

# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

2022

*DIMENSIÓN AMBIENTAL*



*DIMENSIÓN SOCIAL*



*DIMENSIÓN ECONÓMICA*



## CAPÍTULO 1

1.1	Ubicación de nuestras operaciones	5
1.2	Acerca del informe	6
1.3	Carta del Gerente General	7
1.4	Hechos relevantes ambientales, sociales y económicos	8
1.5	¿Quiénes somos?	11
1.5.1	Conformación del Conglomerado Financiero BCR	12
1.5.2	Actividades del Conglomerado	17
1.5.3	Servicios brindados	19
1.5.4	145 años de historia	20
1.5.5	Cultura organizacional	23
1.5.6	Código de ética	25
1.5.7	Estructura Organizacional	26
1.6	Principales logros 2022	27
1.6.1	Fortaleciendo e innovando canales digitales y autogestión de trámites	28
1.6.2	Punto País: Trayectoria y experiencia en la prestación de servicios al estado costarricense	29
1.6.3	BCR Impulsando el desarrollo del sector municipal	30
1.6.4	Fideicomisos Obras Pública	31
1.6.5	Resultados Financieros 2022	33
1.6.6	Logros de las subsidiarias	36
1.7	Junta Directiva General	42
1.8	Comité Corporativo Ejecutivo	43
1.9	Gobierno Corporativo	44
1.9.1	Consejo de administración eficaz	45
1.9.2	Cambios en órganos colegiados	45
1.9.3	Política de remuneraciones de las juntas directivas	46
1.9.4	Conformación del Órgano de Dirección del Conglomerado Financiero BCR	46
1.9.5	Órganos de Dirección	47
1.9.6	Conocimientos colectivos los miembros de la Junta Directiva General	47
1.9.7	Variaciones del período	48
1.9.8	Operaciones vinculada	48
1.9.9	Alta gerencia	50
1.9.10	Normativa Gobierno Corporativo	50
1.9.11	Normativa externa	51

1.9.12	Normativa interna	52
1.10	Compromiso sostenible con el país	53
1.11	Planeamiento Estratégico 2022-2024	55
1.12	Temas materiales	56
1.13	Partes interesadas	60
1.14	Premios y Galardones del Conglomerado	61

## CAPÍTULO 2

2	Gobernanza	64
2.1	Ética institucional	65
2.1.1	Fomentando la ética y prevención de la anticorrupción	65
2.1.2	Logros	65
2.1.3	Regulación del Conflicto de interés	67
2.1.4	Evitamos la corrupción en todas sus expresiones	68
2.1.5	Acciones efectuadas contra Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo	69
2.1.6	Canales para el manejo de denuncias	70
2.1.7	Extendemos la ética y nuestras políticas anticorrupción dentro de nuestra cadena de valor	70
2.2	Gestión de Riesgo	71
2.2.1	Riesgos objeto de la gestión	72
2.2.2	Sistema de gestión integral de riesgo	73
2.2.3	Principios y políticas de gestión de riesgos	73
2.3	Sistema de Gestión Ambiental, Social y de Gobernanza (SGAS)	74
2.4	En el BCR somos "Esencial Costa Rica"	75
2.5	Transformación digital: nuestro aliado para reforzar su seguridad	76
2.6	Banco innovador y digital	77
2.6.1	Logros relevantes transformación digital	78
2.6.2	Impacto sostenible en la innovación	78
2.6.3	Ciberseguridad y ciberinteligencia	79
2.7	Clientes y otras partes interesadas	81
2.7.1	Nuestras partes interesadas	82
2.7.2	Reclamaciones	82
2.7.3	Comunicación y publicidad	83

## CAPÍTULO 3

3	Derechos Humanos	84
3.1	Respetamos los Derechos Humanos	85
3.1.1	Acciones afirmativas para la promoción de los Derechos Humanos	85
3.2	Igualdad de género	88
3.2.1	Población por género del CFBCR, del 2020 al 2022	88
3.2.2	Balance de conformación por género	89
3.2.3	Una Política para impulsar el cierre de brechas de género	91
3.3	Gestión de la diversidad e inclusión	92
3.3.1	Accesibilidad tecnológica para personas con discapacidad	95
3.3.2	Contribución al desarrollo del acceso igualitario por medio de aportes a diferentes instituciones del estado costarricense	95
3.4	Prevenimos y educamos sobre acoso laboral y sexual	96
3.5	Promovemos el desarrollo y formación	97
3.6	Práctica Laboral esencial para la sostenibilidad	100
3.6.1	Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso	100
3.6.2	Procuramos la libre asociación de los colaboradores	100
3.7	Clima laboral y Cultura Corporativa	101
3.7.1	Diagnóstico de Clima Organizacional	101
3.7.2	Gestión de la evaluación de Clima Organizacional	102
3.7.3	Datos comparativos de las 4 dimensiones de la evaluación de clima organizacional de los últimos 3 años	103
3.7.4	Diagnóstico de Cultura Organizacional	103
3.8	Educación Financiera	105
3.9	Seguridad Ocupacional	106
3.9.1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	106
3.9.2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	107
3.9.3	Servicios médicos, beneficios para la salud del colaborador	108
3.9.4	Beneficios del sistema de servicios médicos y su estructura	109
3.9.5	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo (SST)	111
3.9.6	Formación en Gestión Preventiva	111
3.9.7	Avances en seguridad y salud para nuestros colaboradores	112
3.9.8	Preparación y respuesta ante emergencias	112
3.9.9	Prevenimos padecimiento físico con el Programa BCR Movimiento	113

3.10	Teletrabajo Conglomerado BCR	114
3.11	Planes de sucesión	116
3.12	Evaluación de Desempeño	117
3.13	Prestaciones sociales	118
3.13.1	Permiso Parental y Licencia de Maternidad	119
3.13.2	Licencias no obligatorias: permisos o licencias pagadas 2022	120
3.13.3	Contrataciones de acuerdo con el grupo de edad	122
3.13.4	Rotación de colaboradores	123

## CAPÍTULO 4

4	Comprometidos con el ambiente	125
4.1	Nuestras acciones	126
4.1.1	Programa de gestión ambiental institucional (PGAI)	126
4.1.2	Construcción Sostenible	127
4.1.3	Compras sostenibles	127
4.1.4	Programa Impulso Sostenible	128
4.1.5	Programa PRO-ECO: créditos verdes para inversiones Pymes, vehículos y vivienda	129
4.1.6	Ecoeficiencia ambiental	130
4.1.7	Análisis de los indicadores ambientales	130
4.2	Sensibilización	136
4.3	Gobernanza Ambiental	136

## CAPÍTULO 5

5	Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	138
5.1	Contribución del Conglomerado	139
6	Índice de Contenidos GRI	144

# CAPÍTULO 1

ACERCA DEL REPORTE



## UBICACIÓN DE NUESTRAS OPERACIONES

### Informe de Sostenibilidad 2022 Conglomerado Financiero del Banco Costa Rica

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

**Sector:** Banca y finanzas.

**País donde opera:** Costa Rica.

Las operaciones del Conglomerado se extienden en todo el país.

SUBSIDIARIAS	UBICACIÓN
BCR Valores Puesto de Bolsa S. A	San José, de Plaza Mayor 400 sur, Oficentro Torre Cordillera, piso 10.
BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S. A	San José, de Plaza Mayor 400 sur, Oficentro Torre Cordillera, piso 12.
BCR Pensión Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S. A	San José, de Plaza Mayor 400 sur, Oficentro Torre Cordillera, piso 1 y 12.
Corredora de Seguros S. A	San José, de Plaza Mayor 400 sur, Oficentro Torre Cordillera, piso 10.
BCR Logística	Almacén Fiscal Agrícola de Cartago / Deposito Agrícola de Cartago. Lima, Provincia de Cartago.
Banprocesa S.R. L	San José, de Plaza Mayor 400 sur, Oficentro Torre Cordillera, piso 11.
BCR Leasing S.A.	San José, edificio Torre Cordillera, piso 11, Pavas.

## ACERCA DEL INFORME

El Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica, en adelante referenciado por las siglas CFBCR, en congruencia con nuestro compromiso con la ética y transparencia presenta el Reporte de Sostenibilidad 2022.

### ALCANCE

Se reporta la gestión, operaciones e impactos positivos y negativos del CFBCR del período fiscal definido del 1.º de enero hasta el 31 de diciembre del 2022.

### ESTÁNDARES

El contenido de este reporte se definió de acuerdo con los temas materiales del Banco de Costa Rica, considerando las estrategias, actividades e iniciativas de mayor relevancia en la gestión de negocios sostenibles del Conglomerado, así como los resultados obtenidos de la labor realizada durante el año señalado. La publicación de este informe tiene una periodicidad anual.

Fundamentados en los principios de fiabilidad, equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad y claridad, elaboramos el Reporte de conformidad con la Iniciativa de Reporte Global Estándar o GRI por sus siglas en inglés, en su opción referenciado, considerando el GRI 2 y 3, particularmente en relación con los “Contenidos generales” y el “Enfoque de gestión”, convirtiéndose en el segundo documento reportado de conformidad con la metodología GRI que presenta el CFBCR.

Por otra parte, se indica que no se aplica una verificación externa, fecha del informe anterior más reciente 2021.

Incluye los ámbitos de: gobernanza, ética, transparencia, económico, social y ambiental. Adicionalmente, se incluye en las últimas secciones del Reporte la tabla de contenidos GRI y la Matriz de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que el Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica contribuye para el logro de las metas país. El Documento incorpora enlace por medio de los cuales se tiene acceso a información adicional relacionada con el reporte.

### CONTACTO

Para consultas sobre este reporte  
escríbanos al correo

**[ResponsabilidadSocial@bancobcr.com](mailto:ResponsabilidadSocial@bancobcr.com)**

## CARTA DEL GERENTE GENERAL

En el año 2022, el Banco de Costa Rica se vistió de gala en celebración de su 145 aniversario, con un Conglomerado Financiero sólido, integrado por siete subsidiarias, para seguir aportando mayor valor público con huella ambiental, social y económica de balance positivo, por el bienestar colectivo de todas nuestras partes interesadas.

La participación del BCR en el dinamismo de la economía es medular por su impacto directo en apoyo al desarrollo sostenible del país, que impulsamos con compromiso transversal desde la Alta Administración y por quienes día a día les servimos desde los distintos puestos de trabajo, rindiendo cuentas de nuestras acciones.

La ruta estratégica hacia el desarrollo de un modelo de negocio de triple utilidad nos permite seguir fortaleciendo nuestra conducta empresarial conscientes de nuestro rol de contribución como banco público del estado, siendo económicamente responsable, ecológicamente respetuoso y socialmente comprometido.

Reconociendo las exigencias de la nueva agenda social donde a las organizaciones se les mide por su transparencia, ética y la capacidad de hacer negocios en beneficio de sus partes interesadas, en concordancia con los Objetivos de

Desarrollo Sostenible, me complace presentar la evolución institucional de nuestro Reporte de sostenibilidad del Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica, de conformidad con la Iniciativa de Reporte Global Estándar (GRI), en su opción de conformidad, durante la gestión 2022.

Nuestro compromiso es con el país, es con cada uno de ustedes para seguir siendo el Banco de Costa Rica, un banco universal, sostenible, innovador, accesible e inclusivo, un banco con propósito.

**Douglas Soto Leitón**  
Gerente General



# COMPROMETIDOS CON EL PAÍS

## INVERTIMOS EN IMPACTO AMBIENTAL POSITIVO

### DIMENSIÓN AMBIENTAL



#### PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INSTITUCIONAL

- Reconocimiento de excelencia ambiental MINAE: 6 años consecutivos.
- Bandera Azul Movilidad Sostenible: 5 estrellas blancas, Edificio Central.
- Eficiencia energética: Distinción Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL). Por segundo año consecutivo.
- Carbono Neutral: BCR Valores y Operadora de Pensiones.
- Bandera Azul Cambio Climático: 6 estrellas blancas, 1 estrella verde, 1 estrella plateada, BCR Valores.



#### SELLO DE EXCELENCIA AMBIENTAL 103.55%

- Reconocimiento otorgado por el MINAE por las acciones del Programa de Gestión Ambiental Institucional.



#### EDIFICACIONES SOSTENIBLES

- Procesos de remodelación y construcción con criterios sostenibles.
- El Centro de Negocios de Nicoya cuenta con certificación LEED.
- Certificación RESET en el Centro de Negocios de Liberia, edificio que además obtuvo el galardón del Programa Bandera Azul Ecológica, categoría Construcción Sostenible



#### COMPRAS SOSTENIBLES

- Procesos de contratación que integran criterios sostenibles en los carteles.
- Productos y servicios sostenibles.



#### PROGRAMA IMPULSO SOSTENIBLE

- Estructuración financiera Empresarial e Institucional.



#### SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL

- Análisis integral del crédito, considerando no solo criterios económicos, sino también ambientales y sociales.
- Orienta planes de inversión en pro de la adopción de prácticas que contribuyan, principalmente a la mitigación, prevención y adaptación del cambio climático.



#### PROECO

- Vehículos, PYMES y Consumo.
- Vivienda Sostenible.



#### INNOVACIÓN DIGITAL

- Accesibilidad, usabilidad y seguridad en línea, innovaciones que ayudan a reducir la huella de carbono al evitar el traslado a las oficinas bancarias:
- CORI, asistente virtual 24/7.
- App BCRMóvil, integración de nuevos servicios.
- Beep y Apple Pay, billeteras electrónicas.



#### ESENCIAL COSTA RICA

- Marca país: Licenciamiento otorgado por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT).
- Acreditación que se otorga por buenas prácticas en Sostenibilidad, Progreso Social, Innovación, Vinculación y Excelencia.



#### FIRMANTES VOLUNTARIOS

- Compromiso Empresarial para Aumentar la Ambición Climática, Superintendencia General de Bancos (SUGEF).
- Protocolo Verde, Cámara de Bancos.

# COMPROMETIDOS CON EL PAÍS

INVERTIMOS EN IMPACTO ECONÓMICO POSITIVO

## DIMENSIÓN ECONÓMICA



### EFICIENCIA OPERATIVA

- 67.03%.
- Se continúa con acciones que nos permitan disminuir el porcentaje hasta llegar a un 60% o menos



### UTILIDADES

- ₡48 172 millones de colones
- -11.5% con respecto al 2021



### SALDO CARTERA DE CRÉDITO

- ₡3,30 billones
- Incremento de un 3.27% en comparación a diciembre 2021



### CARTERA DE CRÉDITO CON INDICADORES DE MOROSIDAD SANOS: MORA MAYOR A 90 DÍAS

- 2.74%
- Se mantiene la cartera de crédito con indicadores de morosidad sanos.
- Indicador de cobertura de estimaciones por deterioro de la cartera de crédito en 161.45%



### SÓLIDA POSICIÓN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

- ₡129 107 millones
- Logramos mantener una sólida posición de liquidez con indicadores por encima de los niveles regulatorios.



### SUFICIENCIA PATRIMONIAL POR ENCIMA DEL LÍMITE

- 12.22%
- Al cierre de marzo 2023 alcanzó el 12.85%, satisfactoriamente por encima del límite mínimo establecido, revela una condición favorable.



### PORTAFOLIO DE INVERSIONES

- ₡1 405 067 millones
- Ingresos de cartera de inversión por ₡93 936 millones



### BCR VALORES

- 13,48%
- Al cierre del 2022, primer lugar de puestos de bolsa públicos y tercer lugar del mercado.

# COMPROMETIDOS CON EL PAÍS

INVERTIMOS EN IMPACTO SOCIAL POSITIVO



## DIMENSIÓN SOCIAL



### PROGRAMA DE IGUALDAD DE GÉNERO

- Política Declaratoria de Igualdad y Equidad.
- Comisión de Igualdad y Equidad.
- Reconocimiento por buenas prácticas laborales, INAMU.
- Igualdad real: 50% en participación de mujeres y hombres.



### PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA "FINANZAS EN ACCIÓN"

- Primera serie web educativa con herramientas y prácticos consejos gratuitos y accesibles desde las redes sociales.
- Charlas permanentes a clientes.
- 996.557 mil personas impactadas en promedio anual.



### TELETRABAJO

- 61.9 % crecimiento interanual
- 2754 colaboradores de puestos teletrabajables, disfrutaron de este beneficio.



### PRIMER ENTIDAD FINANCIERA EN RECIBIR EL LICENCIAMIENTO COMO MARCA PAÍS

- Marca país: Licenciamiento otorgado por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT).
- Acreditación que se otorga por buenas prácticas en Sostenibilidad, Progreso Social, Innovación, Vinculación y Excelencia.



### BIENESTAR LABORAL

- Salud Ocupacional.
- Teletrabajo.
- Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad.
- Universidad Corporativa SAGO.



### PUNTOS PAÍS

- Servicios al estado costarricense, tales como pasaporte y licencias.
- Autogestión en línea para citas.
- Cobertura nacional.



### TUCANES

- Corresponsalías bancarias en impulso a Pymes.
- Generación de ingresos financieros adicionales.
- Accesibilidad y democratización de servicios bancarios.



### BANCARIZACIÓN

- Servicios inclusivos y accesibles.
- Autogestión con educación financiera.
- Cobertura nacional.



### DEMOCRATIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Condiciones especiales para promover el ahorro y el acceso a vivienda de interés social, financiamiento a Pymes, créditos para salud y educación, entre otros.
- Transformación digital de canales para facilitar el acceso y consumo de nuestras soluciones.
- Servicio de interpretación Lesco en plataformas.



### INNOVACIÓN DIGITAL

- Accesibilidad, usabilidad y seguridad en línea, estas son algunas de nuestras recientes innovaciones:
- TapMóvil, nueva experiencia de pago en comercios.
- CORI, asistente virtual para que clientes reciban atención inmediata de los servicios del Conglomerado 24/7.
- App BCRMóvil, integración de nuevos servicios.
- Beep y Apple Pay, billeteras electrónicas.



### CIBERSEGURIDAD

- Liderazgo en la formulación de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad, en alianza con el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) y la Organización de los Estados Americanos (OEA).
- Fortalecimiento del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC).
- Programa antifraude.
- Sistema de Gestión Antisoborno (SIGAS).



### CONECTIVIDADES

- Apoyo a servicios de recaudación a empresas del Estado y privadas.
- Accesibilidad digital.
- Facilidades para realizar diferentes transacciones.



### COBERTURA NACIONAL

- 161 oficinas
- Presencia en todas las provincias.

1.5

¿QUIÉNES SOMOS?



## 1.5.1

### 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 CFBCR 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 como CFBCR cuenta con un total de 4505 colaboradores.

### TELÉFONOS Y DIRECCIÓN WEB PARA CONTACTAR AL CFBCR

 Banco de Costa Rica: Sitio web: <https://www.bancobcr.com/>

 Teléfono: 2211-1111

 [centroasistenciabcr@bancobcr.com](mailto:centroasistenciabcr@bancobcr.com)

 WhatsApp: 2211-1135

 <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>

1.5.1

SUBSIDIARIAS DEL CONGLOMERADO



1

### BCR Valores Puesto de Bolsa S.A.



BCR Valores S.A. es el Puesto de Bolsa del CFBCR, de la cual el BCR es el dueño 100% de su capital accionario. Es un Puesto de Bolsa parte del Conglomerado BCR constituido 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 20 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. Esto gracias a un equipo interdisciplinario de profesionales, entre los cuales se encuentran analistas, corredores de bolsa, economistas, administradores y otros expertos.

Entre su oferta de servicios incluye la asesoría en materia bursátil, la compraventa de valores (papel comercial, certificados de depósito a plazo, bonos, recompras, reportos y acciones, entre otros), tanto en el mercado local como en los mercados internacionales y en las monedas que el cliente requiera. Asimismo, se dedica a la administración de carteras individuales, servicios de custodia y fiduciarios y otras actividades de apoyo a los clientes. También ofrece servicios de asesoría a clientes para estructuración, titularización, colocación y/o distribución de emisiones de valores de Bolsa, bajo modalidad de “suscripción en firme” o “suscripción a mejor esfuerzo”.

Desde el año 2017 BCR Valores adquirió un sólido compromiso con la sostenibilidad y como resultado de ello, en el 2021 publicaron su tercera Memoria de Sostenibilidad, basada en los principios de Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). De esta manera, también se logra alcanzar el objetivo de llevar una gestión responsable del negocio y generar utilidades, no solo en la dimensión económica, sino también, en la social y ambiental.



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

2

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



BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A (SAFI) fue fundada en julio de 1999 e inició operaciones formalmente el 5 de noviembre de ese mismo año, mes en que se colocó el primer Fondo de Inversión.

Esta entidad 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 y publicada por las leyes vigentes y la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL).

Según la normativa vigente, los fondos de inversión permiten a un grupo de inversionistas con objetivos comunes, reunir los recursos para acceder a posibilidades de inversión que de otra forma no lo podrían hacer. Así, se “democratiza la capacidad de inversión”: el pequeño inversionista participa de los beneficios derivados de las inversiones a gran escala, con rentabilidades más competitivas y diversificación del riesgo.

Cubre todo el territorio nacional con más de 500 asesores de fondos de inversión y agentes corredores de bolsa acreditados y preparados para ofrecer posibilidades de inversión de acuerdo con cada necesidad de plazo, moneda y composición de la cartera del fondo (títulos valores de los sectores público y/o privado costarricenses o bien, inmobiliaria).

A nivel tecnológico se han generados cambios en la implementación de una nueva cara gráfica y experiencia del cliente para el app BCR Fondos y del módulo de Estados Financieros Automáticos, así como el desarrollo de indicadores de procesos para el proyecto de Auditoría Continua.

Con respecto a los proyectos, se culminó en octubre del 2021, con la etapa constructiva e inauguración del Parque Empresarial Lindora y se realizó la venta de inmuebles de Fondos Inmobiliarios por un monto de \$9,75 millones. En este mismo año se concretó la implementación de redes sociales (Facebook e Instagram) para BCR Fondos, con el fin de educar a los clientes potenciales y conectar con los actuales.



[www.bcrfondos.com/wps/portal/safi](http://www.bcrfondos.com/wps/portal/safi)

3

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



Es la subsidiaria del Banco de Costa Rica dedicada a la administración de planes de pensión y capitalización de carácter laboral, sean obligatorios o voluntarios, creados y permitidos por la Ley de Protección al Trabajador.

Con 20 años de trayectoria en la industria de pensiones, la Operadora del CFBCR cuenta con una amplia experiencia, fundamentada en políticas prudenciales de inversiones que buscan obtener un equilibrio entre rentabilidad y riesgo. La gobernanza del negocio se apoya con comités de inversiones, riesgo y cumplimiento, que respaldan la toma de decisiones en un cuerpo colegiado multidisciplinario con vasta experiencia en sus campos respectivos. La sana gestión del riesgo, sumada a las calidades profesionales y experiencia del equipo de trabajo, le ha permitido a la operadora, a lo largo del tiempo, ofrecer rendimientos competitivos.

BCR OPC ha invertido en la modernización de sistemas y plataformas tecnológicas para garantizar una gestión eficiente y ampliar los servicios a nuestros clientes. La inversión en tecnología está centrada en el cliente, 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.



[https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/personas/bcr\\_pensiones/](https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/personas/bcr_pensiones/)

4

**BCR Corredora de  
Seguros S.A.**



Su experiencia en seguros data de 1996. Bajo la tutela y regulaciones del Banco de Costa Rica, ofrecía seguros del Instituto Nacional de Seguros (INS) para pólizas ligadas a operaciones de crédito. Posterior a ello, se convirtió en sociedad anónima el 7 de febrero del 2009, amparados en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros (Ley N° 8653).

Dos meses más tarde, el 16 de abril del 2009, de acuerdo con la licencia SC 09-101 emitida por la Superintendencia General de Seguros de Costa Rica, se constituyó como la primera entidad corredora de seguros del país y oficialmente inició operaciones el 01 de junio de ese mismo año.

Desde sus inicios ha ocupado los primeros lugares en el ranking de intermediarios pues, además de formar parte de un Conglomerado Financiero muy importante, BCR Corredora de Seguros se distingue por la eficiencia, calidad y excelencia con que sirve a sus clientes.

