.



5.3 NEGOCIOS DE IMPACTO AMBIENTAL

Con visión de triple utilidad impulsamos soluciones crediticias amigables con el medio ambiente. Para el sector corporativo e institucional se promovieron soluciones crediticias con importantes inversiones asociadas, buscando impulsar proyectos de clientes en actividades de energías limpias, de Infraestructura Pública y Privada, como el Edificio Bandera Azul de la Asamblea Legislativa y otras instalaciones públicas y privadas de alrededor de 33.900 m2 y Alumbrado Inteligente a diferentes comunidades para sustitución de luminarias. Adicionalmente, se ha estructurado un Ecosistema integral de financiamiento en respuesta al Programa de Movilidad Eléctrica para transporte liviano, cero emisiones,

contenido dentro del Plan Nacional de Descarbonización del Gobierno de la República, 2018-2050, sinergias promovidas desde la Subgerencia Comercial Corporativa e Institucional del Banco.

Edificio Asamblea Legislativa Bandera Azul



Alumbrado Inteligente



5.4 RECONOCIMIENTOS AMBIENTALES

5.4.1 Movilidad Sostenible. Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE)

Conscientes de la importancia de promover hábitos más sostenibles no solo a nivel institucional sino de los colaboradores, el Banco se inscribe y participa en una de las recientes categorías del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE): Movilidad Sostenible para su principal edificio, oficinas centrales, con el objetivo de optar por una bandera azul en el año 2021, al contribuir con la mejora de la calidad de vida del personal y de la reducción de la huella ambiental institucional, al invertir en acciones de mitigación y adaptación al cambio climático, obteniendo en julio 2021 la Bandera Azul Ecológica, en la categoría Movilidad Sostenible con 5 estrellas blancas por la gestión realizada de enero a diciembre 2020.



Esteban Ardón, Supervisor de Bienestar Laboral, recibe la Bandera Azul de manos del Ing. Javier Chacón, Coordinador de la Categoría XVII Movilidad Sostenible.

5.4.2 Excelencia en Gestión Ambiental

El Banco de Costa Rica recibió por quinto año consecutivo, la calificación de excelencia en materia ambiental que otorga el Ministerio de Ambiente y Energía, (MINAE), a las instituciones

públicas que hayan realizado una gestión sobresaliente en la implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI).

La Institución ha realizado acciones para propiciar el uso responsable de recursos como el agua, el papel, la electricidad y el combustible, entre otros indicadores, además procura una adecuada gestión de sus residuos y emisiones, con el fin de minimizar los impactos ambientales que se generen de sus operaciones.



5.4 RECONOCIMIENTOS AMBIENTALES

El “Semáforo de implementación del PGAI” es la herramienta que permite ubicar el grado de desempeño de cada institución. Para ello, se emplean los colores verde, amarillo y rojo para indicar los estados de ejecución del programa. El BCR se ubica en el color verde con una calificación del 104.16 %, evidenciando el desempeño que como Conglomerado se realiza día a día en pro del ambiente.

Compartimos la trayectoria de evaluaciones recibidas por nuestro desempeño ambiental a partir del año en que MINAE otorga el reconocimiento:

2017	99.77
2018	100.6
2019	98.29
2020	104.16



5.4.3 Galardón Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático, BCR Valores S.A.

Como Conglomerado Financiero comprometido con el ejercicio responsable y sostenible de sus empresas, BCR Valores Puesto de Bolsa, por segundo año consecutivo, reporta su memoria de sostenibilidad para rendir cuentas de su modelo de negocio y establecer compromisos en congruencia con los valores corporativos que rigen su conducta en actuar responsable. Entre sus logros destacan acciones e indicadores sociales, económicos y ambientales, que pueden ser consultados desde su página web BCRValores/responsabilidad social.

A nivel ambiental, destaca el haber obtenido en julio de 2021 la Bandera Azul Ecológica en la categoría Cambio Climático, con 3 estrellas blancas, una estrella plateada y una estrella verde para la gestión enero a diciembre 2020.