BCR Corredora de Seguros ha venido innovando con nuevos canales digitales para que el cliente pueda adquirir sus seguros de una forma fácil, rápida y sin salir de su casa. Producto de esta visión, la entidad ha puesto a disposición de sus clientes y público en general su herramienta digital Galilei que permite cotizar, comparar y comprar distintos productos de diferentes compañías aseguradoras localizadas en el país; además desde la misma plataforma, si el cliente lo desea puede solicitar asesoría personalizada.

A través de [www.galileicompara.com](http://www.galileicompara.com) las personas pueden analizar una gran gama de seguros de su interés, donde se les mostrará, según su necesidad, diferentes alternativas para que tomen la decisión que mejor se adecúe en cuanto a cuota y cobertura.

Para acceder a este instrumento no es necesario que la persona sea cliente de la BCR Corredora de Seguros o del BCR, sólo debe ingresar a la página, crear un usuario y con estos sencillos pasos ya puede valorar la mejor opción que el universo del mercado de seguros le ofrece.



[https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/personas/bcr\\_corredora\\_de\\_seguros/](https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/personas/bcr_corredora_de_seguros/)

5

**BCR Logística**

Creada en el 2019, producto de la absorción de Bancrédito, es una subsidiaria orientada al almacenaje, control de inventarios y movilidad de mercancías nacionalizadas o importadas, producto del comercio exterior de las empresas. Su objetivo es incrementar la participación entre las empresas y personas físicas con actividades comerciales, mediante servicios logísticos complementarios a la oferta financiera de naturaleza estatal que hoy brinda el BCR a sus clientes, entre ellos:

- Almacén fiscal: Somos auxiliares de la función pública aduanera autorizados mediante concesión por la Dirección General de Aduanas, recibimos contenedores completos y cargas consolidadas.

Custodiamos y conservamos mercancías importadas pendientes de nacionalización como materias primas, maquinaria y equipo, vehículos nuevos y usados, entre otros.

- Almacén general: Almacenamos y resguardamos los activos de empresas, brindamos soporte, seguridad y respaldo en la custodia de materias primas, equipo, vehículos y mercancías en general.

Entre los servicios que ofrece al CFBCR se tiene el de almacenamiento, administración de inventarios, transporte y distribución de mercancía.



[https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno\\_corporativo/subsidiarias\\_del\\_conglomerado/bcr\\_logistica/](https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/subsidiarias_del_conglomerado/bcr_logistica/)

6

**Banprocesa S.R.L**

Banprocesa es una sociedad (SRL) conceptualizada para la prestación de servicios de TI y cualquier otro servicio requerido por el Conglomerado Financiero BCR, sobre actividades no fundamentales del negocio. Fue constituida en el 2019 y durante el 2021 fue avalada para formar parte del Conglomerado Financiero BCR por parte de la SUGEF y el CONASSIF.

Asimismo, brinda servicios en cualquier otra área, dentro de los alcances establecidos en el artículo 73, numeral 3 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional:

Su objeto es prestar servicios de procesamiento en el área de la tecnología, brindar soporte tecnológico, así como la adquisición, arrendamiento y mantenimiento de hardware, software, incluido además el desarrollo de software y la atención de las necesidades relacionadas con el área de tecnología del Banco de Costa Rica y sus subsidiarias.



[https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno\\_corporativo/subsidiarias\\_del\\_conglomerado/banprocesa/](https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/subsidiarias_del_conglomerado/banprocesa/)

7

**BCR Leasing S.A.**

BCR Leasing S.A. fue creada en el año 2022, mostrando la capacidad innovadora del Banco de Costa Rica, con el objetivo primordial de brindar soluciones de financiamiento de activos para todos los sectores productivos de nuestro país, y de esta manera contribuir con el crecimiento económico de clientes actuales y potenciales del Conglomerado de Banco de Costa Rica.

BCR Leasing S.A. es una subsidiaria del Banco de Costa Rica, ofrece financiamiento para una gran gama de equipos necesarios para que nuestros clientes puedan llevar a cabo su negocio, tales como: flotilla de vehículos, equipo tecnológico, mobiliario de oficina, maquinaria de construcción, paneles solares, racks industriales, vehículo montacarga, entre otros. De esta manera, estructuramos el financiamiento de acuerdo a las necesidades y naturaleza del negocio de nuestros clientes, brindando con esto una facilidad para la administración de los flujos de efectivo de las empresas.

## ACTIVIDADES DEL CONGLOMERADO

El Banco de Costa Rica ofrece una amplia gama de productos, servicios y canales dirigidos a personas, instituciones, empresas y mi pyme a través de las oficinas comerciales y la plataforma digital, como la página [www.bancobcr.com](http://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.

[https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/soporte/ubicar\\_al\\_bcr/](https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/soporte/ubicar_al_bcr/)



### RED DE 161 OFICINAS BANCARIAS

Distribuidas en todo el territorio nacional facilita el acceso y la bancarización de la oferta de servicios y productos del CFBCR. Geográficamente se administran las oficinas en dos áreas comerciales:

### COMERCIAL OPERATIVA

1. Zonas Regional.  
Canales Presenciales, Este.

Total 86 Puntos.  
Oficinas: 66  
Cajas Auxiliares: 17  
Punto País: 2

2. Zona Regional.  
Canales Presenciales, Oeste.

Total 76 Puntos.  
Oficinas: 65  
Cajas Auxiliares: 10  
Punto País: 1

### COMERCIAL VENTAS

1. Regional Comercial Este

Ventas Caribe Sur: 4  
Ventas Este: 3  
Ventas BCR Directo: 2

2. Regional Comercial Oeste

Ventas Norte: 4  
Ventas Oeste: 4  
Ventas Élite: 2



## CORRESPONSABLES NO BANCARIOS

El proceso de bancarización de BCR se fortalece con los corresponsables no bancarios, al contar con 4553 comercios activos afiliados a BCR Tucán.

Los servicios y facilidades se extienden en las comunidades donde se ubican, con más de 345 servicios y productos entre conectividades y servicios financieros, horarios más amplios.



## RED DE 570 CAJEROS AUTOMÁTICOS

Se fortalece con 141 unidades multifuncionales a los que se les incorporaron transacciones de depósitos y pago de tarjetas de crédito BCR. Se registraron 1.463.603 depósitos en el 2022.

Se amplían funcionalidades para el pago de conectividades y de préstamos.



## 19.04% PARTICIPACIÓN DE ACTIVOS DEL SISTEMA NACIONAL

Segundo banco más importante de Costa Rica en términos de activos préstamos y depósitos.  
1.6 Millones de clientes

1.5.3

## SERVICIOS BRINDADOS

El Banco de Costa Rica ofrece una amplia gama de productos y servicios dirigidos a los segmentos de personas, empresas y MiPymes a través de las oficinas comerciales, la plataforma digital y la página [www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com).

En lo que respecta a personas, se brindan diversas opciones de ahorro, inversión y financiamiento, y en cuanto a empresas y MiPymes, se cuenta con productos diferenciados para satisfacer las necesidades del cliente de manera oportuna.



1.5.4

## 145 AÑOS DE HISTORIA

El Banco de Costa Rica (BCR) se fundó un 20 de financieras abril de 1877, desde esa fecha a la actualidad, ha incursionado exitosamente en actividades 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.

### Socios fundadores

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



La solidez que caracterizó al Banco a los 145 años después, lo impulsa en su visión de ser la mejor opción financiera del país, para lo cual ha emprendido un camino de transformación digital que le permita continuar brindando soluciones innovadoras a sus clientes. Cada una de las acciones realizadas a lo largo de nuestra historia tuvieron como propósito solventar las diferentes necesidades de la época y en las últimas décadas no ha sido la excepción.

Entre 1877 y el 2000, se puso en marcha el primer cajero automático del país, la implementación de Teleban, Tasaban, el Banco infantil, el lanzamiento de la página web y de las primeras tarjetas, entre otras muchas acciones. Estos fueron los primeros pasos de lo que se considera hoy la banca moderna, con la posibilidad de que los clientes gestionen por sí mismos los servicios que requieran.

Además, en este mismo periodo la institución fortaleció su oferta de servicios dirigida al sector empresarial y comercial, de modo que su catálogo de productos respondiera a la necesidad de los clientes para apoyarles en sus demandas crediticias, sin dejar de ser un aliado del sector institucional, por medio de las acciones dirigidas a sectores de gran importancia para la consolidación de la sociedad costarricense.



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 la moderna tecnología.

El Banco de Costa Rica comparte con el país los impactos sociales de su gestión con una campaña de rendición de cuentas en el marco de la celebración del 145 aniversario, a la que pueden acceder a través del siguiente link

<https://bit.ly/418IXiy>

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

[https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/informacion\\_corporativa/historia/galeria](https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/informacion_corporativa/historia/galeria)

[https://bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/informacion\\_corporativa/historia/](https://bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/informacion_corporativa/historia/)



1.5.5

## CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional del Conglomerado es el reflejo de una estructura fundamentada en creencias, valores, principios y normas que determinan nuestra esencia, comportamiento e imagen corporativa, en apego a una conducta ética sobre la cual se ejecuta el compromiso asumido a partir de la visión, la misión, los objetivos y metas institucionales.

### MISIÓN

Impulsar el desarrollo social y 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 el Conglomerado Financiero líder por ofrecer las mejores experiencias a sus clientes, apoyados en la innovación tecnológica, la excelencia en el trato y un amplio portafolio de productos y servicios, que permitan promover el desarrollo sostenible del país.



### AMBICIÓN DIGITAL

En el Conglomerado BCR nos estamos transformando en una organización tecnológica de servicios financieros, para mejorar la experiencia de nuestros clientes a través de plataformas digitales ágiles y seguras.



### PROPUESTA DE VALOR

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



# VALORES

## EXCELENCIA

Creemos en el trabajo responsable con un alto desempeño y orientado hacia los mejores resultados en cada cosa que hacemos.



## LIDERAZGO

Creemos en las capacidades y el desarrollo de la gente, así como el aprovechamiento de todos sus potenciales para cumplir su propósito dentro de la organización.



## INNOVACIÓN

Creamos soluciones innovadoras para el futuro. Desafiamos el status quo trabajando fuera de nuestra zona de confort y aprovechando la energía creativa de nuestra gente.



## SERVICIO

El cliente es nuestra razón de ser, sabemos que cada interacción importa. El cuidado y el respeto hacia él es nuestra mayor prioridad y motivación.



Los valores declarados rigen el actuar corporativo del Conglomerado Financiero BCR y se manifiestan públicamente mediante los sitios web de cada una de nuestras empresas: Banca y Finanzas, Inversiones en Bolsa, Fondos de Inversión, Pensiones, Seguros, Comercio Exterior, Desarrollo Tecnológico, Depósito y Almacén Fiscal.

BCR Banco de Costa Rica.

<https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr>

BCR Valores Puesto de Bolsa S.A.

<https://www.bcrvalores.com/wps/portal/valores>

BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. (SAFI).

<https://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/](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/](https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/personas/bcr_corredora_de_seguros/)

Banprocesa S.R.L.

[https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno\\_corporativo/subsidiarias\\_del\\_conglomerado/banprocesa/](https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/subsidiarias_del_conglomerado/banprocesa/)

BCR Logística S.A.

[https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno\\_corporativo/subsidiarias\\_del\\_conglomerado/bcr\\_logistica/](https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/subsidiarias_del_conglomerado/bcr_logistica/)

## CÓDIGO DE ÉTICA

La ética y la transparencia son componentes esenciales para modelar la conducta empresarial responsable del CFBCR, mediante la vivencia códigos y normas de conducta que se expresan en el Código de ética corporativo, a través del cual se guía el quehacer cotidiano y se vela por preservar la reputación de la institución, al regular pautas generales de conducta y conflictos de interés, así como el establecimiento de la Comisión institucional de valores.

El modelo de gestión de la ética institucional 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.

[https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno\\_corporativo/informacion\\_gobierno\\_corporativo/codigo\\_etica/](https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/informacion_gobierno_corporativo/codigo_etica/)

### MODELO DE GESTIÓN DE LA ÉTICA INSTITUCIONAL



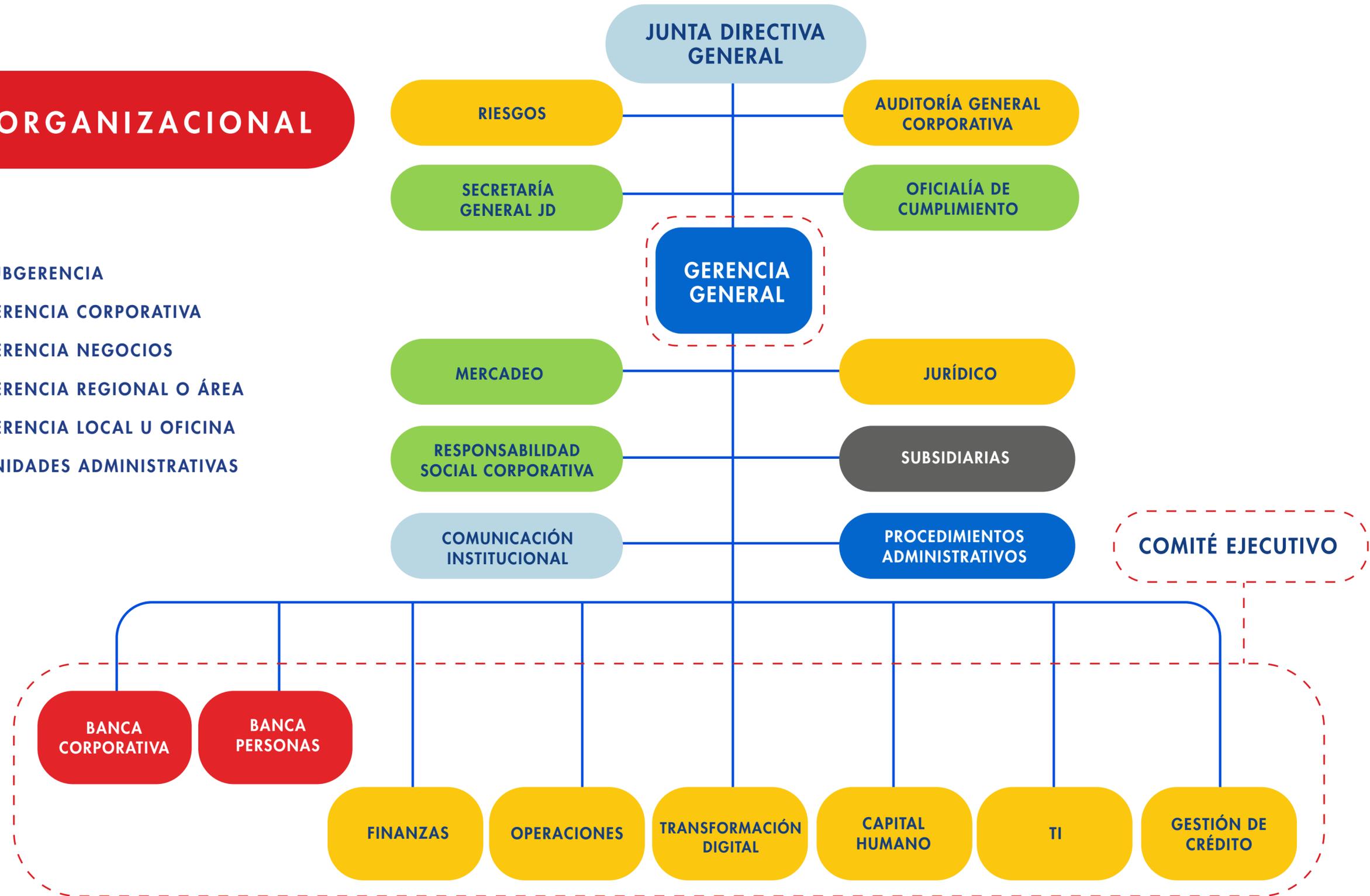
Por decreto ejecutivo, los principios éticos del Conglomerado Financiero BCR y en general del sector público son: Afán de Servicio, Honradez, Integridad, Liderazgo, Objetividad, Rendición de Cuentas, Racionalidad, Transparencia.



# 1.5.7

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

- SUBGERENCIA
- GERENCIA CORPORATIVA
- GERENCIA NEGOCIOS
- GERENCIA REGIONAL O ÁREA
- GERENCIA LOCAL U OFICINA
- UNIDADES ADMINISTRATIVAS



1.6

## PRINCIPALES LOGROS 2022

El 2022 fue un año para consolidar procesos y alcanzar metas en proyectos institucionales estratégicos, donde cada colaborador del Conglomerado Financiero BCR aportó a los retos de transformación para ofrecer un banco más inclusivo, digital y accesible.



## 1.6.1

# FORTALECIENDO E INNOVANDO CANALES DIGITALES Y AUTOGESTIÓN DE TRÁMITES

Entre los logros más sustanciales se pueden citar:

### **BILLETERA ELECTRÓNICA BEEP**

Para no cargar dinero en efectivo o una tarjeta de manera física, lo cual brinda al cliente mayor agilidad de los pagos diarios, con seguridad.

### **TAP MÓVIL**

La nueva alternativa de medio de pago pensada principalmente para las pequeñas empresas al aprovechar el uso de la tecnología móvil.

### **BIOMETRÍA DACTILAR EN LOS DISPOSITIVOS PARA ANDROID**

Con mecanismos de seguridad como 3DS para las compras en línea y el uso de un token digital, los cuales son esfuerzos que aumentan la seguridad y usabilidad durante las transacciones financieras digitales.

### **NUEVAS FUNCIONALIDADES**

en las aplicaciones móviles BCR Móvil y BCR Comercial.

### **NOTIFICACIONES PUSH**

Visualización de créditos y autorizaciones que facilitan a los empresarios gestionar las finanzas desde la movilidad, sin la necesidad de un computador, sino desde su dispositivo móvil, en cualquier parte del país o fuera de este.

### **FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES WEB**

Para el segmento de personas con bancobcr.com y el segmento empresarial con BCR Comercial.

### **CDP DE TASA VARIABLE TRI**

Se introduce una nueva modalidad de inversión para la auto gestión del cliente.

### **AUTOGESTIÓN DIGITAL DE CERTIFICACIONES FRECUENTES**

Para agregar mayor valor público con ahorro de tiempo, dinero y minimizar la huella ambiental al evitar el traslado a las oficinas para solicitar certificaciones de no deuda, saldos, deudas canceladas y cuenta IBAN.

### **IOT (INTERNET DE LAS COSAS)**

El lanzamiento SINPE Móvil en relojes inteligentes, como Apple Watch, para sumar versatilidad en los pagos digitales.

### **PASAPORTE BIOMÉTRICO**

Emisión de alta tecnología y seguridad para impedir la falsificación y alteración de la información, como parte integral del servicio que se brinda desde Puntos País.



## 1.6.2

# PUNTO PAÍS: TRAYECTORIA Y EXPERIENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL ESTADO COSTARRICENSE

Comprendiendo la importancia de seguir robusteciendo la alianza con el Estado costarricense, el Banco de Costa Rica cuenta con más de 15 años de estar facilitando a los ciudadanos el acceso a diversos servicios públicos con 102 Puntos País, ubicados en 72 oficinas, con una importante cobertura en comunidades fuera de la gran área metropolitana. Para la prestación de estos servicios se mantiene una alianza con socios estratégicos como el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), el Registro Nacional (RN), permitiendo realizar la ampliación de nuestra oferta de servicios.

En el 2022, se lograron realizar más de 10 millones de interacciones con usuarios, con una cobertura de un 75% de emisiones de pasaportes que representa 178 mil personas beneficiadas, 5 700 DIMEX, 100% de emisión de licencias que representa más de 432 mil impresiones de licencias y 34 000 emisiones de firma digital.

Para la atención de los clientes y usuarios de Puntos País se trabaja mediante cita previa, con canales de autogestión habilitados desde [bancobcr.com](http://bancobcr.com), la app BCR, Respuesta de voz interactiva (IVR) y Central telefónica, todas de obtención gratuita para el usuario. El alcance del servicio incluye el pago de entero de Cosevi, la posibilidad de cancelar el importe y recibir la licencia en la misma cita, cuya duración es de 10 minutos.



### 1.6.3

## BCR IMPULSANDO EL DESARROLLO DEL SECTOR MUNICIPAL

En el año 2021 se firmó un convenio comercial con el Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM) para seguir impulsando el desarrollo del sector con la prestación de servicios de recaudación de impuestos y cánones municipales, la estructuración de soluciones de financiamiento para desarrollo de infraestructura prioritaria en las diferentes regiones del país, así como el acompañamiento para el desarrollo y mejoramiento de las competencias técnicas en los Gobiernos locales.

En la actualidad, somos el Banco que mayores servicios y cobertura tiene en el sector municipal, nuestro alcance es del 88% del total de los gobiernos locales, (74 de 84 municipios).



## 1.6.4

### EXPERIENCIA DEMOSTRADA EN GRANDES OBRAS FIDEICOMISOS DE OBRA PÚBLICA

Esfera es la marca líder en el mercado de Fideicomisos de Obra Pública creada por el BCR. Reúne bajo este nombre toda la trayectoria y la experiencia acumulada en la ejecución de los proyectos más grandes y decisivos para el país.

En los Fideicomisos de Obra Pública 2022, se ha avanzado significativamente en la obra pública del país, con el apoyo a sectores como salud, educación, carreteras, telecomunicaciones y sector hidroeléctrico, por mencionar algunos. Además, se concluyó con la firma de un nuevo fideicomiso de inversión, el cual representa una administración de un patrimonio cercano a US\$330 millones.

La sólida trayectoria como fiduciario ha permitido continuar aportando soluciones de primer nivel para el país, a través de la vinculación de esquemas de servicio diversas y con amplio impacto positivo para la población. Ejemplo de ello son el desarrollo de la segunda etapa del Fideicomiso ICE- RANGE, mediante el cual se habilitarán 300 000 soluciones de Internet de alta velocidad. De igual manera, con orgullo se resalta el hecho de ser el fiduciario elegido para gestionar el Fideicomiso FONATEL a partir del mes de diciembre de 2022, siendo este vehículo el principal instrumento de política pública del que dispone el país para incidir en la disminución de la brecha digital de la población menos favorecida. Se entregó el edificio Torre Judicial, construcción que obtuvo la certificación constructiva Leed categoría Silver, con un metraje total de 15 990 m<sup>2</sup>.

Asimismo, se avanzó en la construcción del edificio Poder Judicial sede Puntarenas, con un metraje de 23 400 m<sup>2</sup>, obra que de igual manera aplicará para obtener la certificación Leed una vez finalizada. Estas obras, desarrolladas desde la experiencia y competencia de la Gerencia de Fideicomiso, son manifestaciones concretas de la contribución por apoyar a Costa Rica en el mejor cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## FIDEICOMISOS DE OBRA PÚBLICA

FIDEICOMISO CORREDOR VIAL  
SAN JOSÉ SAN RAMÓN  
**\$ 770 MILLONES**



FIDEICOMISO HIDROELECTRICA  
TORO 3 JASEC-ICE-BCR  
**\$ 204 MILLONES**



FIDEICOMISO  
ICE-RANGE-BCR  
**\$ 169 MILLONES**



FIDEICOMISO PLANTA  
TERMICA GARABITO  
**\$ 404 MILLONES**



FIDEICOMISO INMOBILIARIO CCSS  
**\$ 565 MILLONES**  
30 Áreas de Salud, 18 Sucursales administrativas, 4 Direcciones Regionales de Sucursales y 1 Centro de Logística



FIDEICOMISO INMOBILIARIO  
ASAMBLEA LEGISLATIVA  
**+ 86,770 MILLONES**



FIDEICOMISO FONATEL  
**\$ 311 MILLONES**



FIDEICOMISO INMOBILIARIO  
COOPELESCA  
**¢ 23,000 MILLONES**



## PROYECTOS EN ADMINISTRACIÓN ACTUAL EN FASE DE DESARROLLO

FIDEICOMISO DE TITULARIZACIÓN  
INMOBILIARIO ICE-BCR  
**\$ 50 MILLONES**



FIDEICOMISO  
INMOBILIARIO ARESEP  
**¢ 19,375 MILLONES**



FIDEICOMISO INMOBILIARIO  
TRIBUNAL REGISTRAL ADM  
**\$ 7,9 MILLONES**



FIDEICOMISO INMOBILIARIO  
PODER JUDICIAL  
**\$ 200 MILLONES**



FIDEICOMISO  
INMOBILIARIO JUDESUR  
**¢ 5,000 MILLONES**



FIDEICOMISO  
INMOBILIARIO UCR - BOR  
**\$ 166 MILLONES**



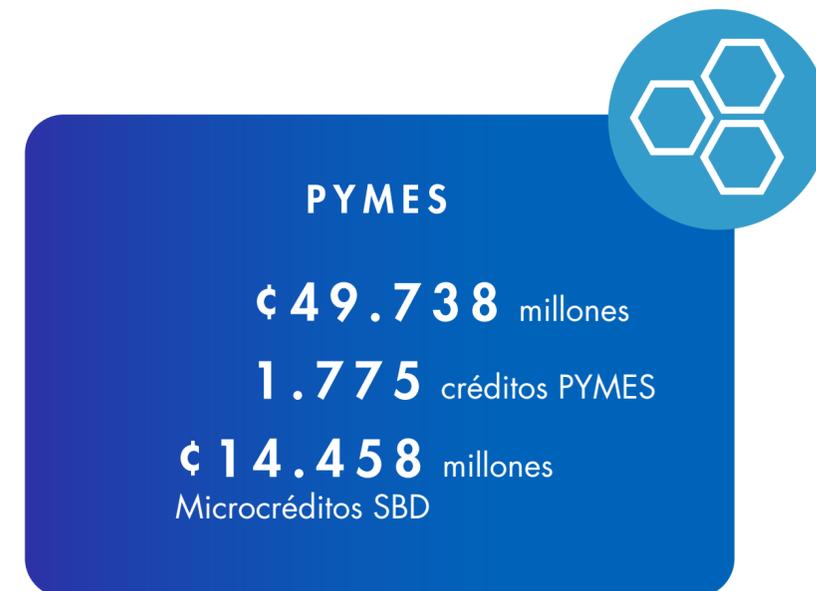
**Experiencia demostrada  
en grandes obras**

## BANCA DE PERSONAS

- Durante el 2022, la Banca de Personas ofreció un amplio portafolio de productos de crédito y logró una colocación de 5 661 créditos; de los cuales, 65% corresponde a vivienda y 35% al crédito de consumo. Aunado a esto, se aprobó un producto de crédito sin garantía, llamado Supercrédito deducción de planilla, con el cual se pudo colocar un monto de ₡6 500 millones en el último trimestre de 2022, lo que permitió un crecimiento de 2,7% en la cartera de crédito
- En Banca PYMES se trabajó en fortalecer estrategias que permitieran mejorar las condiciones y acceso al financiamiento, con el uso de figuras como el pagaré para otorgar créditos de forma expedita.
- Se logró colocar **1 775 créditos empresariales, por un monto nominal de ₡49 738 millones**, enfocados en el financiamiento de proyectos de pequeñas y medianas empresas. Adicionalmente, con respecto al microcrédito, se logró colocar la totalidad de los recursos del Sistema Banca para el Desarrollo (SBD), correspondientes a ₡14 458 millones. Además, en atención a las empresas que mantienen afectación producto de la pandemia, se otorgaron facilidades crediticias por un monto de ₡25 495 millones, a través de los recursos ODP.
- Referente a la cartera de captación, Banca de Personas creció en 2,7% y aumentó su cartera en ₡61 455 millones, esto mediante propuestas de valor que incentivaron el ahorro. Con respecto al indicador de crédito de más de 90 días, se cerró diciembre con un indicador de 2,74%, muy por debajo de la meta del 4% aprobada para el 2022.



- En cuanto a los ingresos por servicios, Banca de Personas tuvo un incremento interanual a diciembre de 24,55%. **Pasó de ₡50 403 millones (2021) a ₡62 775 millones (2022), lo cual representa un aumento de ₡12 372 millones a diciembre**, que contribuyen en el incremento de la rentabilidad del Banco.
- Asimismo, ha impulsado la digitalización de productos y el autoservicio a través de medios electrónicos y digitales, por lo que se ha logrado incremento de la cantidad de clientes con acceso a canales digitales en la página transaccional y aplicación móvil, de recursos ODP un 47% y un 52%, respectivamente.
- Atención de más de 315 000 formularios, mediante BCR Directo, con lo que se brinda a los clientes la oportunidad de acceder a los servicios de forma digital.
- Durante el 2022, por medio de las unidades ATM Multifuncionales, se consiguió que 1 463 603 depósitos fueran autogestionados por los clientes, en los **140 equipos disponibles y un nuevo máximo para el banco de 163 015 depósitos por esta vía, en un mismo mes.**



## BANCA CORPORATIVA Y EMPRESARIAL

- En Banca Corporativa y Empresarial, durante el 2022, se permitió contar con **1 926 operaciones de crédito activas**, que representan un saldo de cartera de ₡1 681 186,00 millones, para un crecimiento de 5% con respecto al 2021. Además, se pudo generar Colocación de Operaciones **Diferidas a Plazo (ODP)** para mejorar las condiciones a clientes, con una utilización del 100% de los recursos, lo que representó 28% en la disminución promedio de la cuota de créditos y un 3,78% en la reducción promedio de las tasas de interés en colones.
- En cuanto a captaciones, se obtuvo un saldo de ₡2 114 692,00 millones, lo que reafirma la confianza en el BCR por parte del sector empresarial. También, el 2022 permitió a los clientes empresariales tener acceso a una amplia oferta de servicios, lo cual generó un crecimiento interanual por ingresos de esta partida de 57%.



### SERVICIOS

**57%**  
Incremento de ingresos



### OPERACIONES DIFERIDAS A PLAZO

**₡ 107.293** millones  
**28%** Disminución promedio de la cuota  
**3.78%** Reducción Promedio  
en las tasas interés colones  
**90** Clientes  
**216** operaciones  
**100%** Uso de recursos



### CRÉDITOS

**5%** Crecimiento de Colocaciones  
**₡ 1.681.186** millones  
**1926** Operaciones de Crédito Activas

1.6.6

## LOGROS DE LAS SUBSIDIARIAS

BCR VALORES PUESTO DE BOLSA



El año 2022 fue de grandes retos. En un entorno de tasas de interés hacia el alza, los resultados financieros del Puesto de Bolsa se vieron beneficiados por la ejecución oportuna de ganancias de capital.

BCR Valores se ubica en segundo lugar en ganancias de capital netas, la rentabilidad anualizada de la cartera propia de BCR Valores llegó a 13,48% al cierre de 2022, primer lugar de puestos de bolsa públicos y tercer lugar del mercado.

Las comisiones por operaciones bursátiles de terceros se han visto incrementadas debido a operaciones por colocaciones de nuevos emisores y por nuevos clientes del mercado centroamericano, logrando así aminorar los impactos de la disminución de negocios por caída de los precios a nivel local.

Adicionalmente, ha logrado contener los gastos de operación, avanzar en temas de innovación, experiencia al cliente y en ofrecer a los clientes alternativas alineadas a su estrategia de sostenibilidad.

Al cierre de diciembre 2022, los activos totales administrados por BCR SAFI, superaron los \$1.602 millones, además, se mantiene un activo total de ₡9,722 millones y un patrimonio de ₡7.639 millones; alcanzando un cumplimiento del 88,72% de los indicadores financieros, con una rentabilidad del 21.02% y una eficiencia operativa de 58,99%, logrando así, una utilidad neta de ₡1.617 millones.

Se implementaron mejoras en los canales digitales para brindar una mayor experiencia del cliente. Dentro de los cambios está la actualización de diferentes secciones de la página web, tales como Contáctenos, Simulador Financiero, Disponibilidad de Inmuebles y fijación del menú principal. Se implementó en la App BCR Fondos la utilización de biometría para facilitar el inicio de sesión al usuario y la creación-gestión de beneficiarios, sin la necesidad de firma.

Los proyectos culminaron con la etapa constructiva e inauguración del Parque Empresarial Lindora y se realizó la venta de Inmuebles de Fondos Inmobiliarios, por un monto de \$11.725 millones.

La administración de BCR SAFI continúa implementando medidas importantes con recursos ODP n el objetivo de mantener, en niveles óptimos, las diferentes variables fundamentales de los Fondos de Inversión Inmobiliarios (niveles de ocupación, diversificación del ingreso, vencimiento de los contratos y rentabilidad), para ofrecer productos sólidos y competitivos en la industria donde se desempeñan.

La gestión que BCR SAFI ha venido realizando en los fondos de inversión inmobiliarios reafirma su posicionamiento y liderazgo en el mercado centroamericano y específicamente, en el mercado local, con una participación de mercado superior al 38%, siendo la SAFI de mayor relevancia a nivel de activo administrado.

En relación con los esfuerzos comerciales en los fondos de inversión, a diciembre de 2022, se logró un crecimiento de 23,88% en la cantidad de cuentas, 4.169 clientes por afiliación en línea y un crecimiento de 1 p.p. en las transacciones por canales digitales, pasando del 78% en diciembre 2021, a tener el 79% en 2022.

## BCR SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN



La sociedad alcanzó una utilidad de \$2 815 millones, con lo que consiguió la meta propuesta. Además, finalizó con indicadores financieros muy satisfactorios, como la eficiencia operativa en 40,95%, el ROE de 36,59% y un crecimiento por ingreso de servicios de 7%, que equivale a \$7 130 millones.

Como parte de la creación de nuevos productos y canales para la venta, se incorporó un producto de incendio en la plataforma galileicompara.com, para que el cliente cuente con la posibilidad de emitir su seguro de incendio.

Asimismo, se habilitó un nuevo canal de venta llamado Landing Page, en el que el cliente puede autogestionar su seguro de asistencias, con cobertura diferenciada y con un costo accesible para los clientes del segmento PYME.

## BCR OPERADORA DE PENSIONES



Al cierre del 2022, se logró resultados financieros importantes; esto a pesar de los grandes retos que enfrentó la industria a nivel de mercados de inversión. Por ejemplo, en temas de transformación digital e innovación, la Operadora de Pensiones puso a disposición de sus afiliados nuevos servicios de autogestión, tales como la consulta de quinquenio, estados de cuenta y la calculadora de exoneración, lo que contribuye a un incremento en gestiones digitales y fortalece la excelencia en el servicio al cliente.

En lo correspondiente a la gestión de Responsabilidad Social en el 2022, BCR Pensiones fue galardonada, por segundo año consecutivo, con la certificación que la acredita como una "Organización Carbono Neutralidad" y fue incorporada al Programa País 2.0 versión 1, por parte del Ministerio de Ambiente y Energía, a través de la Dirección de Cambio Climático (DCC).



En el 2022 se incrementó los ingresos por servicios generales en 11,84% y por servicios al Estado costarricense en 5,59% y se logra así la mejora de la rentabilidad y productividad operativa, según las metas y proyecciones realizadas.

La gestión comercial repercutió en los datos financieros de forma consolidada. El ingreso total aumentó 17% con respecto al mismo periodo del año anterior y el resultado aumentó 37%, así como el patrimonio, que subió 6% con respecto al año anterior, por el resultado positivo generado en el periodo.

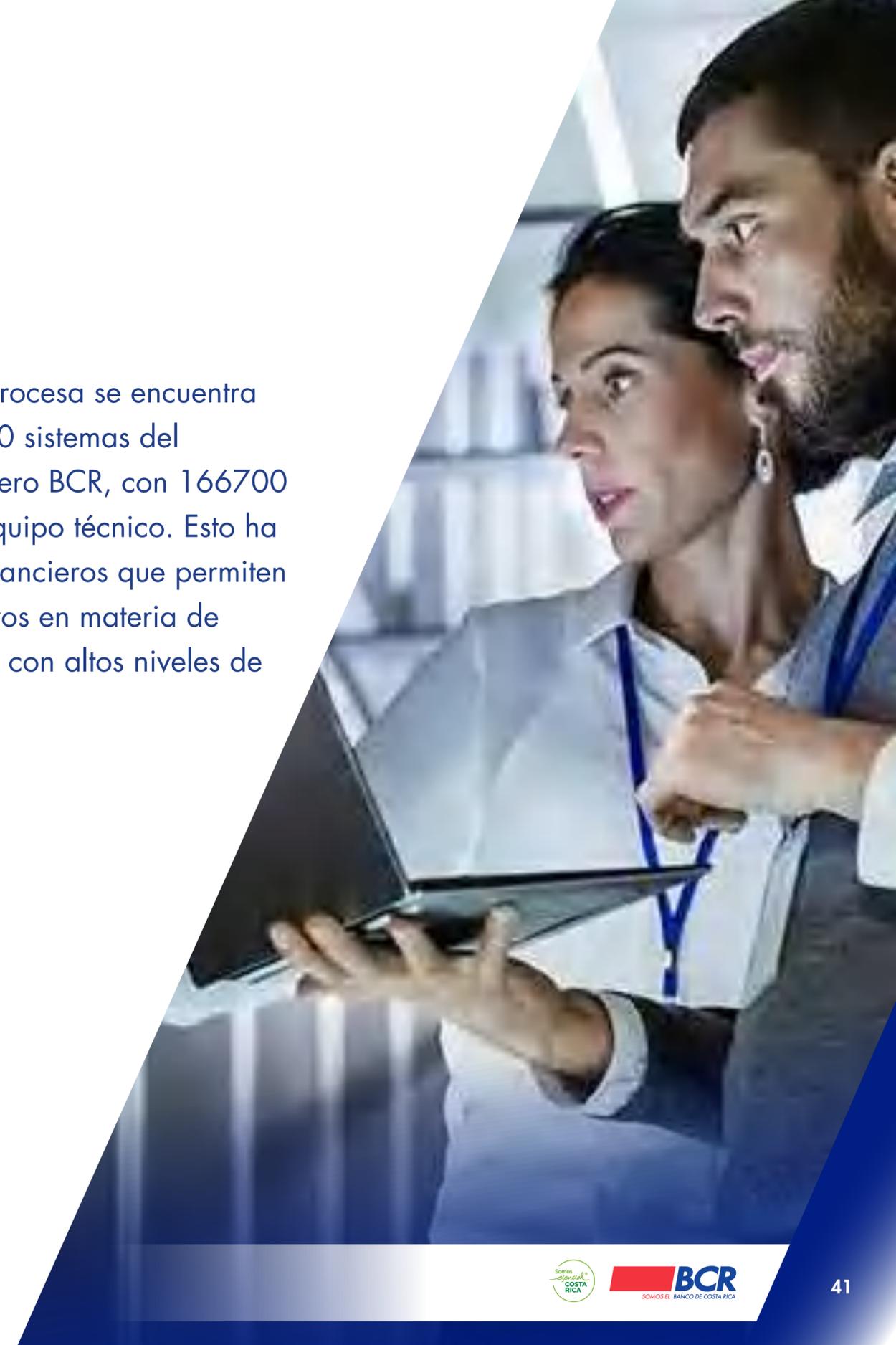
Se dio apoyo a los requerimientos de las Tiendas Duty Free del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) en los aeropuertos Daniel Oduber Quirós en Guanacaste, Juan Santamaría en Alajuela y en el Depósito Libre Comercial de Golfito, lo que contribuyó a que la operación alcanzara 100% de los índices pre-pandemia y favoreciera –de esta forma– los objetivos de esta institución, la cual promueve y protege el desarrollo de la población más vulnerable.

Adicionalmente, BCR Logística continúa impulsando los esfuerzos comerciales, que van más allá de la simple atracción de nuevos usuarios y clientes hacia sus sociedades. Se trata de estudiar las necesidades del sector y ajustar la oferta a los requerimientos de los clientes actuales y los potenciales. Esto ha permitido que se coloque efectivamente 48% de las ofertas presentadas, además de la retención de los usuarios y clientes habituales.



Durante el 2022, Banprocesa fortaleció la alianza con la Dirección Corporativa de Tecnología para brindar al Conglomerado servicios con altos estándares de eficiencia y calidad. En conjunto con dicha Gerencia, logró cumplir en tiempo y en criterios de aceptación 100% de los trabajos asignados, los cuales fueron atendidos por los diferentes verticales. Además, se consiguió la renovación e implementación de sistemas nuevos y existentes.

Actualmente, Banprocesa se encuentra atendiendo cerca de 20 sistemas del Conglomerado Financiero BCR, con 166700 horas de trabajo del equipo técnico. Esto ha brindado resultados financieros que permiten al banco obtener ahorros en materia de desarrollo de software, con altos niveles de calidad.



## 1.7 GOBERNANZA CORPORATIVA

### JUNTA DIRECTIVA GENERAL

La Junta Directiva General del Banco de Costa Rica se compone de 7 miembros según lo dispone el artículo 20 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, y son nombrados por el Consejo de Gobierno.

**De izquierda a derecha:**

Eduardo Rodríguez del Paso (Director), Néstor Solís Bonilla (Director), Fernando Víquez Salazar (Vicepresidencia), Luis Emilio Cuenca Botey (Director), Mahity Flores Flores (Directora), Gina Carvajal Vega (Presidencia), Liana Noguera Ruiz (Directora)



## 1.8 GOBERNANZA CORPORATIVA

### COMITÉ CORPORATIVO EJECUTIVO

**De izquierda a derecha:**

Manfred Sáenz Montero (Gerente Corporativo Jurídico),  
Minor Morales Vincenti (Gerente Corporativo de Riesgo),  
Johnny Chavarría Cerdas (Gerente Corporativo de  
Tecnología), Douglas Soto Leitón (Gerente General),  
Álvaro Camacho de la O (Subgerente Banca  
Corporativa a.i.), Mynor Hernández Hernández  
(Gerente Corporativo de Operaciones) Rodrigo  
Ramírez Rodríguez (Gerente Corporativo Gestión de  
Crédito), Rossy Durán Monge (Gerente  
Corporativa de Finanzas), Kattia Ajoy Arnáez  
(Gerente Corporativo de Transformación Digital)  
Sandra Araya Barquero (Gerente Corporativo  
de Capital Humano), Rina Ortega Ortega  
(Subgerente Banca Personas a.i.).



## 1.9 GOBERNANZA CORPORATIVA

### GOBIERNO CORPORATIVO

El Banco de Costa Rica es un banco comercial del Estado costarricense con 145 años de trayectoria, 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, pertenece en un 100% al Banco de Costa Rica. Tiene una responsabilidad sustancial de lograr mayores impactos sociales a todas sus partes interesadas, así como velar no solo por la utilidad financiera, sino también por la utilidad ambiental y social de sus operaciones.

Durante el período 2022, la Junta Directiva acordó ajustar su planificación estratégica, motivada por la necesidad de resaltar el valor público que el Banco de Costa Rica ha brindado a los ciudadanos durante toda su trayectoria. Dicho ajuste incorpora la visión de triple utilidad de forma transversal en sus objetivos estratégicos, de manera que se gestionen nuevas formas de generar más contribución al desarrollo sostenible del país.

El Banco de Costa Rica cuenta con un Código de Gobierno Corporativo vigente, el cual se puede leer en el siguiente enlace:

[https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno\\_corporativo/informacion\\_gobierno\\_corporativo/codigo\\_gobierno/](https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/informacion_gobierno_corporativo/codigo_gobierno/)

El Conglomerado ha venido implementando un modelo de efectividad de la gestión de los órganos colegiados, de forma que le permita medir y mejorar de manera continua los indicadores de gestión, transparencia y evaluaciones. Esto ha ayudado a fortalecer la rendición de cuentas de los principales informes del Banco de Costa Rica (SIG), con un resultado de 99% de cumplimiento, 100% de cumplimiento en la publicación de información pública que garantiza la transparencia y 88% de efectividad general de las juntas directivas y comités.

El Conglomerado Financiero BCR comunica los detalles sobre su gobernanza corporativa en cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento sobre Gobierno Corporativo, acuerdo SUGEF 16-16 y la Directriz presidencial 102-MP, Política general sobre transparencia y divulgación de información financiera y no financiera para empresas propiedad del Estado, que alcanza sus subsidiarias e instituciones.



## 1.9.1

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EFICAZ

- 21% de participación de los directores independientes en las juntas directivas del Conglomerado
- 48% de participación de mujeres en las juntas directivas del Conglomerado
- Amplia estructura de comités que apoyan a la Junta
- Sanas prácticas de gobierno corporativo integradas en el Código de Gobierno
- Sólidos valores y principios éticos corporativos que refuerzan la cultura de la organización

## 1.9.2

### CAMBIOS EN ÓRGANOS COLEGIADOS

- Creación de la Junta Directiva de BCR Leasing
- Integración del Comité de Apoyo Negocios Esfera
- Eliminación del Comité de Cultura, Ética y Desempeño
- Cambio de miembros en las juntas directivas de BCR SAFI y BCR Leasing

#### AJUSTES NORMATIVOS ACTUALIZACIÓN DE:

- Código de Gobierno
- Reglamento de comités de apoyo a la Junta Directiva
- Disposiciones administrativas para el ciclo de planeamiento estratégico
- Disposiciones administrativas para la planificación, formulación, comunicación y seguimiento de planes comerciales

#### MEJORAS

- Aplicación de una evaluación a los miembros independientes (fiscales y externos)
- Logro de 100% de calificación en el Reporte Agregado, emitido por el Consejo de Gobierno

### 1.9.3

## POLÍTICA DE REMUNERACIONES DE LAS JUNTAS DIRECTIVAS

La asistencia puntual de los miembros de las juntas directivas a las sesiones les da derecho al cobro de dietas fijas que son determinadas en los presupuestos anuales de las empresas del CFBCR.

El monto de las dietas es definido por el Consejo de Gobierno y según la jurisprudencia vigente.

Asimismo, la asistencia de los directores a las sesiones ordinarias y extraordinarias de los comités permanentes o temporales de la Junta Directiva de BICSA será remunerada con un monto equivalente al 50 % de la dieta ordinaria que devenga cada uno de ellos como directores del Banco, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Junta Directiva de BICSA.

### 1.9.4

## CONFORMACIÓN DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

La Junta Directiva del Conglomerado Financiero BCR lo conforman siete miembros nombrados por el Órgano de Gobierno adscrito a la Presidencia de la República, de acuerdo con el artículo 20 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional. El artículo 21 de la referida ley establece el perfil básico de los miembros de la Junta, cuyo proceso de selección ocurre en el Consejo de Gobierno cada ocho años.

Este perfil especifica que, al menos, cuatro de los directores deben disponer de licenciatura o título profesional equivalente, uno de ellos en Ciencias Económicas y otro en Derecho.

## LAS EMPRESAS QUE CONFORMAN EL CONGLOMERADO SON:

- 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.
- Depósito Agrícola de Cartago S.A.
- Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A.
- Banco Internacional de Costa Rica (BICSA)
- Banprocesa S.R.L.

Para efectos del Conglomerado, las subsidiarias Depósito Agrícola de Cartago S.A. y Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A., se conocen en conjunto como BCR Logística. El Banco de Costa Rica es dueño del 100% del capital de las subsidiarias, con excepción del Banco Internacional de Costa Rica (BICSA) en el cual comparte el capital con el Banco Nacional. Así, el Banco de Costa Rica es propietario del 51%, mientras que el 49% restante pertenece al Banco Nacional.

El proceso de selección de los integrantes se realiza por medio de las asambleas de socios de cada subsidiaria. Los nombramientos de los directores en las subsidiarias se realizan con base en las escrituras constitutivas de cada sociedad. Seguidamente, se detalla la cantidad de miembros que integra cada órgano colegiado.

Seguidamente, se detalla la cantidad de miembros que integra cada órgano colegiado. En este enlace, se visualiza la versión actualizada:

[https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno\\_corporativo/directores/](https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/directores/)

## 1.9.5

### ÓRGANOS DE DIRECCIÓN

El proceso de selección de los integrantes se realiza por medio de las asambleas de socios de cada subsidiaria. Los nombramientos de los directores se llevan a cabo con base en las escrituras constitutivas de cada sociedad.