5.4 RECONOCIMIENTOS AMBIENTALES

5.4.4 Carbono Neutral BCR Valores S.A

En Junio 2020, BCR Valores Puesto de Bolsa logró certificarse como una empresa Carbono Neutralidad, lo cual es un motivo más de satisfacción por el avance que en materia ambiental se logra como Conglomerado Financiero BCR.

Declaración de verificación
Conforme a las exigencias de la norma
INTE B5:2016
Norma Nacional para demostrar la Carbono Neutralidad.
Requisitos

La Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, INTECO, ubicada en San José, Costa Rica, declara que la organización:
National Institute of Standardization Association of Costa Rica, INTECO - San José, Costa Rica, declares that the organization:

BCR
VALORES-PUESTO DE BOLSA

BCR Valores S.A.

Cumple con los requisitos para el siguiente alcance:
Emisiones directas e indirectas de dióxido de carbono, metano, óxido nítrico y hidrofluorocarbono para todas las actividades de prestación de servicios bursátiles realizados en su centro de trabajo ubicado en Pavas, San José, Costa Rica. No se consideran otras emisiones indirectas.

Complies with the requirements for the following scope:
Direct and indirect emissions of carbon dioxide, methane, nitrous oxide and hydrofluorocarbon for all the activities of provision of stock exchange services carried out in its workplace located in Pavas, San José, Costa Rica. Other indirect emissions are not considered.

Que opera en las instalaciones ubicadas en:
which is carried out in:
Pavas, Edificio Torre Cordillera Piso 12, San José, Costa Rica.

[Signature]
Director de Servicios de Evaluación

Fecha de emisión: 15/06/2020

Usario previsto definido por la organización: Organización y Dirección de Cambio Climático del MINAE.
Para el periodo reportado y verificado: Del 1 de enero del 2019 al 31 de diciembre del 2018.
De acuerdo a Declaración de Verificación de GEI VGBI-035/2020, según la norma INTE-ISO 14064-1

5.5 ECOEFICIENCIA AMBIENTAL

Nos complace compartir los indicadores ambientales que se califican de satisfactorios por la gradualidad en el avance de madurez en sostenibilidad que se va alcanzando, como parte integral del proceso de concientización para que se incorporen mejores hábitos de consumo e iniciativas que impulsan una mayor racionalización del consumo en el ejercicio de nuestras operaciones. No obstante lo anterior, se reconoce que algunos de estos indicadores pudieron verse impactados en positivo por el efecto de la Pandemia Covid-19, al activarse más población interna en la modalidad de Teletrabajo, de conformidad con lo instruido por las autoridades de Salud.



5.6 ANÁLISIS DE LOS INDICADORES AMBIENTALES

INDICADOR AMBIENTAL	UNIDAD DE MEDICIÓN	INDICADO ANTERIOR	INDICADOR ACTUAL	ANÁLISIS DEL INDICADOR COMPARATIVO 2019 - 2020
Consumo de agua	M3	67.748.56	51.603.00	Hubo una disminución en el consumo de agua de un 24%.
Consumo de electricidad	Kwh	16.666.367.64	14.632.481.1146.	Se logró una reducción del consumo de electricidad de un 12%.
Consumo de papel	resmas	61.010.00	071.00	Se logró una reducción del consumo de papel en resmas de un 24%.
Consumo de combustibles	litros	409.882.84	279.455.13	Se logra una reducción del consumo de combustible en un 32%.
Separación de Residuos Sólidos (Ordinarios, Manejo Especial y Peligrosos)	kg	13.929 kg MSJ CTTM (TEC) Cantidad reciclaje kg: 66.685.00 Relleno sanitario (VPPP): 2.313.00 Cantidad tratada: 37.555.00 Electrónicos: 38.590.00 Co proceso térmico: 3.101.00	11.154 kg MSJ CTTM (TEC) Cantidad reciclaje kg: 71.362.00 Relleno sanitario (VPPP): 4.830.00 Cantidad tratada: 9.753.00 Electrónicos: 10.003.00 Co proceso térmico: 0	Se disminuyó la generación de residuos.

5.7 SENSIBILIZÁNDONOS

La Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa desarrolló una estrategia integral de comunicación y educación interna para seguir concientizando y fomentando la adopción de hábitos de reducción en el uso y consumo de los indicadores ambientales, mediante contenidos diversos que durante se comparten, en distintos formatos, en la intranet institucional y que se alojan para repaso y consulta en la comunidad de esta gerencia.



¿SABÍA USTED QUE SOLO EL 0.007% DEL AGUA DEL MUNDO ES POTABLE?

Utilicémosla responsablemente, manteniendo las buenas prácticas para el uso y consumo del agua.

22 de marzo Día Mundial del Agua

¡NUESTRAS ACCIONES NOS COMPROMETEN!

SOMOS UNO



RECICLAR ES ser responsable con *el planeta*

CONSUMO Y RECICLAJE ANTE EL COVID-19

- Evite el contagio. Recuerde lavar muy bien lo que va a consumir y separe los residuos ya limpios y secos.
- Compre productos cuyos envases sean sostenibles o biodegradables.
- Utilice bolsas de tela y lávelas después de usarlas, y si tiene que usar bolsas plásticas reutilícelas tantas veces como pueda.
- Separe los residuos en vidrio, plástico, aluminio, papel-cartón y residuos orgánicos.
- Verifique que residuos puede reciclar o no, revisando las indicaciones de los empaques.

¡UNASE USTED TAMBIÉN A RECICLAR!

¡NUESTRAS ACCIONES NOS COMPROMETEN!

SOMOS UNO

5.8 GOBERNANZA AMBIENTAL

Para la debida diligencia de la huella ambiental institucional se dispone de un robusto marco normativo externo e interno que orienta la ejecución de mejores prácticas para la protección del medio ambiente, entre estas podemos citar:

- POL-GOC-GCO-116-10 Políticas sobre responsabilidad social corporativa en el conglomerado BCR.
- DISP-GES-ISE-67-10-13 Disposiciones administrativas sobre responsabilidad social corporativa en el Conglomerado Financiero BCR.
- DISP-GRE-ACH-73-15 Disposiciones Administrativas para el programa de reducción, reutilización y manejo de residuos en el Conglomerado Financiero BCR.
- Decreto 36499 “Reglamento para la elaboración de los Programas de Gestión Ambiental Institucional”.
- Ley 8839 Ley para la Gestión Integral de Residuos.



CAPÍTULO 6

6.1 ALINEAMIENTO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) están conformados por 17 retos mundiales que deben concretarse en el 2030 para erradicar la pobreza, proteger el planeta y promover el bienestar de todas las personas.

Como Conglomerado nos sumamos al acuerdo mundial de las Naciones Unidas, con acciones que impulsan las metas de los objetivos que hemos identificado como los más vinculantes al quehacer financiero:



6.1 ALINEAMIENTO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En el siguiente cuadro se presenta un resumen ejecutivo de las principales acciones, por dimensión de la triple utilidad, relacionadas con el Objetivo de Desarrollo Sostenible vinculante.

ODS	META	DIMENSIÓN ECONÓMICA ECONÓMICO / ANTICORRUPCIÓN Gobernanza y ética institucional	DIMENSIÓN SOCIAL DERECHOS HUMANOS Práctica Laboral esencial para la sostenibilidad	DIMENSIÓN AMBIENTAL COMPROMETIDOS CON EL AMBIENTE
	<p>4.3 Asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria</p> <p>4.5 Eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad.</p>		<p>Parafiscales para la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE)</p> <p><i>Ítem: 3.3.2 Contribución al desarrollo del acceso igualitario por medio de aportes a diferentes instituciones del estado costarricense. Capítulo 3.</i></p> <p>Incorporación de facilidades de acceso a canales de autoservicio y apps, con guía audible y conector para audífonos, entre otros beneficios.</p> <p><i>Ítem: 3.3.1 Accesibilidad tecnológica para personas con discapacidad. Capítulo 3.</i></p>	
	<p>5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.</p>		<p>Promoción de la mujer en puestos de toma de decisión de la entidad.</p> <p><i>Ítem: 3.2.2 Política para impulsar el cierre de brechas de género. Capítulo 3.</i></p>	
	<p>6.3 De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial</p>			<p>Soluciones de financiamiento sostenible.</p> <p><i>Ítems: Créditos verdes para inversiones Pymes, vehículos y consumo. Capítulo 5.</i></p>