Todas las variables contribuyen a fortalecer los principios de un buen gobierno corporativo, a través de una gestión adecuada, las variaciones del periodo fueron:

- Atestados
- Participación de los miembros de Junta Directiva en otras entidades del grupo vinculado

Operaciones vinculadas, las cuales se detallan en la página web a través del siguiente enlace:

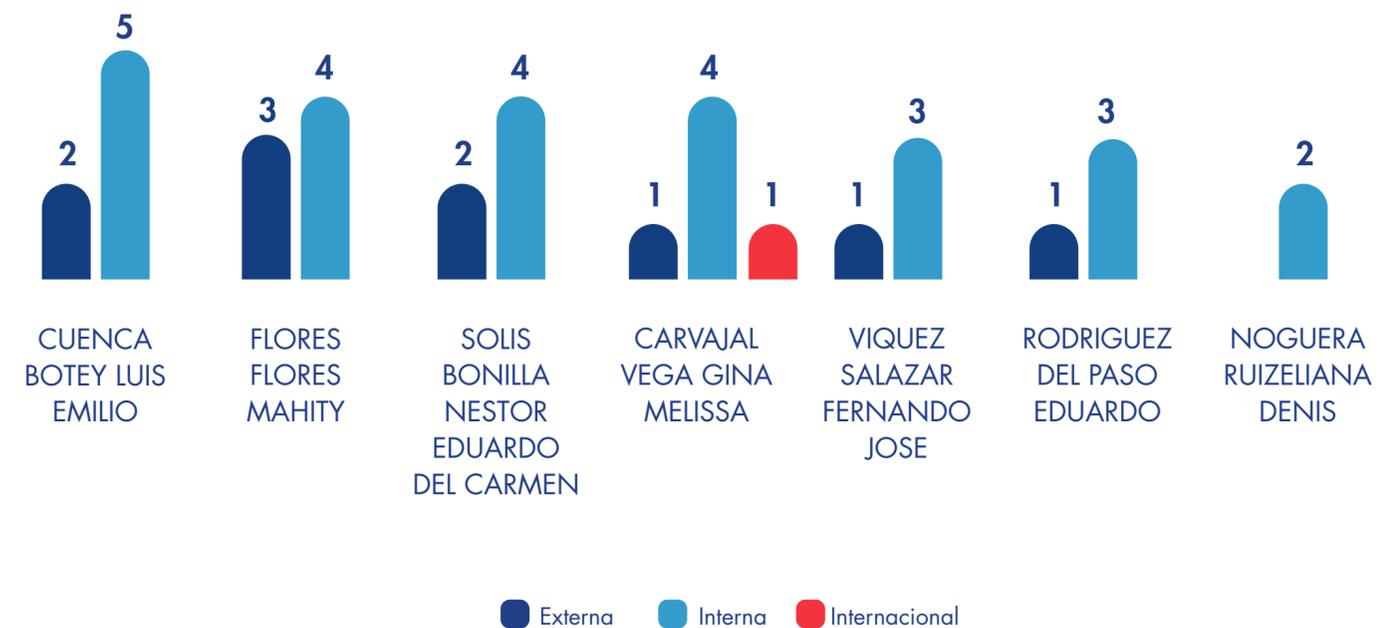
[https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno\\_corporativo/informacion\\_gobierno\\_corporativo/op\\_vinculadas/](https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/informacion_gobierno_corporativo/op_vinculadas/)

## 1.9.6

### CONOCIMIENTOS COLECTIVOS LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA GENERAL

Existen iniciativas para la formación y capacitación continua de los miembros de la Junta Directiva General de manera que los nuevos conocimientos incrementen los conocimientos, las habilidades y la experiencia para el ejercicio de la debida diligencia. El siguiente cuadro se evidencia las capacitaciones recibidas en el año 2022 por los directores de la Junta Directiva del Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica (CFBCR).

#### CAPACITACIONES DE DIRECTORES DE LA JUNTA DIRECTIVA



## 1.9.7

### VARIACIONES DEL PERÍODO

Durante el año 2022 se presentaron cambios significativos en las juntas directivas del Conglomerado Financiero BCR. La mayoría de ellos se dieron en el segundo trimestre, producto del cambio de Gobierno. Las variaciones en cada junta directiva se pueden visualizar a través del siguiente enlace:

[https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno\\_corporativo/directores/](https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/directores/)

Atestados y participación de los miembros de Junta Directiva en otras entidades del grupo vinculado. Los atestados, la experiencia y los cargos que los miembros del órgano de dirección del Conglomerado Financiero BCR asumen en las diferentes juntas directivas de las sociedades anónimas se detallan en el sitio web del Banco de Costa Rica, a través del enlace que se brinda a continuación:

[https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno\\_corporativo/directores/](https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/directores/)

## 1.9.8

### OPERACIONES VINCULADAS

Las operaciones relevantes al 31 de diciembre de 2022 muestran una transferencia de recursos u obligaciones entre la entidad y los miembros de junta directiva u órgano equivalente y los ejecutivos de alguna de las entidades del grupo o Conglomerado.

Las juntas directivas del Conglomerado Financiero BCR realizaron 218 sesiones durante el 2022. Los reportes de los sistemas de información gerencial fueron muy efectivos para la toma de decisiones durante ese periodo.

#### JUNTA DIRECTIVA BCR

GINO CARVAJAL VEGA	PRESIDENCIA
FERNANDO VÍQUEZ SALAZAR	VICEPRESIDENCIA
NESTOR SOLÍS BONILLA	DIRECCIÓN
MAHITY FLORES FLORES	DIRECCIÓN
LUIS EMILIO CUENCA BATEY	DIRECCIÓN
EDUARDO RODRÍGUEZ DEL PASO	DIRECCIÓN
LIANA NOGUERA RUIZ	DIRECCIÓN

#### JUNTA DIRECTIVA BICSA

FERNANDO VÍQUEZ SALAZAR	PRESIDENCIA
MARVIN ARIAS AGUILAR	VICEPRESIDENCIA BNCR
MAHITY FLORES FLORES	VICEPRESIDENCIA BCR
ALLAN CALDERÓN MOYA	DIRECCIÓN INDEPENDIENTE
MARÍA JEANNETTE RUIZ DELGADO	DIRECCIÓN BNCR
GINO CARVAJAL VEGA	DIRECCIÓN BCR
LIDIA MARJORIE JIMÉNEZ VARELA	DIRECCIÓN INDEPENDIENTE

## JUNTA DIRECTIVA CORREDORA DE SEGUROS

LIANA NOGUERA RUIZ  
PRESIDENCIA

EDUARDO RODRIGUEZ DEL PASO  
VICEPRESIDENCIA

MAHITY FLORES FLORES  
TESORERÍA

GINA CARVAJAL VEGA  
SECRETARÍA

NESTOR SOLIS VEGA  
VOCALÍA

VERÓNICA JULIET ACOSTA  
FISCALÍA

## JUNTA DIRECTIVA BCR SAFI

MAHITY FLORES FLORES  
PRESIDENCIA

EDUARDO RODRIGUEZ DEL PASO  
VICEPRESIDENCIA

LUIS EMILIO CUENCA BOTHEY  
TESORERÍA

LIANA NOGUERA RUIZ  
SECRETARÍA

GINA CARVAJAL VEGA  
VOCALÍA

MARCO MONTERO JIMÉNEZ  
FISCALÍA

## JUNTA DIRECTIVA BCR PENSIONES

NESTOR SOLIS VEGA  
PRESIDENCIA

FERNANDO VIQUEZ SALAZAR  
VICEPRESIDENCIA

LUIS EMILIO CUENCA BOTHEY  
TESORERÍA

LIDIA MARJORIE JIMÉNEZ VARELA  
SECRETARÍA

MARÍA DEL MILAGRO DEL CARMEN  
HERRERA QUIRÓS - VOCALÍA

MARÍA DEL PILAR MUÑOZ JIMÉNEZ  
FISCALÍA

## JUNTA DIRECTIVA BCR LEASING

DOUGLAS SOTO LEITÓN  
PRESIDENCIA

CARLOS ALBERTO PHILIPS MURILLO  
SECRETARÍA

ÁLVARO CAMACHO DE LA O  
TESORERÍA

IRENE HERNÁNDEZ SÁNCHEZ  
VOCALÍA 1

ROSSY DURÁN MONGE  
VOCALÍA 2

MARÍA DEL PILAR MUÑOZ FALLAS  
MIEMBRO EXTERNO

## JUNTA DIRECTIVA BCR VALORES

EDUARDO RODRIGUEZ DEL PASO  
PRESIDENCIA

FERNANDO VIQUEZ SALAZAR  
VICEPRESIDENCIA

LIANA NOGUERA RUIZ  
TESORERÍA

NESTOR SOLIS VEGA  
SECRETARÍA

LUIS EMILIO CUENCA BOTHEY  
VOCALÍA

MARÍA DEL PILAR MUÑOZ JIMÉNEZ  
VOCALÍA

## JUNTA DIRECTIVA BCR LOGÍSTICA

DOUGLAS SOTO LEITÓN  
PRESIDENCIA

EVELYN AGUILAR CORRALES  
SECRETARÍA

MYNOR HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ  
TESORERÍA

CARLOS ALBERTO PHILLIPS MURILLO  
MIEMBRO EXTERNO

## 1.9.9

### ALTA GERENCIA

Los atestados y la experiencia de los miembros de la alta gerencia del Conglomerado Financiero BCR se especifican en el sitio web del Banco de Costa Rica a través del enlace:

[https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno\\_corporativo/alta\\_gerencia/](https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/alta_gerencia/)

### SOBRE LAS SESIONES DE LAS JUNTAS DIRECTIVAS.

En el siguiente cuadro se detalla la cantidad de sesiones que realizaron las juntas directivas durante el 2022.

ENTIDAD	SESIONES ORDINARIAS	SESIONES EXTRAORDINARIAS	TOTAL
Banco de Costa Rica	39	8	47
BCR Valores S.A. - Puesto de Bolsa	24	6	30
BCR Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A.	24	10	34
BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A	24	6	30
BC Corredora de Seguros S.A.	24	4	28
Depósito Agrícola de Cartago S.A.	12	3	15
Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A.	12	3	15
Banco Internacional de Costa Rica	12	6	18
BCR Leasing	1	-	1
Total	172	46	218

## 1.9.10

### NORMATIVA GOBIERNO CORPORATIVO

El ejercicio de gobernanza en el CFBCR se fundamenta en normas y procedimientos que la fortalecen porque promueven buenas prácticas para lograr sus objetivos, en cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento sobre Gobierno Corporativo, Acuerdo SUGEF 16-16, aprobado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y en la Directriz Presidencial 102-MP Política General sobre Transparencia y Divulgación de Información Financiera y No Financiera para Empresas Propiedad del Estado, sus Subsidiarias, e Instituciones Autónomas del 6 de abril de 2018.

Se presenta a nuestras partes interesadas; Gobierno Central, proveedores, clientes y público en general, la información detallada de las juntas directivas, comités de apoyo, personas y empresas vinculadas y auditoría externa, así como las políticas y los lineamientos que aseguran la adopción de las sanas prácticas de Gobierno Corporativo, aplica para todo el Conglomerado Financiero BCR, el cual está conformado por el Banco de Costa Rica y sus Subsidiarias a través del enlace:

[https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno\\_corporativo#transparencia](https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo#transparencia)

## NORMATIVA EXTERNA

Todos los principios referentes al tema del Gobierno Corporativo que deben considerar las entidades supervisadas por Sugef, Sugeval, Sugese, Supen, Controladoras de Grupos y Conglomerados Financieros supervisados, se establecen en el Acuerdo Sugef 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo.

Dicho reglamento contiene los estándares cualitativos que reflejan fielmente las sanas prácticas internacionales del Gobierno Corporativo, cuya aplicación depende de los atributos particulares de cada entidad y que deben ser aplicados respetando en todo momento el ordenamiento jurídico que rige para el Sistema Financiero Nacional.

También establece las responsabilidades generales del órgano de dirección, cultura y valores corporativos, apetito de riesgo, supervisión a la alta gerencia, composición, perfil, estructura y prácticas del órgano de dirección, comités técnicos, alta gerencia, gestión del riesgo, retribuciones, transparencia y rendición de cuentas entre otros.

### OTRA NORMATIVA EXTERNA RELACIONADA:

- Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20
- Sugef 12-10 Normativa para el cumplimiento de la ley 8204
- Sugef 14-17 Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información
- Sugef 22-18 Reglamento sobre Idoneidad de los miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia
- Directriz 039-MP Política general para el establecimiento de una evaluación del desempeño en las juntas directivas u órganos de dirección de las empresas propiedad del estado y de instituciones autónomas
- Directriz 099-MP Directriz general para la revisión de las funciones de órganos de dirección y fortalecimiento de su rol estratégico en las empresas propiedad del estado e instituciones autónomas
- Directriz 102-MP Política general sobre transparencia y divulgación de información financiera y no financiera para empresas propiedad del estado, sus subsidiarias, e instituciones autónomas

## NORMATIVA INTERNA

El documento interno oficializado en el sistema DocuBCR, el cual regula todo el funcionamiento de los órganos de Gobierno Corporativo, y a su vez establece los lineamientos para adoptar sanas prácticas de gobierno y ética, los cuales son de conocimiento y aplicación obligatoria por parte de todos los funcionarios y colaboradores del Conglomerado Financiero BCR, es el Código de Gobierno Corporativo (B-117-09).

Dicho documento comprende todo lo relacionado con los órganos de dirección tanto del BCR como de cada empresa subsidiaria, las atribuciones, funciones, responsabilidades, nombramientos, criterios, prohibiciones e idoneidad de los miembros.

Por otra parte, también expone temas relacionados con las gerencias generales y sus funciones, de los comités de apoyo y su reglamento para el funcionamiento, auditoría interna como fiscalizador, políticas corporativas sobre conflictos de intereses, selección, remuneración salarial, evaluación del desempeño, formación y desarrollo de Capital Humano, relaciones con clientes, proveedores e intragrupo entre otros.

Finalmente, lo anteriormente expuesto, se torna vital para el logro de un buen Gobierno Corporativo en el Conglomerado Financiero BCR, que todas las partes involucradas puedan retroalimentarse y profundizar sobre este tema, ya que, con ello al cumplir las sanas prácticas establecidas, se contribuiría en una mejor gestión, prevención, control, resolución y toma de decisiones.

### OTRA NORMATIVA INTERNA RELACIONADA:

- Política de idoneidad para la selección y el nombramiento de miembros de juntas directivas de las subsidiarias y de la alta gerencia del Conglomerado Financiero BCR (B-04-19)
- Política de idoneidad para la selección y el nombramiento de miembros de juntas directivas de las subsidiarias y de la alta gerencia del Conglomerado Financiero BCR (B-04-19)
- Reglamento general de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva General y Administración (B-39-12)
- Código de ética corporativo del Conglomerado Financiero BCR (B-94-11)
- Reglamento de funcionamiento de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica (B-207-07)
- Reglamento para la gestión de la información confidencial y privilegiada en el Conglomerado Financiero BCR (B-18-20)
- Disposiciones administrativas para la gestión del Sistema de Información Gerencial en el Conglomerado Financiero BCR (B-40-06)
- 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 (B-70-20)

## COMPROMISO SOSTENIBLE CON EL PAÍS

Generar valor público con un mayor impacto positivo hacia sus partes interesadas, en el campo social, ambiental y económico es el compromiso que fundamenta los pilares del modelo de negocio del BCR y sus empresas.

Con rigurosidad estratégica y una gobernanza corporativa que habilita el alineamiento institucional, durante el año 2022 se siguió trabajando en el fortalecimiento de una gestión de triple utilidad que conduzca a la organización hacia el logro de sus objetivos estratégicos de Apoyar el desarrollo sostenible del país y Fortalecer la solidez financiera del Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica (CFBCR), con una conducta empresarial inspirada en valores institucionales que permitan seguir siendo un Conglomerado Financiero económicamente responsable, ecológicamente respetuoso y socialmente comprometido.

Bajo el liderazgo y compromiso de la Junta Directiva General y la Administración Superior, el plan comercial y los pilares estratégicos se revisaron y afianzaron, con lo cual se reconoció el aporte del BCR y sus empresas en el cumplimiento nacional de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con fundamento en los principios del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y los lineamientos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

La responsabilidad social corporativa se fortalece como uno de los pilares del Plan estratégico corporativo, mediante el objetivo táctico P4 Fortalecer la gobernanza del modelo de triple utilidad, aprobado en la Sesión de Junta Directiva No. 26-22, Artículo VI, del 30 de agosto del 2022, aumentando su alcance para impulsar el porcentaje del nivel de madurez en sostenibilidad.

La madurez en la gestión se materializa en los procesos de integración y alineamiento que desde Gobierno Corporativo se realizó para actualizar la normativa relacionada con la perspectiva ASG del negocio y en la revisión anual del Plan estratégico se incorporan fundamentos estratégicos inspirados en la visión de sostenibilidad.



## DIMENSIÓN ECONÓMICA

### DESEMPEÑO FINANCIERO Y GOBERNANZA

La debida diligencia institucional se apoyará en una robusta gobernanza y ciberseguridad, que vele por la actuación ética y la rendición de cuentas de sus acciones y el fortalecimiento de su desempeño financiero en impulso al desarrollo sostenible del país.

## DIMENSIÓN AMBIENTAL

### FINANCIAMIENTO SOSTENIBLE

Contribución a objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático promoviendo prácticas más amigables con el ambiente desde la operación misma del Conglomerado Financiero BCR y hacia el diseño de experiencias financieras y bancarias con impacto positivo hacia su cadena valor

## DIMENSIÓN SOCIAL

### BIENESTAR COLECTIVO CRECIMIENTO ECONÓMICO

Reinversión de las utilidades con valor público es un compromiso permanente para promover mayor bienestar social colectivo, buscando satisfacer las expectativas y necesidades de todas sus partes interesadas, inspirados en los principios rectores de los Derechos Humanos y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO 2022-2024

### EL CAMINO ESTÁ TRAZADO

El Plan estratégico marca la ruta hacia el logro de la visión institucional de “ser el Conglomerado Financiero líder por ofrecer las mejores experiencias a sus clientes apoyados en la innovación tecnológica la excelencia en el trato y un amplio portafolio de productos y servicios, que permitan promover el desarrollo sostenible del país”.

En la nueva visión se resaltan tres aspectos importantes y necesarios para su cumplimiento:

- La Excelencia en el trato hacia nuestros clientes
- La Innovación tecnológica
- Nuestro amplio portafolio de productos y servicios

Los valores que marcan la pauta de nuestro accionar diario son los de innovación, excelencia, servicio y liderazgo.

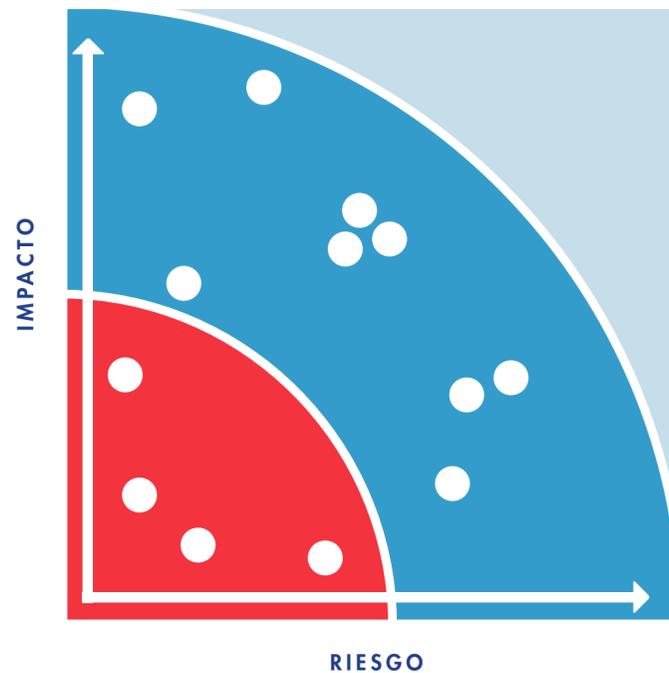
Esta brújula incluye también la proyección de nuestros principios éticos como base de la cultura, el fortalecimiento de la propuesta de valor y ambición digital para lograr los objetivos estratégicos organizacionales, gestionados a través de 13 objetivos tácticos operativos que miden y controlan en forma trimestral por medio de 32 indicadores estratégicos, para evaluar el avance de las acciones y actividades.

## TEMAS MATERIALES

Materialidad es un diagnóstico institucional para identificar los temas más importantes a enfocar desde la visión de triple utilidad del negocio en relación con sus partes interesadas. El banco cuenta con un estudio de materialidad de consulta interna, de línea base, realizado en el año 2019, proceso que fue liderado por especialistas en sostenibilidad de la empresa Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED), con base en una metodología que le permitió al Banco compararse

con referencias internacionales de buenas prácticas de conducta empresarial responsable. Se realizaron cuatro talleres de consulta, con la participación de los líderes de todas las áreas del Conglomerado.

El proceso de consulta enfatizó en la valoración de impacto y riesgo, y su cuantificación en el negocio.



- REQUISITO LEGAL
- RIESGO ECONÓMICO
- RIESGO REPUTACIÓN
- PARTES INTERESADAS

De no hacernos responsables sobre este tema, ¿qué tanto riesgo podría representar para el negocio?

- ALCANCE
- FRECUENCIA
- GRAVEDAD
- CAPACIDAD DE DETECCIÓN

De no hacernos responsables sobre este tema, ¿cómo cuantificaríamos el impacto?

TEMAS  
MATERIALES  
Y SUBTEMAS

01

**GOBERNANZA**  
• Gobierno corporativo  
• Rendición de cuentas  
• Ética y anticorrupción

02

**GESTIÓN DE RIESGOS (ASG)**  
• Gestión de riesgos  
(incluye ERM, SARAS)

03

**BANCO INNOVADOR Y DIGITAL**  
• Innovación  
• Transformación digital

04

**GESTIÓN DE CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS**  
• Cadena de Valor  
• Experiencia de clientes  
• Comunicación y publicidad  
• Competencia justa  
• Ciberseguridad

05

**GENERACIÓN DE VALOR RESPONSABLE**

1.12.2

## DIMENSIÓN SOCIAL

TEMAS  
MATERIALES  
Y SUBTEMAS

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

### RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS



TEMAS  
MATERIALES  
Y SUBTEMAS

01

PRODUCTOS  
QUE PROMUEVEN  
LA PROTECCIÓN  
DEL MEDIO AMBIENTE

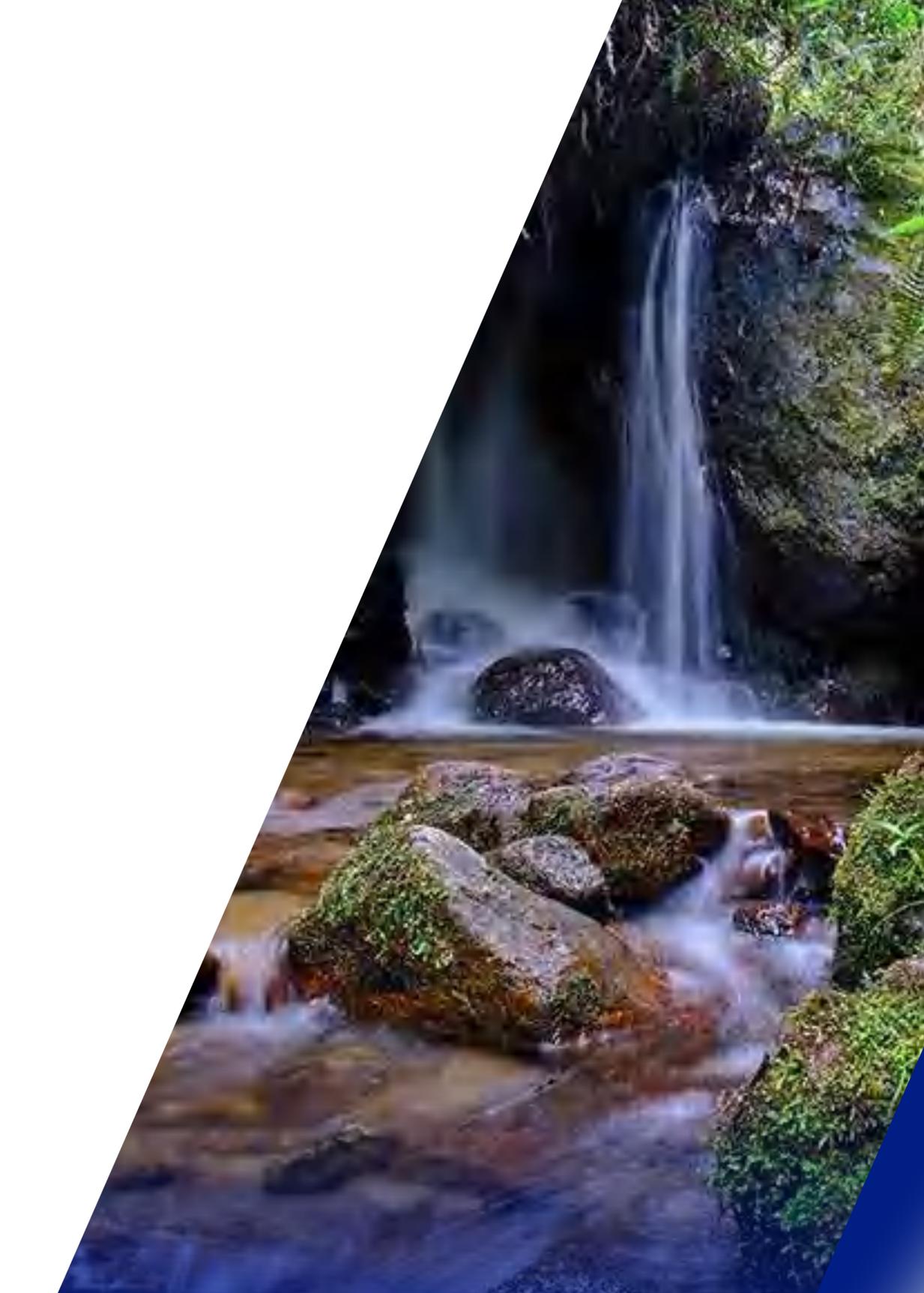
02

GESTIÓN DE RIESGOS  
Y OPORTUNIDADES  
FRENTE AL CAMBIO  
CLIMÁTICO

03

ECOEficiENCIA

- Agua
- Agua residual
- Electricidad
- Combustibles fosiles
- Papel
- Residuos sólidos
- Carbon neutralidad



## PARTES INTERESADAS

El Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica ha hecho un mapeo de sus principales públicos de interés, definiendo aquellos grupos que pueden verse afectados por las acciones del Conglomerado, así como aquellos cuyas decisiones pueden afectar la gestión propia del CFBCR garantizando la transparencia, la rendición de cuentas y una comunicación oportuna a las partes interesadas internas y externas, por los canales que se tienen definidos en la organización.

Se cuenta con una segmentación por parte interesada.



## PREMIOS Y GALARDONES DEL CONGLOMERADO

El CFBCR ha recibido a través de los años galardones, premios y reconocimientos que reconocen las buenas prácticas de conducta empresarial responsable hacia nuestras partes interesadas.

Les compartimos algunos de ellos:

### MARCA ESENCIAL COSTA RICA

Licenciamiento de marca país otorgado por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), en reconocimiento a buenas prácticas en sostenibilidad, progreso social, innovación, vinculación y excelencia. Año 2022,



### RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA AMBIENTAL. MINAE. PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INSTITUCIONAL BCR

Nota 103.55, según la auditoría realizada por la Dirección de Gestión de la Calidad Ambiental (DIGECA). Gestión de enero a diciembre 2021.



## RECONOCIMIENTO BUENAS PRÁCTICAS LABORALES PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO, OTORGADO ANUALMENTE POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES (INAMU). AÑO 2022

El mérito fue recibido por las diferentes acciones implementadas en forma sistemática y sustentadas del Diagnóstico de Brechas de Género del Conglomerado Financiero BCR, que se materializó con la ejecución de la Política Declaración de igualdad, equidad e inclusión



## GALARDÓN EN LA CATEGORÍA MOVILIDAD SOSTENIBLE, PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA, 5 ESTRELLAS BLANCAS

Primera institución en recibir este galardón, en el año 2020, por las acciones realizadas en Oficinas Centrales. Por tercer año consecutivo, en julio 2022, se obtienen en esta oportunidad 5 estrellas blancas, por lo actuado en el período de enero a diciembre 2021.



## EMPRESA DISTINGUIDA EN EFICIENCIA ENERGÉTICA 2022

Reconocimiento otorgado por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, gestión 2022



## CERTIFICACIÓN REQUISITOS PARA EDIFICACIONES SOSTENIBLES EN EL TRÓPICO (RESET) EN LA ETAPA DE DISEÑO, OFICINA DE LIBERIA

Otorgado por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), al cumplir a cabalidad con lo establecido en la Norma Nacional INTE C 170.



## CERTIFICACIÓN CARBONO NEUTRALIDAD, ENTREGADO A NUESTRA EMPRESA BCR VALORES S.A.

Otorgado por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica INTECO al validar que el reporte tiene un nivel de aseguramiento razonable para el periodo que va del 01 de enero del 2022 al 31 de diciembre del 2022.



## CERTIFICACIÓN ORGANIZACIÓN CARBONO NEUTRALIDAD

Entregada a BCR Operadora de Pensiones S.A. La acredita e incorpora al Programa País 2.0, versión 1, del Ministerio de Ambiente y Energía, a través de la Dirección de Cambio Climático (DCC).



## BANDERA AZUL ECOLÓGICA, CATEGORÍA CAMBIO CLIMÁTICO, CON 3 ESTRELLAS BLANCAS, UNA ESTRELLA PLATEADA, Y UNA ESTRELLA VERDE

BCR Valores obtuvo dicho galardón, en julio de 2022, por su gestión de enero a diciembre 2021.



# CAPÍTULO 2

## GOBERNANZA



## 2.1

### ÉTICA INSTITUCIONAL

La ética y la transparencia son componentes esenciales en el Conglomerado Financiero. Hablar de ética implica interiorizar códigos y normas de conducta, es el cómo nos comportamos en el trabajo cada día. Teniendo amplia relación con nuestra cultura organizacional.

### 2.1.1

#### FOMENTANDO LA ÉTICA Y PREVENCIÓN DE LA ANTICORRUPCIÓN

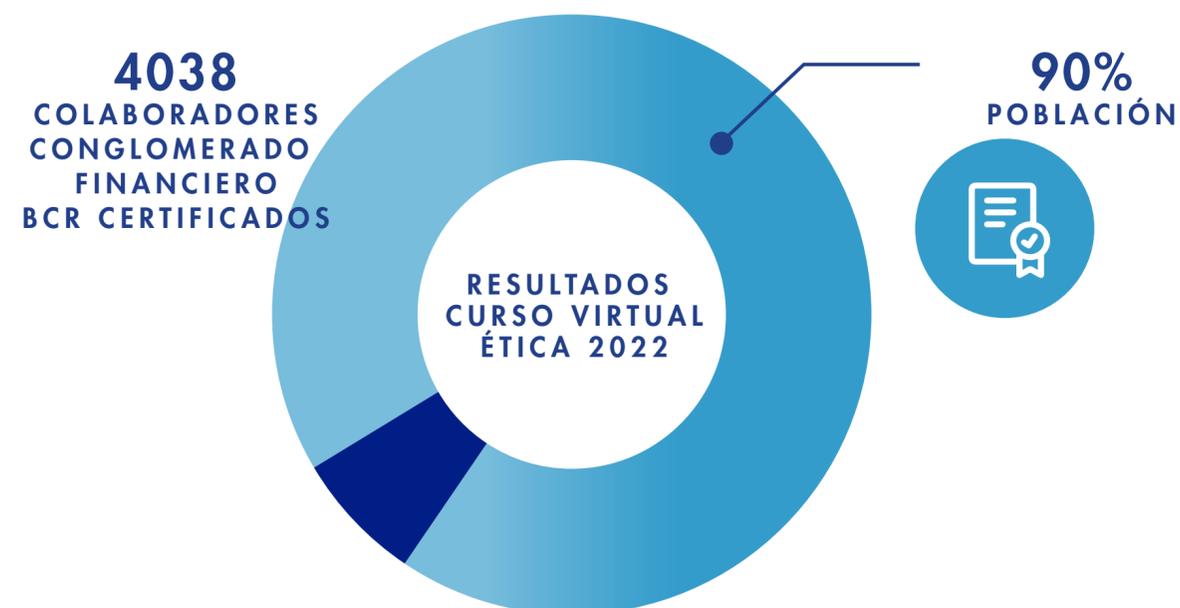
Dentro de las acciones claves vinculadas a la gobernanza del CFBCR son las relacionadas con la promoción y respeto de la ética, así como prevenir y mitigar todo acto real o potencial de anticorrupción.

## 2.1.2

### LOGROS

#### ENTRE LAS PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS EN EL 2022 SE DESTACAN:

Tanto para el periodo 2021 como 2022 se logró certificar un 90% de las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR en el curso virtual de ética. Este curso tiene un alcance a todos los tipos de puestos, incluyendo gerenciales, mandos medios, profesionales, técnicos y operativos en el cual se incluyeron los siguientes temas: Generalidades del Código de Ética, Principios Éticos, Gestión y Prevención de conflictos de interés, Canales de denuncia de conductas contrarias a la ética y gestión de la Comisión de Valores.



## OTRAS ACCIONES POR DESTACAR

- El Código de Ética Institucional se actualizó el 01 de febrero del 2022 y el Marco Ético Institucional se actualizó el 31 de octubre del 2022. El Código de Ética del Conglomerado Financiero BCR se encuentra en el siguiente link:

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

- Con la satisfacción de haber actuado en varios frentes de los temas materiales del CFBCR, se destaca el robusto proceso de revisión y actualización del marco normativo institucional, particularmente con el Marco Ético Institucional del Conglomerado Financiero BCR, que renueva el compromiso desde la ética y la transparencia como pilares en el actuar, respeta la ley y asume la responsabilidad de promover impactos positivos a sus partes interesadas y el ambiente.
- En este sentido, en el “Reporte agregado sobre el conjunto de empresas propiedad del Estado 2021” presentado por MIDEPLAN, el Banco de Costa Rica obtuvo un porcentaje de 100% de cumplimiento con los requerimientos de transparencia y divulgación de información financiera y no financiera. A la fecha está pendiente la publicación del 2022.
- Evaluación del ambiente ético tanto del Banco como de cada una de sus subsidiarias, para identificar cómo es percibido por parte de los colaboradores y actuar sobre las oportunidades de mejora.



## REGULACIÓN DEL CONFLICTO DE INTERÉS

Cuando se presenta un conflicto de interés, se aplica el procedimiento previsto en el **Título IV Prevención y gestión de conflictos de interés en el Conglomerado Financiero BCR del Código de Ética**, artículo 9 Reglas generales del Código de Conducta: Prevención de conflictos de interés y Gestión de Conflictos de Interés.

Este artículo señala que todas las personas sometidas a este Código no deben promover conflictos de interés entre sus funciones, responsabilidades laborales y sus intereses personales.

Por lo anterior, se deben abstener de participar directa o indirectamente en hechos en que potencialmente se pueda presentar un conflicto de interés en el cual resulte un beneficio propio, para su cónyuge o parientes consanguíneos o por afinidad hasta el cuarto grado, o parientes civiles, o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios, o para socios o sociedades de las que la persona trabajadora o las personas antes referidas formen o hayan formado parte.

En cuanto a la Gestión de Conflictos de Interés se indica: cuando por sus relaciones personales, comerciales o con sus clientes las personas sometidas a este Código, se enfrenten a situaciones que constituyan “conflictos de interés” o generen una “duda razonable sobre su imparcialidad”, deben declararlo expresamente, ya sea de forma escrita o verbal, ante la Junta Directiva o su superior jerárquico y el miembro de Comité Corporativo Ejecutivo que corresponda, e inhibirse de participar en el conocimiento, discusión y aprobación de los temas en cuestión.

En el caso de los miembros del Comité Corporativo Ejecutivo, que por su relación de jerarquía dependen directamente de la Gerencia General, deben actuar en un máximo cumplimiento de los deberes de imparcialidad, objetividad e independencia. Por lo anterior, si se encuentran ante un eventual conflicto de interés con el Gerente General, deben declararlo expresamente y designar a un tercero para que emita el criterio sobre el tema. En estos casos se debe constar en el acta de la sesión del Comité Corporativo Ejecutivo, o el Comité que corresponda, lo siguiente:

- a) La declaratoria sobre la existencia del eventual conflicto de interés.
- b) La persona que se designará para emitir el criterio, quien debe contar con la independencia suficiente y actuar con objetividad e imparcialidad .
- c) La obligación de informar en la sesión ordinaria más próxima de la Junta Directiva General, la existencia del eventual conflicto de interés y la forma en la que se procederá para emitir el criterio.

## 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 una 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 una o un 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 tolerancia 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.

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 declaraciones 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](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.

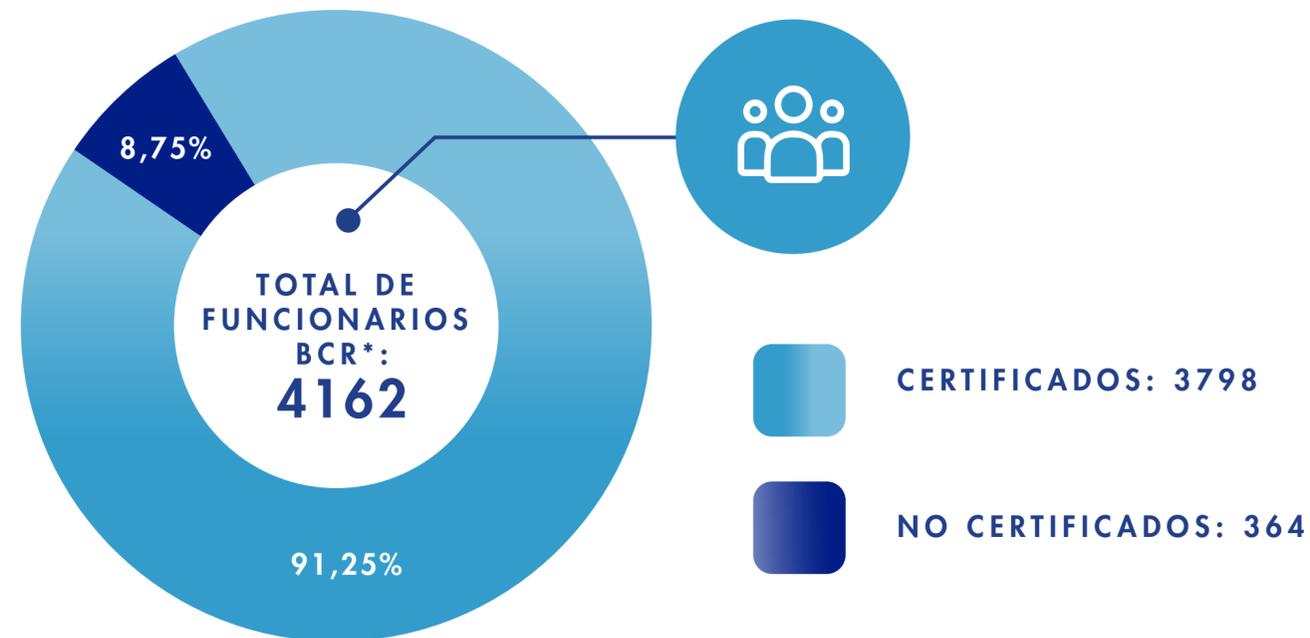
## 2.1.5

### ACCIONES EFECTUADAS CONTRA LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

Entre las acciones del 2022, se encuentran:

- Aplicación del curso de la Ley 7786, actualización y reforzamiento sobre prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
- Aplicación de la Política Conozca a su Empleado.

Los resultados del consolidado del CFBCR indican:



## 2.1.5.1

### 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.

## 2.1.6

### 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 Código de Ética Institucional en el Conglomerado Financiero BCR, en el artículo 12, existen los siguientes canales receptores de denuncias por conductas eventualmente antiéticas:

- Auditoría General Corporativa
- Auditoría interna de cada una de las Subsidiarias
- Oficina de Procedimientos Administrativos
- Unidad de Investigaciones de la Oficina de Seguridad
- Contraloría de Servicios
- Correo: [etica@bancobcr.com](mailto: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.

## 2.1.7

### 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.

En los carteles se deben incluir aspectos generales que los proveedores deben cumplir en congruencia con la visión de sostenibilidad que determina la conducta empresarial responsable del Conglomerado considerando las compras sostenibles un tema de interés institucional por el impacto socioeconómico y ambiental para la continuidad del negocio del CFBCR y de sus partes interesadas, así como para la satisfacción de las necesidades de bienes y servicios, garantizando además la relación de calidad-precio.



## GESTIÓN DE RIESGO

La Gestión de Riesgo contribuye a mantener el equilibrio entre rentabilidad y riesgo, anticipándose a la materialización de eventos de riesgos financieros y no financieros, de la mano con una consolidación de su capacidad técnica y agregando valor a la toma de decisiones estratégicas y de la operativa diaria, relacionados con eventos que pueden afectar la sostenibilidad de la entidad y generarle pérdidas relevantes a este si no se gestionan transversalmente en la organización de forma sistemática, constante y preventiva.

El Conglomerado Financiero BCR es sistémico y en competencia, tiene entre sus retos evolucionar, mejorar e innovar continuamente su gestión integral del riesgo, que le permita mantener un equilibrio entre las exposiciones al riesgo que asumen y los beneficios esperados de la estrategia comercial.

Como resultado de la gestión de riesgo realizada durante el 2022, se abordan los riesgos relevantes de la Entidad, el funcionamiento del Sistema de Gestión Integral de Riesgo (SIGIR), los principios y políticas que le rigen, la gestión por tipo de riesgo, los modelos y metodologías utilizados y los avances realizados. Asimismo, se incorporan aspectos relacionados con las subsidiarias del CFBCR, las medidas de mitigación implementadas y otros logros alcanzados durante el período.

Gerencia Corporativa de Riesgo con una visión y manejo de gestión corporativa, enfatizando enfoques prospectivos para mejorar la toma de decisiones, vigilando la seguridad de la información, generando aportes al proceso transcendental de la transformación digital, así como también actualizando y optimizando los procesos internos para mayor agilidad y efectividad en su valor agregado al negocio.

Se dio continuidad a labores indispensables tales como manejo del riesgo de crédito, administración del riesgo de liquidez, control de los riesgos de mercado, evaluaciones de los riesgos estratégicos, operacionales, reputacionales, regulatorios y de cumplimiento normativo, gestión de la continuidad del negocio, ambiental, social y gobernanza otras.

Finalmente se destaca, el apoyo a la atención de los arreglos de pago a los clientes afectados por la pandemia y la gestión de las carteras de inversión con el fin de mantener la rentabilidad que sustente el crecimiento del CFBCR.

## 2.2.1

# RIESGOS OBJETO DE LA GESTIÓN



## 2.2.2

### SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO

El CFBCR dispone de un Sistema de Gestión Integral del Riesgo (SIGIR) para generar información que apoye la toma de decisiones, orientadas a ubicar a la entidad en un nivel de riesgo congruente con su apetito de riesgo. Este Sistema contribuye al logro de los objetivos y metas institucionales y a ejercer un modelo de negocio con el componente fundamental de una efectiva administración basada en riesgo.

## 2.2.3

### PRINCIPIOS Y POLÍTICAS DE GESTIÓN DE RIESGOS

En el CFBCR los riesgos se gestionan de forma integral mediante métodos cualitativos y cuantitativos según su naturaleza y complejidad, considerando entre otros aspectos, el impacto que podrían presentar los cambios en las variables claves del mercado nacional e internacional. Esta gestión se fundamenta en una serie de principios y políticas generales para el adecuado funcionamiento, evaluación y perfeccionamiento del SIGIR que se detallan a continuación:

- Gobierno corporativo que vela por el adecuado funcionamiento del Sistema Integral de Riesgo.
- Estructura organizacional de riesgo con independencia funcional.
- Marco normativo interno robusto, incluyendo lineamientos con alcance corporativo para la gestión y mitigación de los riesgos.
- Estrategia de gestión de riesgos efectiva, así como una declaratoria del apetito por riesgo en constante adaptación a la realidad nacional e internacional.
- Plan de cultura de gestión de riesgos con enfoque de largo plazo.
- Modelos y metodologías acordes a la normativa prudencial y las mejores prácticas internacionales.
- Herramientas automatizadas modernas y sistemas de información para la efectiva gestión de los riesgos.
- Seguimiento y monitoreo constante del apetito y mitigadores de riesgo.
- Sistema de Información Gerencial adecuado al tamaño del Conglomerado.
- Recurso humano técnico competente, capacitado y actualizado.
- Analítica de datos que apoya la toma de decisiones.

## 2.3

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

Un pilar esencial para la gobernanza estratégica de los negocios de nuestros clientes es el fortalecimiento de la materialidad financiera desde nuestra contribución de impacto positivo ambiental extendido a nuestra cadena valor.

El Sistema de Gestión Ambiental, Social y de Gobernanza, conocido por sus siglas como SGAS, permanece en nuestra hoja de ruta en impulso a las finanzas sostenibles en beneficio de las actividades productivas de nuestros clientes. Por medio de este sistema se busca fortalecer el análisis integral de las operaciones de crédito, al considerar 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. Tenemos retos por seguir agregando más valor a la gestión que a hoy nos permite rendir cuentas desde la colocación de financiamiento sostenible en la mitigación, prevención y adaptación del cambio climático.

Un pilar esencial para la gobernanza estratégica de los negocios de nuestros clientes es el fortalecimiento de la materialidad financiera desde nuestra contribución de impacto positivo ambiental extendido a nuestra cadena valor.

El Sistema de Gestión Ambiental, Social y de Gobernanza, conocido por sus siglas como SGAS, permanece en nuestra hoja de ruta en impulso a las finanzas sostenibles en beneficio de las actividades productivas de nuestros clientes. Por medio de este sistema se busca fortalecer el análisis integral de las operaciones de crédito, al considerar 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.

Tenemos retos por seguir agregando más valor a la gestión que a hoy nos permite rendir cuentas desde la colocación de financiamiento sostenible en la mitigación, prevención y adaptación del cambio climático.

## EN EL BCR SOMOS "ESENCIAL COSTA RICA"

La madurez en la gobernanza de nuestro modelo de negocio con visión de triple utilidad se ve reconocida en el año 2022, con la distinción que recibió BCR en el licenciamiento que lo acredita como una empresa "Esencial Costa Rica", esto significa que el BCR es una entidad que posee los más altos estándares de competitividad tanto nacional como internacionalmente.



Además, somos la primera entidad estatal en ser denominados de esta manera el Banco de Costa Rica, promoviendo una conducta empresarial responsable hacia todas nuestras partes interesadas. Para obtener este sello de garantía la institución debió someterse a un arduo protocolo de evaluación supervisado por la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER) abarcando cinco valores que destacan a Costa Rica y a sus empresas en el mundo: sostenibilidad, excelencia, progreso social, innovación y vinculación.

Para el Banco de Costa Rica los valores evaluados son representados de la siguiente manera:

**SOSTENIBILIDAD:** A través de la historia el BCR se ha destacado por apoyar activamente el desarrollo de modelos de negocio de Triple utilidad, que continúen aportando valor público en el área que se requiera. Actualmente por medio de nuestro programa "Impulso sostenible" buscamos profundizar nuestro compromiso por el desarrollo de estos modelos de negocio.

**EXCELENCIA:** Desarrollamos y ponemos a disposición productos y servicios de calidad, a través de diversos canales para los clientes, siempre buscando exceder sus expectativas y orientados a obtener los mejores resultados.

**PROGRESO SOCIAL:** A través de Punto País hemos logrado la democratización de servicios necesarios para la población como: licencias, pasaportes, tasaciones, depósitos judiciales, entre otros. Punto País nos permite tener presencia en cada cantón de Costa Rica y brindar acceso a estos servicios de forma oportuna y con un servicio ágil y calidad. Con nuestra Gerencia de Fideicomiso – Esfera continuamos desarrollando obra pública que impacta de manera directa la calidad de vida la población.

**INNOVACIÓN:** En el BCR nos transformamos, pasando de ser una entidad financiera a una empresa tecnológica que brinda servicios financieros.

**VINCULACIÓN:** Somos el Banco de Costa Rica, país que nos ha premiado con su confianza. Trabajamos con compromiso con el fin de aportar a la mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos.