6.1 ALINEAMIENTO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS	META	DIMENSIÓN ECONÓMICA ECONÓMICO / ANTICORRUPCIÓN Gobernanza y ética institucional	DIMENSIÓN SOCIAL DERECHOS HUMANOS Práctica Laboral esencial para la sostenibilidad	DIMENSIÓN AMBIENTAL COMPROMETIDOS CON EL AMBIENTE
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados</p>	<p>El CFBCR contribuye con la colocación responsable de 4328 colaboradores, e impulsa el crecimiento económico con su actividad financiera.</p> <p><i>Ítems: 3.2.1. Balance de conformación de género. Capítulo 2</i> <i>1.6.4 Nuestras utilidades. Capítulo 1.</i></p>		
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p>9.4 Modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas</p>	<p>Avances estratégicos del fideicomiso: -Infraestructura vial Corredor Vial San José-San Ramón. -Infraestructura Pública y Privada, como el Edificio Bandera Azul de la Asamblea Legislativa.</p> <p><i>Ítem: 1.6.3 Fideicomisos: Motor económico para el desarrollo. Capítulo 1.</i></p>		<p>Programa Bandera Azul Ecológica, categoría movilidad sostenible.</p> <p><i>Apartado: Reconocimientos ambientales. Capítulo 5.</i></p>
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<p>12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización</p> <p>12.7 Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales</p>	<p>Criterios de sostenibilidad incorporados en normativa aplicable a compras públicas.</p> <p><i>Ítem: 2.1.7. Extendemos la ética y nuestras políticas anticorrupción dentro de nuestra cadena de valor. Capítulo 2.</i></p>		<p>BCR. Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGA)</p> <p>BCR Valores Puesto de Bolsa. Carbono Neutralidad y Programa Bandera Azul Ecológica, categoría cambio climático</p> <p><i>Apartado: Reconocimientos ambientales. Capítulo 5.</i></p>

6.1 ALINEAMIENTO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ODS	META	DIMENSIÓN ECONÓMICA ECONÓMICO / ANTICORRUPCIÓN Gobernanza y ética institucional	DIMENSIÓN SOCIAL DERECHOS HUMANOS Práctica Laboral esencial para la sostenibilidad	DIMENSIÓN AMBIENTAL COMPROMETIDOS CON EL AMBIENTE
 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p>13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana</p>	<p>Sistema de Gestión Ambiental, Social y de Gobernanza.</p> <p><i>Ítem: 2.2 Sistema de Gestión Ambiental, Social y de Gobernanza (SGAS)</i></p>	<p>Programa de Educación Financiera - Finanzas en Acción. Sensibilización sobre ecoeficiencia.</p> <p><i>Link</i> https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/responsabilidad_social/finanzas_en_accion/episodios.</p> <p><i>Apartado: Educación Financiera. Capítulo 4</i></p>	<p>BCR. Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAII) Financiamiento sostenible. BCR Valores Puesto de Bolsa. Carbono Neutralidad y Programa Bandera Azul Ecológica, categoría cambio climático</p> <p><i>Apartado: Reconocimientos ambientales. Capítulo 5.</i> <i>Ítem 5.2 Créditos verdes para inversiones Pymes, vehículos y consumo. Capítulo 5.</i></p>
 <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>	<p>16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas</p>	<p>Código de Ética y de Gobierno Corporativo. Políticas Anticorrupción</p> <p><i>Apartado: Gobernanza y ética institucional. Capítulo 2.</i></p>	<p>Plan de capacitación y sensibilización institucional, que se enmarcan en el Programa de Ética.</p> <p><i>Ítems 3.4 Prevenimos y educamos sobre acoso laboral y sexual. 3.4.1 Acciones realizadas.</i></p>	
 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<p>17.17 Alentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las asociaciones</p>	<p>Plataforma para servicios de Gobierno Digital.</p> <p><i>Ítem 1.6.2. Fortaleciendo canales digitales y autogestión de trámites Capítulo 1</i></p>		



¡NUESTRAS ACCIONES NOS COMPROMETEN!