## 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 del CFBCR:

- 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.

La Gerencia Corporativa de Tecnología está compuesta por 38 oficinas organizadas en 8 Gerencias Regionales, cada una especializada según los diferentes servicios que las tecnologías de información requieren.

## BANCO INNOVADOR Y DIGITAL

El Conglomerado Financiero BCR ha impulsado la digitalización de productos y el autoservicio mediante la gestión tecnológica y medios electrónicos y digitales. Esto permitió gestionar la obsolescencia tecnológica e impulsar la innovación en la aplicación BCR Móvil y el sitio web BancoBCR, al ofrecer nuevas experiencias al cliente y el acceso ágil y oportuno.

La implementación de los procesos de modernización y mejora de la plataforma tecnológica ha facilitado un incremento significativo en la cantidad de transacciones y, por consiguiente, un aumento en los ingresos por comisiones, así como la confianza para implementar más y mejores productos, convenios comerciales e institucionales.

## GERENCIA CORPORATIVA DE TECNOLOGÍA

### CANALES DIGITALES

Responsable del desarrollo, mantenimiento y operación del software de los canales digitales del Banco: Sitios Web y Apps (personas, pymes y empresariales)

### TELECOMUNICACIONES

Responsable de mantener la conectividad entre los puntos de la red de oficinas y canales electrónicos del Conglomerado. Así como toda la gama de servicios asociados a la telefonía, vídeo llamadas, etc.

### SISTEMAS CORE

Responsable de los sistemas CORE, tales como BCR Clientes, Cuentas Corrientes, etc. De los sistemas periféricos, como Tasación, Custodio, Depósitos Judiciales y Punto País. Y de los sistemas de flujos de trabajo como BPM y RPA.

### INTEGRACIÓN, DATOS Y REGULATORIOS

Gestiona el desarrollo de software de índole regulatorio y conectividades. Además, se especializa en la administración de plataformas de integración y de gestión de datos para toma de decisiones.

### BACK OFFICE

Gestiona y brinda soporte a soluciones tecnológicas orientadas a la interacción de medios de pago y a sistemas internos de apoyo de diferentes áreas de negocio, indispensables para la operativa del Banco.

### SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Gestiona la administración eficiente de los riesgos de ciberseguridad para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; alineados a normas y estándares internacionales.

### INFRAESTRUCTURA

Encargada de mantener y fortalecer la capacidad y disponibilidad de la infraestructura tecnológica que soporta la operación a los servicios que brinda el Conglomerado.

### OPERACIONES

Gestiona las solicitudes de soporte de servicios, atención de incidentes, consultas y reclamos de los usuarios, monitoreo continuo para mantener y recuperar la continuidad de los servicios.

### SOPORTE A T.I.

Atención a reguladores externos y a la Auditoría, control de ejecuciones contractuales, alineamiento con el Marco de Gobierno Corporativo, relación con contratistas y sociedades anónimas, etc.

La Gerencia Corporativa de Tecnología está compuesta por **38 oficinas** organizadas en **8 Gerencias Regionales**, cada una especializada según los diferentes servicios que las tecnologías de información requieren.

## 2.6.1

### LOGROS RELEVANTES EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Nuestra hoja de ruta en Transformación Digital nos permite seguir aportando mayor valor social en la creación y fortalecimiento de canales de autogestión, presenciales y en línea, velando siempre por la seguridad y funcionalidad, en resguardo de la integridad física y patrimonial de los clientes, apoyando el proceso con servicios de información y educación financiera. Accesibilidad, usabilidad y seguridad en línea, caracterizan las innovaciones del año 2022:

- Digitalización de las tarjetas de débito y crédito con las billeteras electrónicas **Apple Pay y Beep**, una nueva experiencia de pago.
- **TapMóvil** vino a fortalecer los servicios de adquirencia.
- **SINPE Móvil** inclusión en los dispositivos **Apple Watch** por medio de SMS, así como el aumento en el monto máximo diario permitido para envíos buscando reducir el uso de efectivo para brindar mayores facilidades y seguridad a los clientes.
- **Pago de Marchamos** en el **App BCRMóvil** para facilitar también el pago en cualquier momento y lugar cómodamente.
- **BCR Clave Virtual**, habilitada en el aplicativo móvil para reducir la dependencia de elementos físicos en el proceso de validación de los clientes.
- **CORI**, nuestro asistente virtual 24/7, con el objetivo de brindar diferentes modalidades de servicio en autogestión y el acceso universal e inclusivo a nuestros servicios.
- **Implementaciones de seguridad** para reforzar nuestros canales digitales.

## CIBERSEGURIDAD Y CIBERINTELIGENCIA

Conscientes de que es responsabilidad de todos contribuir con la prevención y mitigación del fraude, en el Conglomerado Financiero BCR ejecutamos estrategias de transformación digital sólidas, bajo un concepto de ciberinteligencia y ciberseguridad holística, considerando personas, procesos y tecnología de punta, en un marco de colaboración, cooperación y coordinación con las diferentes áreas del CFBCR, así como con las autoridades policiales y judiciales del país, reforzando nuestras alianzas estratégicas y fortaleciendo continuamente la infraestructura que soporta y resguarda la gestión de negocios e información de la organización y sus clientes.

### PRINCIPALES APORTES EN CIBERSEGURIDAD:

- Liderazgo en materia de ciberseguridad; ciberinteligencia y en prevención de fraudes de todo tipo, así como en seguridad física.
- El liderazgo en la formulación de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad, en alianza con el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) y la Organización de los Estados Americanos (OEA).
- Fortalecimiento del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC). Con posibilidad de que el SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) del CFBCR sea considerado como referente para implementarlo a nivel nacional, en conjunto con el Gobierno de Costa Rica y el Gobierno de Estados Unidos.
- Sistema de Gestión Antisoborno (SIGAS). Tiene como objetivo prevenir, detectar y abordar el soborno, implementando una serie de medidas reconocidas como buenas prácticas a nivel internacional (requisitos "Hard") según la norma ISO 37001.

- El Banco de Costa Rica periódicamente está capacitando en materia de Ciberseguridad y Ciberinteligencia, lo cual facilita la identificación de las situaciones en que puede ser víctima de fraude y cómo evitarlas. En el 2022 se realizaron Webinar, sobre prevención de fraude y riesgos virtuales, que tuvieron como objetivo evitar que las personas sean víctimas de fraude y que no teman realizar sus transacciones a través de las plataformas digitales siguiendo los protocolos de seguridad, las charlas fueron impartidas a empresas y clientes en general.
- Se obtienen mejoras en los indicadores de seguridad de la información de un 94% en donde se mantienen los indicadores por encima del promedio de la industria, en todas las variables evaluadas. Evaluación de la firma internacional Security Scocard.
- Como dato a destacar en el 2022 CFBCR recibió al Ministro y Viceministro de Seguridad Pública, al Ministro y Viceministro de Justicia y Paz, al Director y Subdirector del Organismo de Investigación Judicial (OIJ); al Director de la Policía de Control de Drogas (PCD); al Director y Subdirector de la Dirección de Inteligencia y Seguridad (DIS) ya diferentes jefaturas del OIJ, en el marco de colaboración, cooperación y coordinación que el Banco de Costa Rica (BCR) mantiene con las diferentes autoridades policiales y judiciales del país.

El objetivo del encuentro fue ratificar el compromiso del CFBCR en la lucha contra el delito cibernético y el interés de continuar siendo partícipes activos en materia de prevención.

Durante la sesión, los colaboradores de la Gerencia de Servicios Corporativos expusieron las experiencias y técnicas de prevención y represión del delito cibernético, así como las estrategias de monitoreo transaccional y minería de datos, de cara a proteger el patrimonio de nuestros clientes. Se recibieron complacencia y felicitación, destacando el hecho de que el BCR haya establecido estrategias e implementado herramientas de anticipación del fraude; además, solicitó el apoyo con material, ejemplos y cifras de lo que se está haciendo, para presentarlo al señor Rodrigo Chaves Robles, Presidente de la República, e iniciar un proceso tendiente a homogenizar procesos en el sistema financiero y para afianzar la relación entre las instituciones en la lucha contra la criminalidad.



2.7

## 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.



## 2.7.1

### SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

El CFBCR evalúa la satisfacción del cliente con la metodología Net Promoter Score (NPS) para conocer el grado de satisfacción, percepción y nivel de lealtad hacia el servicio que se les brinda.

La metodología es establecer los indicadores de servicio de todas las áreas que atienden al cliente externo en el Conglomerado Financiero BCR, a saber, Banca de Personas, Banca Corporativa, PYMES y las Subsidiarias (BCR SAFI, BCR Valores Puesto de Bolsa, BCR Pensiones, BCR Seguros y BCR Logística).

Las variables estudiadas responden a:

- Índice de Recomendación NPS (metodología Net Promoter Score (NPS) (Disposición a recomendar en escala de 0 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.

## 2.7.1

### RESULTADOS BCR

- El Banco de Costa Rica mantiene índices positivos tanto en Satisfacción (8,5) como en Recomendación (61), derivados de las evaluaciones realizadas para Banca de Personas, Banca Corporativa y PYMES.
- La atención a los clientes de todos los segmentos es la principal razón por la que los usuarios del BCR están satisfechos y lo recomiendan entre sus círculos más cercanos. Existen oportunidades de mejora en los procesos que permitan disminuir los tiempos de respuesta, requisitos y tramitología, aunado a una atención más personalizada y ofertas diferenciadoras, especialmente para el segmento de las PYMES.

## 2.7.1.2

### RESULTADOS SUBSIDIARIAS

Las Subsidiarias BCR Valores Puesto de Bolsa, BCR Logística y BCR Seguros mantienen positivas las calificaciones.

Los índices de calificación de la Sociedad Administradora de Fondos de Inversión muestran áreas de oportunidad enfocadas a un mayor seguimiento de solicitudes y requerimientos de los clientes.

En lo que respecta a BCR Pensiones, las calificaciones se ven afectadas por menores rendimientos en las inversiones, causados por factores ajenos como la inflación local e internacional, la guerra en Ucrania y la pandemia.

## 2.7.2

### RECLAMACIONES

Por medio de la Unidad de la Contraloría de Servicios del BCR se canaliza y atiende las reclamaciones de clientes y usuarios, las cuales se registran para ser atendidas de conformidad con las disposiciones establecidas y se analizan como insumo para procesos de mejora continua.

En relación con el año 2022, se aprecia un incremento del 43% en reclamos y un 40% en quejas, situación que se asocia principalmente por la innovación tecnológica en cajeros automáticos pasando a nuevos dispositivos con más opciones de autogestión conocidos como cajeros multifuncionales. De los aprendizajes post pandemia Covid-19 los clientes comenzaron a valorar más el uso de canales de autogestión, pero esto vino de la mano de barreras generacionales y capacidades por formar con mayor detalle para el uso correcto de los servicios, lo cual impactó en el incremento de reclamos y quejas por problemas asociados a errores del trámite por omisión de los clientes, entre otros factores.

Para atender lo anterior, se facilitaron y promovieron tutoriales para apoyar al cliente hacia una mejor experiencia en el uso de los medios electrónicos de autoservicio, así como habilitar un formulario en línea, en bancobcr.com, para agilizar solicitudes de productos y servicios.



TIPOLOGÍA	ENERO A DICIEMBRE 2020	ENERO A DICIEMBRE 2022
Reclamos	6402	14227
Quejas	2625	2575
Total general	9128	16802

## 2.7.3

### 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 nos ha permitido establecer un diálogo respetuoso con nuestras partes interesadas.

Se complementa el marco de actuación con nuevas disposiciones que, en congruencia con el comportamiento esperado desde la visión sostenible del negocio, norma un lenguaje común para comunicar las acciones que realiza el CFBCR, en su compromiso con el desarrollo sostenible del país por medio de Disposiciones para la integración de la visión sostenible en la Comunicación Corporativa del CFBCR, con el objetivo de estandarizar y alinear el enfoque de la comunicación institucional sobre las acciones que realiza el CFBCR.



# CAPÍTULO 3

## DERECHOS HUMANOS



## 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, avanza a paso firme para seguir fortaleciendo **la gobernanza hacia el bienestar colectivo de todas sus partes interesadas**, iniciando por sus colaboradores, mediante acciones y programas que se fundamentan a partir de un marco robusto de políticas, reglamentos y disposiciones que velan por sus derechos humanos.

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.



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

Compromiso con el Código de Ética Las personas sometidas a este Código deben emplear su capacidad técnica y profesional de la siguiente manera:

- a. Se debe comprometer a alcanzar la capacitación necesaria para mejorar el desempeño de sus funciones. Esto implica el cumplimiento tanto de los planes de formación establecidos por la Universidad Corporativa SAGO, como el mantenerse en una constante actualización sobre la materia aplicable en su área de especialización y de acuerdo con el propósito detallado en su perfil de puesto.
- b. Realizar los cursos virtuales y asistir a los eventos de formación en materia de ética, convocados por la Gerencia Corporativa de Capital Humano.
- c. Ajustar los precios y condiciones de las operaciones en que intervengan a la normativa aplicable según el tipo de operación de que se trate y, en su caso, a las reglas y tarifas establecidas por el Conglomerado Financiero BCR.
- d. Aplicar los procedimientos establecidos internamente, muy en especial en lo que se refieren a las facultades y límites de riesgo.
- e. Realizar la contabilización de las operaciones contratadas con exactitud y rigor y mantendrán con iguales criterios los archivos y registros requeridos en su actividad.
- f. Aplicar las normas relativas a seguridad e higiene en el trabajo, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales. Esto implica también para quienes se encuentren en labores de teletrabajo.
- g. De acuerdo con la Ley N° 8292, Ley General de Control Interno, se debe asegurar un adecuado ambiente de control, estimulando y promoviendo la conciencia, el compromiso de control, la integridad y los principios éticos de todas las personas sometidas a este Código. Vigencia: 16/08/2011 Versión 7 rige a partir de 1/2/2022 Página 11 de 18 B-94-11 Código de ética corporativo del Conglomerado Financiero BCR.
- h. Cumplir con las normas establecidas en el Manual de cumplimiento corporativo del Conglomerado Financiero BCR y las instrucciones y directrices que lo desarrollan.
- i. Compromiso de practicar una política de no tolerancia del acoso u hostigamiento sexual, para lo cual se debe cumplir la Política institucional contra el hostigamiento sexual en el conglomerado BCR y las normas complementarias aplicables.

- j. Respetar la dignidad de las personas y los derechos que le son inherentes. Su aplicación se debe basar en lo establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de la Organización de las Naciones Unidas.
- k. 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 Conglomerado Financiero BCR, un comportamiento respetuoso y equitativo en el que no tienen cabida actitudes discriminatorias por razón de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica, condición de salud o cualquier otra forma análoga de discriminación.

## CUARTA CONVENCION COLECTIVA DE TRABAJO DEL BANCO DE COSTA RICA Y EL SINDICATO UNION 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.

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 concursa.

## 3.2

### IGUALDAD DE GÉNERO

#### 3.2.1

### POBLACIÓN POR GÉNERO DEL CFBCR, DEL 2020 AL 2022

Sustituir por: La conformación por género de la población total CFBCR, del 2021 al 2022 se mantiene muy estándar reflejando una tendencia positiva hacia el cierre de brecha entre la participación de mujeres y hombres, logrando una paridad de género en el año 2022. Estos datos nos permiten afirmar el compromiso institucional en pro de la igualdad y equidad de género.

	2020		2021		2022	
Género	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Femenino	2108	49%	2165	49.2%	2263	50%
Masculino	2220	51%	2236	50.8%	2242	50%
Total	4328		4401		4505	

### 3.2.2

## BALANCE DE CONFORMACIÓN POR GÉNERO

A nivel del Conglomerado Financiero BCR, la participación por género se encuentra balanceada, con un 50% de población femenina, correspondiente a 2263 personas y un 50% de población masculina, correspondiente a 2242 colaboradores según se aprecia en los siguientes cuadros:

ENTIDAD	FEMENINO	MASCULINO	CANTIDAD
BCR	2051	1998	4049
OPC	54	48	102
SAFI	56	52	108
SEGUROS	50	43	93
BCR VALORES	31	42	73
BANPROCESA	21	59	80
TOTAL	2263	2242	4505

AÑOS 2022	# BCR	% BCR	# S.A.	% S.A.	CFBCR	% CFBCR
Femenino	2051	51%	212	46%	2263	50%
Masculino	1998	49%	244	54%	2242	50%
	4049		456		4505	



### 3.2.3

## IMPACTO POSITIVO DE LAS MUJERES EN PUESTOS DE LIDERAZGO

Nuestra fuerza laboral femenina inyecta creatividad, innovación, promueven equipos de trabajo diversos y un ambiente profesional justo y equitativo.

Se impulsa una cultura de equidad e igualdad real como meta compartida, habilitando espacios de co-creación entre hombres y mujeres, en apoyo al cierre de brechas, reflexionando sobre el nivel de corresponsabilidad que estamos asumiendo entre colaboradores, obteniendo mayor consciencia de los comportamientos que expresamos, los micromachismos y sesgos inconscientes, fortaleciendo del bienestar laboral.

Para el 2022 **alcanzamos el 35% de participación en puestos de toma de decisión liderado por mujeres.** Este proceso se impulsa con un plan anual de acción para el cierre de la brecha de género en puestos de toma de decisión, en congruencia con la **Política Declaración de igualdad, equidad e inclusión** que refuerza el compromiso y la visión de la alta administración en el tema.

AÑOS 2022	# BCR	% BCR	#S.A.	%S.A.	CFBCR	%CFBCR
Femenino	139	34%	23	38%	162	35%
Masculino	270	66%	37	62%	307	65%
	409		60		469	

### 3.2.4

## 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.

Somos un banco género inteligente que cree en la equidad e igualdad real para continuar siendo una organización socialmente responsable.

## GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Para la gestión de la diversidad y la inclusión, el Banco de Costa Rica ha venido fortaleciendo sus acciones como parte integral del bienestar colectivo de sus colaboradores. Uno de sus pilares es el **Programa de Igualdad y Equidad**, que prioriza acciones afirmativas para reforzar el quehacer institucional banco género-inteligente.

Destacamos nuevamente el logro de la **Política Declaratoria de igualdad, equidad e inclusión**, axioma dirigido 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, así como a la creación de la **Comisión institucional para la promoción de la igualdad y equidad efectiva** y la integración de la **Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD)**, acciones que se han venido sumando al proceso de gobernanza y de buenas prácticas, con el decidido apoyo de la Junta Directiva General y la Gerencia General.

Compartimos datos de nuestros logros con perspectiva de género, al alcanzar la igualdad real entre el total de colaboradores del Conglomerado Financiero BCR (CFBCR), llevándonos a contar con un **50% de participación de mujeres y hombres**. En el BCR creemos firmemente en el liderazgo femenino, por eso para nosotros es de suma importancia seguir gestionando el cierre de las brechas de género. Es así como, desde el plan de acción establecido, **avanzamos a paso firme al superar la meta anual establecida para el año 2022, al pasar de un 34% a un 35% de mujeres que ocupan puestos de liderazgo en el CFBCR**.

Celebramos este avance porcentual porque responde a un proceso evolutivo de cambio cultural impulsado por procesos de sensibilización y gobernanza orientados a fortalecer condiciones de igualdad e idoneidad para la participación efectiva de mujeres y hombres en los concursos de puestos conforme se van requiriendo en la organización.

La debida diligencia de las leyes y directrices del estado costarricense en materia de diversidad e inclusión refuerzan nuestro accionar. Se cuenta con una **Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD)**, liderada por la oficina de Salud Ocupacional e 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 partir de la cual se gestiona un plan de acción y se rinde cuentas al Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS).

A la fecha, del total de colaboradores del Conglomerado Financiero BCR se reportan 26 personas con alguna discapacidad.



# LOGROS DE LA COMISIÓN INSTITUCIONAL SOBRE ACCESIBILIDAD Y DISCAPACIDAD (CIAD)

## ATENCIÓN PREFERENCIAL



- Caja especial en oficinas bancarias para personas con discapacidad, adultas mayores, mujeres embarazadas y/o con niños lactantes
- Infraestructura adecuada: asientos preferenciales y otras comodidades según lo normado en la Ley 7935 - Ley Integral para la persona adulta mayor.

## CHARLAS SOBRE DISCAPACIDAD A PERSONAS TRABAJADORAS DEL CFBCR



17 charlas en el año 2022

## FORMACIÓN EN LENGUA DE SEÑAS



40 colaboradores inscritos en el Programa Habilidades de Comunicación, de la Universidad Corporativa SAGO del banco. Consta de 3 módulos.  
El 90% ya avanzó al nivel intermedio.

## CENTRO DE ASISTENCIA AL CLIENTE



La atención preferencial e interpretación LESCO alcanza a clientes y/o usuarios desde nuestro servicio telefónico, para brindar opit nùgla noc sanosrep a aicnetsisade discapacidad por videollamada.

## HERRAMIENTAS DE SERVICIO AL CLIENTE



Buscando mejorar la experiencia del cliente, la Unidad Bienestar Laboral ha facilitado herramientas como lupas, lapiceros gruesos, tarjeta guía para firmas y lapiceros con punta gruesa.

## SILLAS DE RUEDAS



Para garantizar el ejercicio de los derechos y deberes de las personas con discapacidad, durante el 2020 se adquirieron 20 sillas de ruedas para el desplazamiento de personas con problemas de locomoción o con movilidad. Actualmente, se cuenta con 94 sillas de ruedas en oficinas comerciales de todo el país.

## OFICINAS ACCESIBLES



- Las oficinas comerciales cuentan con espacios de estacionamientos debidamente demarcados para vehículos conducidos por personas con discapacidad o que las transporten.
- Se cuenta con Cajas a nivel accesible y bien marcadas, rampas de acceso con barras laterales y baños con agarraderas, borde antiderrapante y resalte de escalón.
- Durante el 2022 se han inspeccionado más de 40 edificaciones y se han invertido alrededor de \$38 millones en dichas obras.

## SEÑALIZACIÓN BRAILLE Y SISTEMA AUDITIVO



Todas las oficinas del BCR cuentan con señalización Braille y las que poseen ascensores ofrecen además sistema auditivo, así como los cajeros automáticos.

## ALARMAS DE EMERGENCIA SONORA Y LUCES ESTROBOSCÓPICAS



En los edificios del CFBCR que cualquier persona pueda identificarlas

## OTRAS ACCIONES:

- Política del Conglomerado Financiero BCR a favor de las personas con discapacidad (POL-GRE-ACH-03-18), en la cual se plasma los lineamientos generales para hacer efectivos los derechos de las personas.
- Curso de (sensibilización-concientización) Accesibilidad y Discapacidad para la población de nuevo ingreso CFBCR.
- Incorporación de Interpretación LESCO en Campañas Publicitarias Externas.
- Anuncios externos con interpretación LESCO

### 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.

### 3.3.2

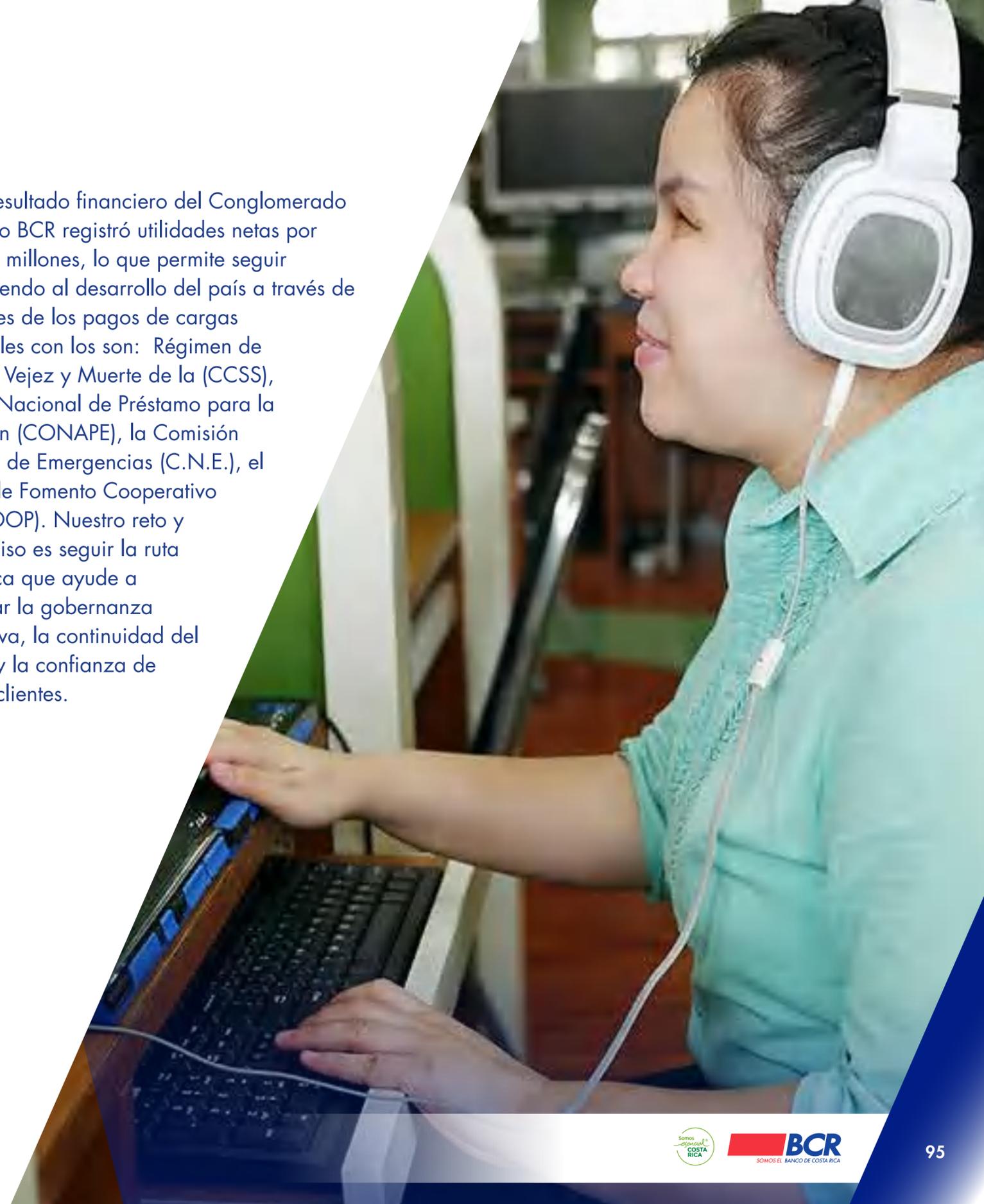
#### CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DEL ACCESO IGUALITARIO POR MEDIO DE APORTES A DIFERENTES INSTITUCIONES DEL ESTADO COSTARRICENSE

Con base en las utilidades netas de \$48,172 millones, generadas durante el año 2022, el Banco realizó contribuciones parafiscales de \$25,778,103,362.

En el siguiente cuadro se detallan los montos destinados en impulso a las acciones sociales de las instituciones del Estado costarricense beneficiadas:

CONTRIBUCIÓN	%	INSTITUCIÓN BENEFICIADA
13,431,218,500	15%	Régimen de Invalidez Vejez y Muerte de la (CCSS)
4,477,072,833	5%	Consejo Nacional de Préstamo para la Educación (CONAPE)
2,686,243,700	3%	Comisión Nacional de Emergencias (C.N.E.)
5,183,568,329	10%	Instituto de Fomento Cooperativo (INFOCOOP)

El resultado financiero del Conglomerado Financiero BCR registró utilidades netas por \$48,172 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). 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)".



### 3.2.2

## 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.



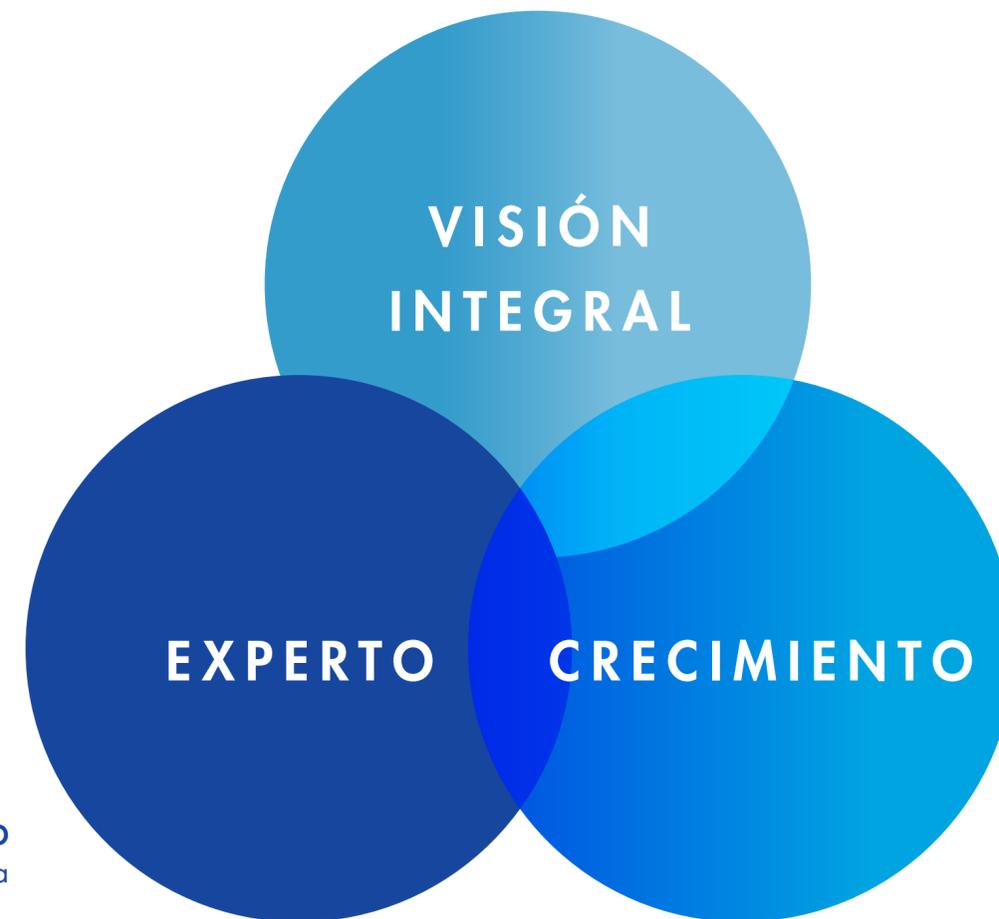
CONOCIMIENTOS GENERALES  
DEL CONGLOMERADO  
TEMAS DE MARCO  
REGULATORIO Y ESTRATÉGICOS.



CONOCIMIENTO  
ENFOCADO AL PUESTO  
Temas técnicos según el área



DESARROLLO  
DE COMPETENCIAS  
PERSONALES



# PROPUESTA VALOR DE LA UNIVERSIDAD CORPORATIVA SAGO

## 4 FACULTADES: NEGOCIO LIDERAZGO DOMINIO INGENIO



Servicio de asesoría, acompañamiento y gestión de requerimientos



Estrategia fortalecida del modelo de aprendizaje Sago



Experiencia y dominio en el proceso de contratación administrativa para la adquisición de formación externo



Alineamiento a la estrategia organizacional y cultura corporativa



Seguimiento y gestión de las planes de formación



Gestión, distribución y control del presupuesto anual asignado



Diseño y ejecución de programas estratégicos



Administración de instalaciones físicas para formación



Diagnóstico de necesidades de formación actualizado



Dominio de herramientas virtuales

Durante el año 2022 se logró capacitar en total a 111.130 colaboradores en el CFBCR, siendo la mayor cantidad de eventos en la empresa BCR, distribuidos por género en cantidades similares masculino 17682 y femenino en 17682.

EMPRESA	CANTIDAD DE EVENTOS	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	MASCULINO	FEMENINO	HORAS DE CAPACITACIÓN
BCR	395	34937	17238	17682	107665
BCR VALORES	24	218	129	89	1344
BCR CORREDORA DE SEGUROS	4	258	102	156	673
BCR PENSIONES	14	466	203	263	1384
BANPROCESA	1	4	2	2	64

En cuanto a las horas de capacitación realizadas, comparado con el 2021, se aprecia una disminución de un 10,37%, 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.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR AÑO	
<b>2019</b>	76.317
<b>2020</b>	58.036
<b>2021</b>	+124mil
<b>2022</b>	111.130

## 3.6

### 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.

### 3.6.1

#### 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.

## 3.6.2

### 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.

## 3.7

### 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.

#### 3.7.1

### DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Alineamiento de la evaluación de clima organizacional, con los atributos de la cultura deseada y los valores organizacionales, que se traduzcan en la experiencia de la persona trabajadora en su día a día.

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.

El instrumento de evaluación está conformado por cuatro dimensiones: Gestión del Líder, Empoderamiento, Trabajo en Equipo y Experiencia del Colaborador.

## DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL



### 3.7.2

## GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

La gestión de la evaluación de Clima Organizacional tiene como objetivo evaluar la percepción que tienen las personas sobre el medio ambiente organizacional en el que se desarrolla el trabajo cotidiano incidiendo en la satisfacción y productividad.

Para el período de evaluación, previo y durante se asesora y motiva a las personas trabajadoras en el CFBCR, para participar de manera activa, por medio del desarrollo de una estrategia de comunicación. Una vez obtenido los resultados globales de la evaluación anual se comunica al 100% de los colaboradores en el CFBCR, junto con una comunicación por jefatura de los resultados obtenidos en sus respectivas oficinas. Se gestiona motivación al 100% de los niveles de jefatura para dar a conocer los resultados alcanzados en el período a sus respectivos equipos. Adicional se refuerza vía correo electrónico a los niveles de jefatura y a los equipos de trabajo a definir y accionar planes o estrategias, para el fortalecimiento o mantenimiento del ambiente laboral.

En el período 2022, la participación fue del 86.26% de la población del Conglomerado Financiero BCR, con 3837 personas evaluadoras. Obteniendo una nota global del CFBCR del 93,88%, con el detalle en 4 dimensiones.

DIMENSIÓN DE EMPODERAMIENTO	95,07%
EXPERIENCIA AL COLABORADOR	94,27%
GESTIÓN DEL LÍDER	93,52%
TRABAJO EN EQUIPO	92,86%

3.837  
EVALUADORES



86.26%  
PARTICIPANTES



Con satisfacción se reporta la nota global de un 93.88%, 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.

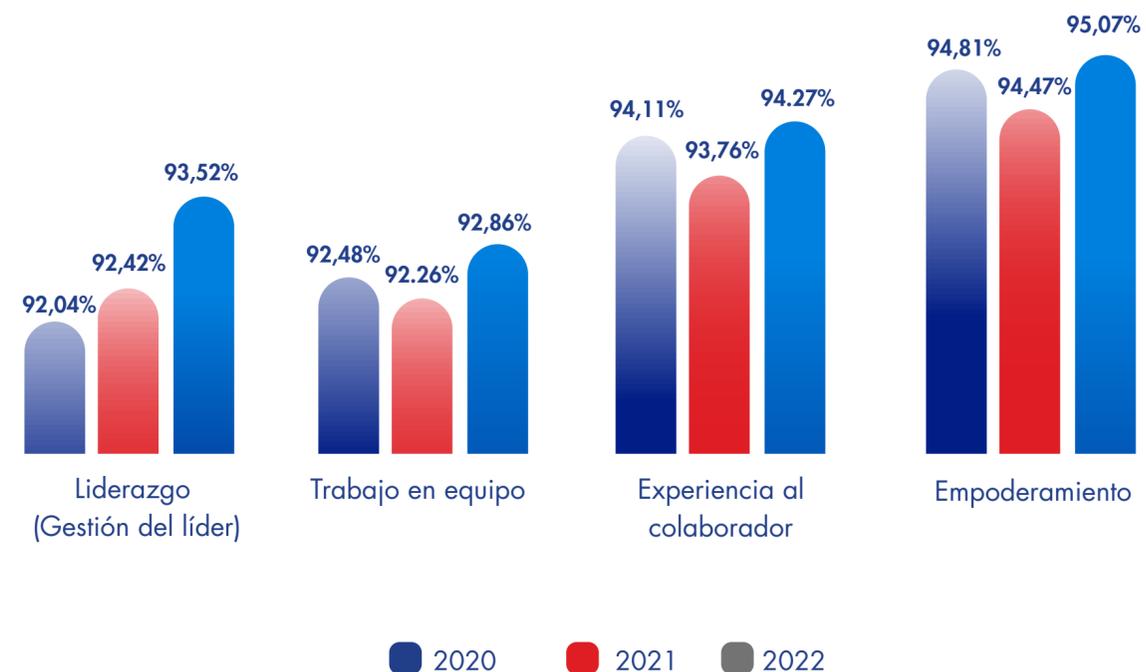


En la evaluación de clima organizacional 2022 se detallan comportamiento identificados clasificados como mejor valorados y mayor brecha.

### 3.7.3

## DATOS COMPARATIVOS DE LAS 4 DIMENSIONES DE LA EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS

De acuerdo con el gráfico adjunto se observa las 4 dimensiones evaluadas en general se han mantenido en un rango por encima del 90% durante los últimos años, influyendo en el comportamiento de los colaboradores de la organización.



### 3.7.4

## DIAGNÓSTICO DE CULTURA ORGANIZACIONAL

La Evaluación de Cultura Organizacional es un instrumento de aplicación anual que tiene como objetivo identificar los valores, principios, creencias, normas y comportamientos que caracterizan al Conglomerado Financiero BCR. Estos atributos se traducen en cómo nos relacionamos a lo interno de la organización, cómo tomamos las decisiones y cómo hacemos negocios, considerando para ello nuestras actitudes, estilos de pensamiento, comportamientos, toma de decisiones, estilo de liderazgo y otros elementos intangibles que se traducen en cómo logramos los resultados.

Este instrumento consiste en un cuestionario en donde cada persona trabajadora hace de su conocimiento, de forma confidencial, su percepción acerca de los siguientes atributos:



En esta evaluación, es posible medir la percepción de 4 grandes dimensiones que se detallan a continuación:

## DIMENSIONES CULTURALES



A su vez, dentro de cada una de estas dimensiones culturales, encontramos 12 subdimensiones, que permiten analizar a mayor profundidad nuestra cultura actual.

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:

Diseño y desarrollo del Programa Expansión sin Límites, dirigido a impulsar el estilo de liderazgo deseado en el Conglomerado Financiero BCR.

Actualización del modelo de competencias personales, en alineamiento con la cultura deseada y las habilidades requeridas en el personal.

- Diseño y desarrollo del Programa de Formación en Innovación.
- Diseño e implementación del modelo ADKAR para la gestión del cambio organizacional y en proyectos institucionales.
- Actualización de los valores institucionales, alineados con el sentir de las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR.
- Diseño de la Guía de Mejores Prácticas para las Reuniones Productivas.
- Impulsar la práctica del feedback (retroalimentación) y diseñar una guía paso a paso para su aplicación.
- Diseño del Programa Rompiendo Esquemas dirigido al equipo de agentes de cambio del Conglomerado Financiero BCR.
- Planes para la atracción y retención del talento digital.

Entre los logros de la evaluación de cultura organizacional del año 2022 se encuentran:

- Incremento de 13 puntos en los resultados de la evaluación de cultura organizacional, respecto a los resultados del 2021.
- Alineamiento de los valores organizacionales con la cultura deseada.
- Implementación del modelo de gestión del cambio en más de 10 proyectos estratégicos de alto impacto.
- Más de 400 agentes de cambio a nivel nacional.

## EDUCACIÓN FINANCIERA

Parte de la inversión social no asociada al impacto directo de la prestación de productos y servicios de nuestra oferta comercial es el Programa de Educación Financiera, Finanzas en Acción, que nació en el año 2020, con dos ejes prioritarios: Formación dirigida que es la consolidación de un importante esfuerzo institucional para atender las necesidades de formación de hábitos financieros y de uso de herramientas, con cursos diseñados a la medida de nuestros clientes, principalmente de planilla, mediante capacitaciones presenciales y virtuales e Impulso al hábito, cuyo propósito es ampliar el alcance y que se materializó con una plataforma integral de comunicación social, alojada en un micro sitio desde [bancobcr.com](http://bancobcr.com), con contenidos de valor, de acceso universal y gratuito.

Fuimos el primer banco en ofrecer una serie web educativa, con episodios que dan respuesta a distintos ejes de conocimiento, con prácticos consejos, para promover una vida financiera más saludable. Bajo el lema Aprende con nosotros, en el año 2022 logramos alcanzar 996.557 mil personas impactadas en promedio anual por las redes sociales.

Los contenidos se pueden acceder desde el siguiente link

[https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/responsabilidad\\_social/finanzas\\_en\\_accion/episodios/](https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/responsabilidad_social/finanzas_en_accion/episodios/)

con el objetivo de que las personas puedan accederlo a conveniencia, las 24 horas del día, los 365 días del año..

Como firmante voluntario de la Estrategia Nacional de Educación Financiera, bajo el Decreto Ejecutivo N° 41546-MP-Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), se participa activamente compartiendo contenido colaborativo que emite el regulador y se rinde cuenta trimestral de nuestras acciones.



## 3.9

### 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.

## 3.9.1

### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

El sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (SST) aplica para todas las personas trabajadoras, contratistas, proveedores y clientes del Conglomerado Financiero BCR en lo que corresponda, en la prestación de servicios de banca y finanzas dentro de las instalaciones del Conglomerado Financiero BCR. Se excluyen otras actividades como el teletrabajo en la modalidad de trabajo móvil, así como los procesos y actividades ejecutados por visitantes.

El Conglomerado Financiero BCR establece, documenta, implementa, mantiene y mejora en forma continua el sistema de gestión de SST, de acuerdo con los requisitos de la norma INTE/ISO 45001:2018 y su aplicación, para lo cual la Institución desarrolla una evaluación mediante la Unidad de Salud Ocupacional en las Oficinas del Conglomerado Financiero BCR.

## IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

El Conglomerado establece, implementa y mantiene procesos de identificación continua y proactiva de los peligros, la evaluación de riesgos y la implementación de las medidas de control necesarias mediante la metodología del diagnóstico de condiciones y medio ambiente laboral. El objetivo principal es mantener un medio de trabajo seguro, libre de lesiones, controlando aquellos actos o condiciones materiales que atentan contra la salud y seguridad de los servidores.

Los procesos incluyen:

- Organización de trabajo, factores sociales (incluyendo la carga de trabajo, horas de trabajo, victimización y acoso (bullying) e intimidación), el liderazgo y la cultura de la organización.
- Actividades rutinarias y no rutinarias incluyendo los peligros que surjan de:
- Infraestructura, los equipos, los materiales y las condiciones físicas del lugar de trabajo.
- Diseño de productos y servicios, la investigación, la producción, el montaje, la construcción, la prestación de servicios, el mantenimiento y disposición.
- Los incidentes pasados pertinentes internos o externos a la organización, incluyendo emergencias, y sus causas.
- Situaciones de emergencia potenciales, incluyendo enfermedades infectocontagiosas como el coronavirus SARS-CoV-2 que causa la enfermedad COVID-19.
- Otras cuestiones, incluyendo la consideración de:
- El diseño de áreas de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria/equipos, procedimientos de operación y organización del trabajo, incluida su adaptación a las necesidades y capacidades de las personas trabajadoras involucradas.
- Las situaciones que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo causadas por actividades relacionadas con el trabajo bajo el control de la Institución.
- Actividades de todo el personal que tenga acceso al sitio de trabajo (incluyendo contratistas, proveedores y clientes externos).



### 3.9.3

## SERVICIOS MÉDICOS, BENEFICIOS PARA LA SALUD DEL COLABORADOR

Los servicios de salud son un componente destacado en la atención integral de los colaboradores, por lo que el Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica ofrece servicio médico de empresa. 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 del personal.

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.

La prestación de servicios médicos busca conseguir el más alto grado de bienestar físico, psicológico y social de las personas trabajadoras; en relación con la capacidad de éstos, con las características y riesgos de su trabajo, el ambiente laboral y la influencia de éste en su entorno, asimismo promueve los medios para el diagnóstico, tratamiento, adaptación, rehabilitación y calificación de la patología producida o condicionada por el trabajo.

La coordinación del programa de medicina preventiva y servicios de fisioterapia tanto del área central como de las áreas descentralizadas está bajo la responsabilidad de la Unidad Bienestar Laboral.

Los medios para el desarrollo del programa se apoyan en contenidos presupuestarios en plazos anuales.

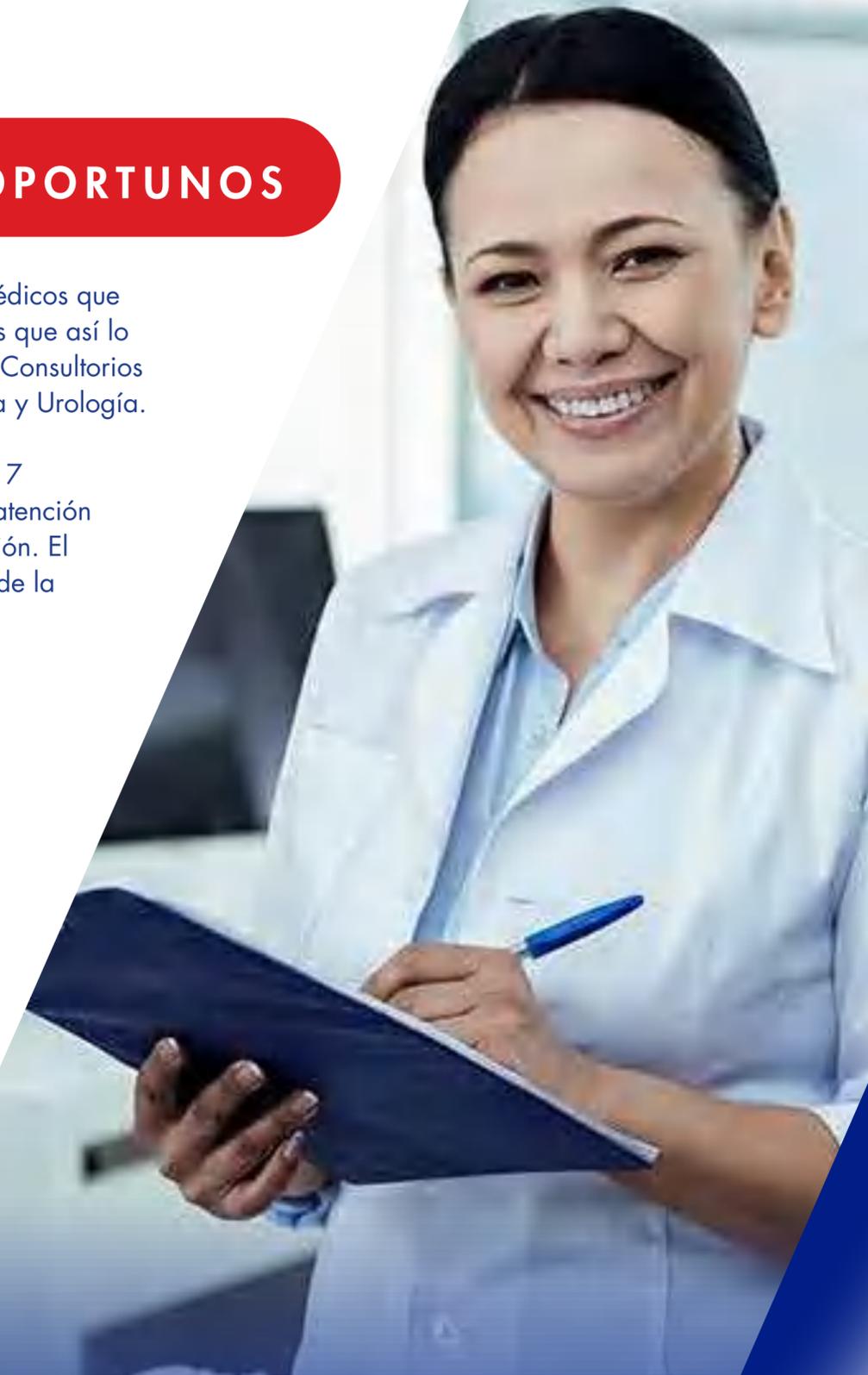
La normativa oficial sobre el apartado de apoyo está referida en los Procedimientos Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Capítulo 8, así como en las Disposiciones administrativas para el uso de los servicios de salud y el Centro de Acondicionamiento físico de las servidoras y los servidores del Conglomerado Financiero BCR.

### 3.9.3.1

## 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 Psiquiatría 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).



### 3.9.4

## BENEFICIOS DEL SISTEMA DE SERVICIOS MÉDICOS Y SU ESTRUCTURA

Desde el programa de asistencia médica profesional, las personas trabajadoras tienen acceso a muchos beneficios como resultado de las alianzas generadas mediante las contrataciones de empresas que brindan 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.

Adicional en alianza con Asociación Solidarista de los Empleados del Banco de Costa Rica (Asobancosta) se amplía la cobertura a nivel nacional con acceso a una red de médicos y proveedores de la salud con beneficios y ahorros exclusivos en el Plan de Salud llamado Salud 360 a disposición de los afiliados de Asobancosta, con acceso a una comunidad médica de alta calidad, tecnología, experiencia y servicios al cliente, con una amplia lista de proveedores médicos a precios accesibles, entre sus beneficios se encuentran:

1. Medicina general gratis, de manera ilimitada.
2. Hasta 75% de ahorro en citas con pediatras, ginecólogos, cardiólogos y muchos especialistas más.
3. Hasta 50% de ahorro en citas con odontólogos, nutricionistas, y psicólogos.
4. Ahorro en farmacias, laboratorios, centros radiológicos y cirugías.
5. Chequeo médico gratis para el asociado, cada 2 años, que incluye perfil de lípidos, hemograma, consulta médica general).

En forma anual se desarrollan jornadas de salud ocupacional mediante campañas que comprenden charlas, exámenes médicos preventivos y campaña de vacunación nacional, tanto para los colaboradores como para los clientes.

Además del servicio de medicina general, se tienen a disposición las siguientes especialidades:

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



Según la dimensión biológica de los síntomas, las primeras causas de consulta, enfermedades crónicas e incapacidad de los trabajadores del centro de trabajo, durante el año 2022, fueron las siguientes:

#### PRIMERAS 5 CAUSAS DE CONSULTA

1. Infecciones de vías respiratorias superiores (IVRS)
2. Gastritis / Colitis
3. Estrés / cansancio / fatiga/ contracturas musculares
4. Enfermedad diarreica aguda (EDA)
5. Conjuntivitis no hemorrágica

#### PRINCIPALES 5 CAUSAS DE INCAPACIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE TRABAJO

1. Infecciones de vías respiratorias superiores (IVRS)
2. Gastritis / Colitis
3. Estrés / cansancio / fatiga
4. Enfermedad diarreica aguda (EDA)
5. Conjuntivitis no hemorrágica

#### PRINCIPALES 5 ENFERMEDADES CRÓNICAS NO TRANSMISIBLES PRESENTES EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE TRABAJO

- |                      |                         |
|----------------------|-------------------------|
| 1. Hipertensión      | 3. Hipercolesterolemia  |
| 2. Diabetes Mellitus | 4. Hipertriglicerilemia |

### 3.9.4.1

## COBERTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

La cobertura del Sistema de Gestión de salud y la Seguridad es de un 100% de las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero.

A los contratistas y proveedores de servicios, mientras se encuentren dentro de cualquier instalación, se les exige cumplir con los requerimientos de salud y seguridad indicados en el Manual de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) y en el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### 3.9.4.2

## LESIONES, DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES

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

Entre los principales datos se encuentran:

Número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	47
Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales.	Accidentes en el trayecto: caídas al mismo y a distinto nivel y accidentes de tránsito en motocicleta
Cantidad de colaboradores enviados al INS	44 personas trabajadoras, de las cuales una tuvo 3 accidentes y otros 2 accidentes en el mismo año 2022.
Total de días de incapacidad	861 días
Porcentaje de accidentalidad, (según plantilla a cierre del año):	1% es decir que por cada 100 personas trabajadoras ocurrió 1 accidente durante el año 2022.

INCAPACITADAS POR RÉGIMEN DE TRABAJO	2019	2020	2021	2022
Mujeres	15	2	11	11
Hombres	17	8	12	4

### DURACIÓN MEDIA DE ACCIDENTABILIDAD ANUAL (2019-2020-2021-2022):

IDM 2019 es de 36; es decir que por cada accidente ocurrido se perdieron 36 jornadas de trabajo.

IDM 2020 es de 18; es decir que por cada accidente ocurrido se perdieron 18 jornadas de trabajo.

IDM 2021 es de 18; es decir que por cada accidente ocurrido se perdieron 18 jornadas de trabajo.

IDM 2022 es de 18; es decir que por cada accidente ocurrido se perdieron 18 jornadas de trabajo.

### 3.9.5

## PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES, CONSULTAS Y COMUNICACIÓN SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (SST)

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso por medio de la Gerencia Corporativa Capital Humano con respecto al sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo (SST).

- Asumiendo la total responsabilidad y rendición de cuentas para la prevención de las lesiones y deterioro de la salud relacionada con el trabajo, así como la provisión de actividades y lugares de trabajo seguros y saludables.
- Asegurándose de que se establezcan la política de la SST y los objetivos relacionados de la SST y sean compatibles con la dirección estratégica del Conglomerado Financiero BCR.
- Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión en los procesos de negocio de la Institución.
- Comunicando la importancia de una gestión de la SST eficaz y conforme a los requisitos del presente manual, procedimientos, política y reglamento de la SST.
- Apoyando otros roles pertinentes a la dirección, demostrando su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.
- Desarrollando, liderando y promoviendo la Cultura del Conglomerado Financiero BCR que apoye los resultados previstos del sistema de gestión de la SST.

### 3.9.6

## 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.

El programa de formación en gestión preventiva es parte del Sistema de Gestión del sistema de salud y seguridad en el trabajo del Conglomerado Financiero BCR, facilita la capacitación e información en prevención de riesgos laborales a las personas trabajadoras de la Institución.

La capacitación y la información son uno de los mejores mecanismos para desarrollar las iniciativas de cambio, a nivel cultura preventiva de la Institución, sin embargo, esta no obtiene por sí sola resultados, por lo tanto, tiene que estar acompañada por una planificación o sistema que defina los ajustes y las áreas en las que deben realizarse los mismos.

Este programa contiene cursos y charlas de seguridad y salud en el trabajo, tendientes a desarrollar conciencia sobre la identificación de riesgos, prevención de accidentes y enfermedades laborales y a la atención de emergencias en cada área de trabajo.

El objetivo es capacitar a las personas trabajadoras, en áreas de ergonomía, seguridad e higiene ocupacional, con el fin de fortalecer el conocimiento sobre los riesgos y medidas de prevención, para el mejoramiento de las condiciones de seguridad, salud y gestión preventiva, esto en coordinación con la Universidad Corporativa SAGO.

Se priorizaron acciones enfocadas en 32 charlas, con los siguientes enfoques:

- Procedimientos de Emergencias
- Manejo y mitigación del contagio por COVID-19
- Salud Mental
- Nutrición
- Primeros auxilios básicos
- Curso de manipulación de cargas
- Curso de prevención de depresión y ansiedad
- Manejo de medicamentos y uso de antibióticos

## PRIMEROS AUXILIOS II PARTE TODOS BCR

04 de agosto, 2022  
Michael Brenes C- BCR

Brindar a los participantes conocimientos básicos sobre los primeros auxilios que se pueden brindar a una persona que está siendo afectada en su salud por una enfermedad o un accidente, así como las diferentes técnicas y procedimientos para realizar la primer valoración.



## ACTUALIZACIÓN DE LA GESTIÓN PREVENTIVA CONTRA LA COVID-19 TODOS BCR

21 de setiembre, 2022  
Esteban Ardón M, BCR

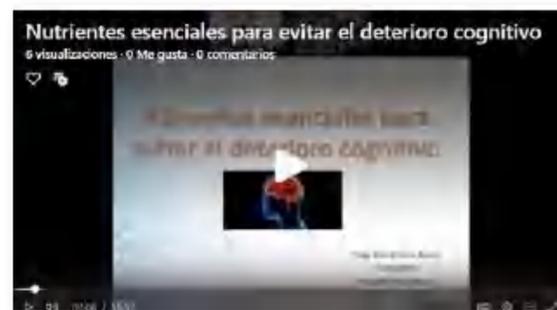
Concientizar, sensibilizar y fortalecer las medidas de prevención y mitigación de Covid19 en el CFBCR, puntualmente respecto a los aspectos de utilización de mascarillas y vacunación.



## NUTRIENTES ESENCIALES PARA EVITAR EL DETERIORO COGNITIVO TODOS BCR

22 de setiembre, 2022  
Beatriz Flores J, Clínica Bíblica

Conocer los alimentos esenciales de la dieta MIND para la salud cerebral.



### 3.9.7

## 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)

### 3.9.8

## 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 prehospitalaria, 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 2022 el Conglomerado Financiero cuenta con 350 brigadistas.

### 3.9.9

## PREVENIMOS PADECIMIENTO FÍSICO CON EL PROGRAMA BCR MOVIMIENTO

El Programa BCR Movimientos promueve la disminución de padecimientos musculoesqueléticos 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 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.



### 3.10

## 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.

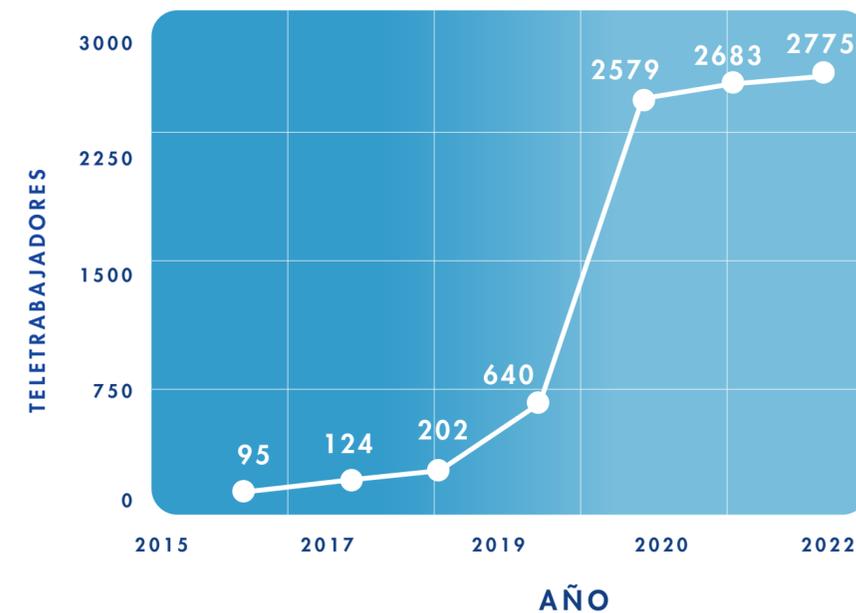
La participación bajo esta modalidad es totalmente voluntaria, ambas partes se reservan el derecho de solicitar en cualquier momento y de forma unilateral, la finalización de la participación en el programa, sin perjuicio de su relación laboral.

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 2021, al lograr con éxito un desempeño efectivo con 2683 colaboradores activos bajo esta modalidad, continuando en aumento en el año 2022 con 2749 colaboradores.

AVANCE TELETRABAJO EN LOS ÚLTIMOS 7 AÑOS	
AÑO	TELETRABAJADORES
2016	95
2017	124
2018	202
2019	640
2020	2579
2021	2683
2022	2749

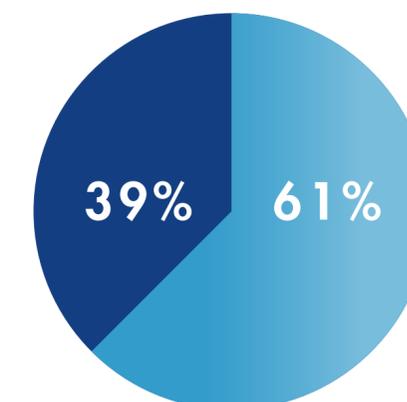
AVANCE TELETRABAJO AÑOS 2016 AL 2022



El Conglomerado BCR cuenta con 4,502 personas trabajadoras, de ellas el 61% tienen contrato formal de Teletrabajo.

### EMPLEADOS EN TELETRABAJO

Conglomerado BCR	4502
Teletrabajando	2749



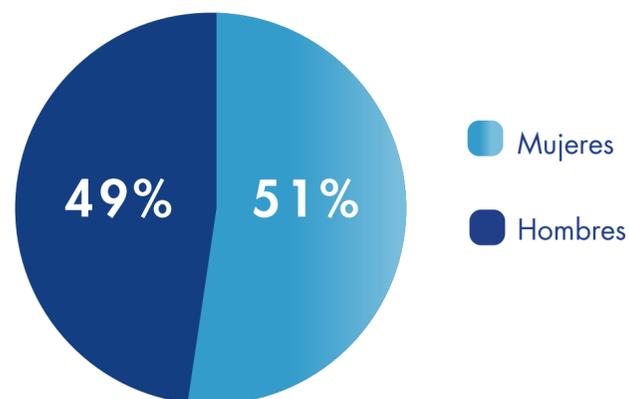
Mujeres  
Hombres

De acuerdo con los datos por género se observa que se encuentran distribuidos muy similares los porcentajes para los colaboradores que tienen contrato de teletrabajo, en donde en el 2022 en el género masculino corresponde a un 49% y femenino a un 51%.

Cantidad de colaboradores en teletrabajo por género, de los últimos 4 años.

GÉNERO	AÑOS			
	2019	2020	2021	2022
Masculino	340	1,299	1,354	1414
Femenino	300	1,280	1,400	1335

TELETRABAJO POR GÉNERO	
Mujeres	1414
Hombres	1335



Las sociedades anónimas del Conglomerado también cuentan con esquemas de teletrabajo exitosos, como es el caso de Banprocesa con un 100% activo en esta modalidad del personal, BCR OPC con 94.17%, BCR SAFI con 93.58%, BCR Corredora de Seguros con un 92.39%, y BCR Valores con 91.78%, 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 57.38% de su personal teletrabajando, manteniendo proporcionalmente en modalidad presencial para dar continuidad a la atención de las operaciones críticas y de servicio al cliente.



## 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.

En el Proceso de Gestión del plan de sucesión del Conglomerado Financiero 2021-2022, cuenta con las Disposiciones administrativas modelo de sucesión en el Conglomerado Financiero BCR, a partir del 17/8/2021.

Tiene como objetivo 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 que pretende el crecimiento del talento en el conglomerado para hacer frente a situaciones presentes y futuras de salidas temporales o definitivas para la debida continuidad del negocio.

Para la identificación de los candidatos a sucesión temporal, se siguen las siguientes etapas:

- Identificación de puestos
- Revisión de perfiles de puestos
- Evaluación e identificación de candidatos bajo los mecanismos o criterios de evaluación dispuestos por la Gerencia Corporativa de Capital Humano.
- Validación de los candidatos a sucesión temporal por parte del Gerente General del conglomerado.
- Entrevista de expectativa de desarrollo y aceptación.
- Definición de planes de desarrollo en conjunto con la Universidad Corporativa SAGO.
- Ejecución y seguimiento.

Entre las acciones realizadas en el 2022 se gestionó la identificación de candidatos a sucesión temporal puestos claves 70%, para el 2023 se tiene la meta de contar con el 100% de los candidatos identificados a sucesión temporal bajo el reemplazo lineal o funcional.

En cuanto a la cantidad de eventos por semestre para el plan de sucesión 2022 se gestionó mediante la realización de un taller con el Gerente sobre la identificación de candidatos a sucesión temporal explicando el modelo y la revisión del inventario de personal, posterior se realizó una entrevista, además de las herramientas utilizadas por Capital Humano se procede a realizar un análisis y se prepara un informe detallado dirigido al Gerente respectivo sumando un total de 23 eventos.

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

El Conglomerado Financiero BCR posee un Sistema de Gestión del Desempeño del (SIGED), son aplicables para todas las personas trabajadoras de las dependencias que conforman el Conglomerado Financiero BCR, donde no hacemos distinción de género, 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.

### COMPOSICIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



Los evaluadores del proceso son la Alta Gerencia, los niveles gerenciales y los mandos medios de la organización. El periodo de 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:

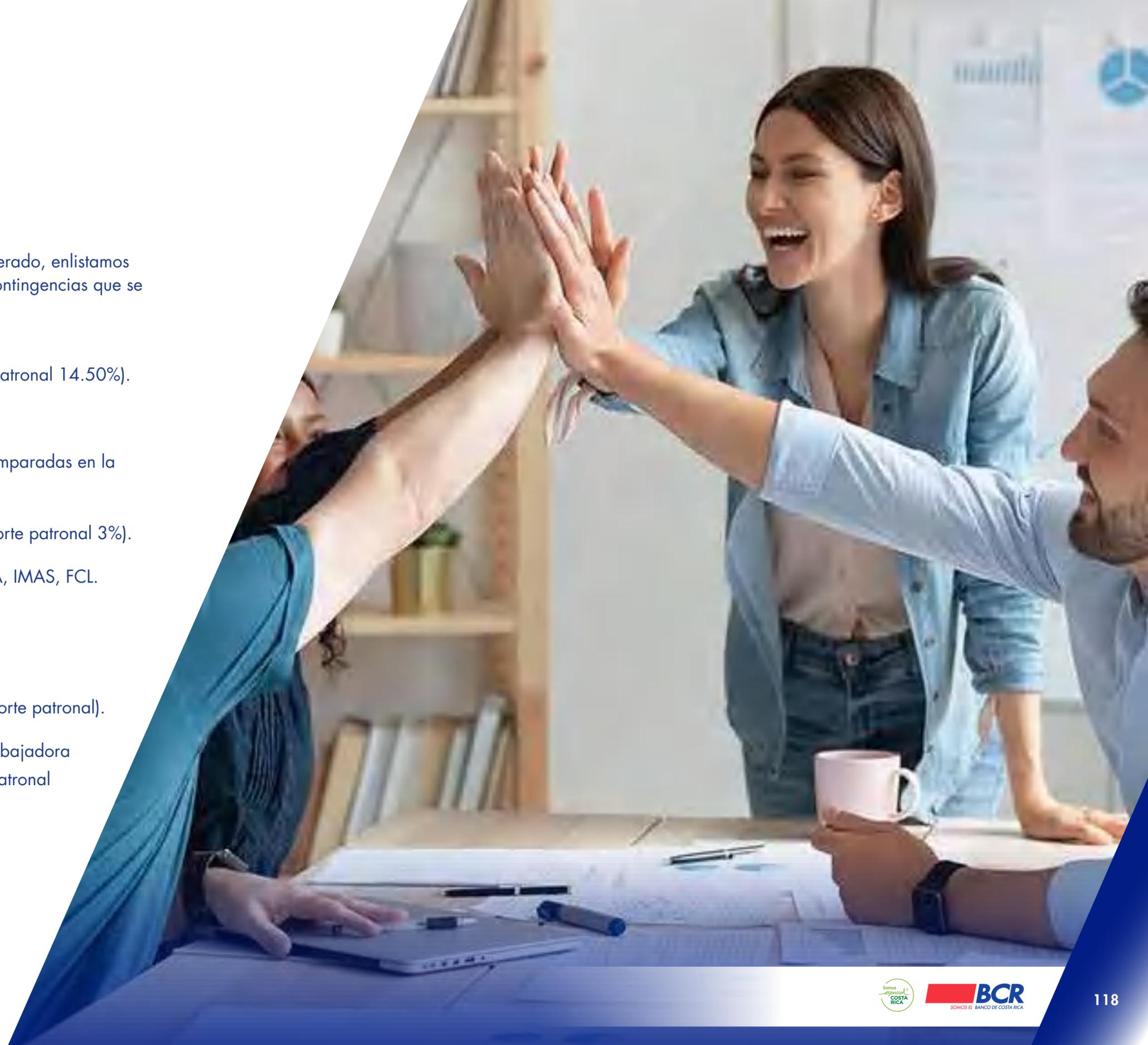
NIVELES DE DESEMPEÑO	
Cumplimiento en un nivel excepcional	Desempeño superior 94% a 100%
Cumplimiento en un nivel superior	Desempeño alto 87% a 93%
Cumplimiento en un nivel medio	Desempeño medio 80% a 86%
Incumplimiento	Desempeño bajo -80%

A partir de los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño individual cualitativa, que corresponden al periodo 2021, se logró que el 93% de la población del CFBCR alcanzara resultados iguales o superiores al 80%.

## 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



### 3.13.1

## 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 REFORMA DE LOS ARTÍCULOS 94, 94 BIS, 95, 96, 97 Y 100, Y ADICIÓN DE UN INCISO K) AL ARTÍCULO 70 DE LA LEY 2, CÓDIGO DE TRABAJO, DE 27 DE AGOSTO DE 1943, PARA COMBATIR LA DISCRIMINACIÓN LABORAL CONTRA LAS MUJERES EN CONDICIÓN DE MATERNIDAD, en artículo 194 del Código del Trabajo, inciso b los padres biológicos se les otorgará una licencia de paternidad de dos días por semana durante las primeras cuatro semanas a partir del nacimiento de su hijo o hija; la persona empleadora estará en la obligación de conceder permiso al padre para compartir con su hijo o hija recién nacido y contribuir con su cuidado dentro de los parámetros de dicha licencia. En caso de que esta disposición no se le respete al padre biológico en su trabajo, la parte patronal incurrirá en una falta grave al contrato laboral y, además, deberá retribuir al trabajador en todos los extremos laborales que corresponde según la ley, y agregar a la indemnización la suma de seis salarios.

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

Se puede determinar que durante los periodos 2018 al 2022 ha sido una constante las licencias de paternidad y maternidad, a excepción del 2021 en las licencias de maternidad quien tiene un aumento considerable de un 66%.

Año	Permiso de nacimiento de paternidad (5 días)	Licencias de maternidad (4 meses por ley)	Licencias de paternidad CCSS (2 por semana las primeras 4 semanas de vida del bebe, en total 8 días). Rige a partir del 30 de junio del 2022.
2018	64	66	
2019	83	75	
2020	71	82	
2021	60	125	
2022	36	61	20

### 3.13.2

## LICENCIAS NO OBLIGATORIAS: PERMISOS O LICENCIAS PAGADAS

El beneficio de las licencias con goce de salario aplicables se sustenta en las Disposiciones administrativas para el control de asistencia de las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR, en el inciso 19.2 de las licencias con goce de salario aplicable de conformidad con la Convención colectiva de trabajo del Banco de Costa Rica y el sindicato Unión de empleados del Banco de Costa Rica, el Banco concede únicamente a las personas trabajadoras protegidas por esta convención colectiva; licencias para ausentarse de sus labores con goce de salario en los casos y plazos siguientes:

- Matrimonio de la persona trabajadora: cinco días hábiles consecutivos. Esta licencia se debe solicitar con al menos siete días hábiles de anticipación.
- Fallecimiento de cónyuge, hijo de la persona trabajadora: cinco días hábiles consecutivos.
- Fallecimiento de padres o hermanos de la persona trabajadora: cinco días hábiles consecutivos.
- Licencia por desastres naturales, siniestros o acción delictiva: cuando por causa de un evento de la naturaleza como: inundaciones, terremotos, huracanes, maremotos, deslizamientos, tornados o algún otro evento tipificado como desastre, así como por incendio; el bien inmueble en donde resida la persona trabajadora sufra un daño grave o pérdida total o exista un riesgo evidente, el Banco le concede una licencia de hasta cinco días hábiles consecutivos. Igual disposición se adopta en caso de que la persona trabajadora sea víctima de robo cuantioso.
- Se otorgará licencia con goce de salario hasta por tres días en caso de internamiento hospitalario de un hijo, que se podrá extender previo dictamen médico aprobado por la Gerencia Corporativa Capital Humano. La licencia solo podrá tomarla uno de los cónyuges cuando ambos trabajen para el Banco.
- Adicionalmente el Banco, de acuerdo con sus posibilidades financieras, puede girar a la persona trabajadora afectada una contribución económica hasta por la suma de diez mil dólares estadounidenses, con el fin de que pueda atender parte de los gastos que le genere tal situación, todo lo cual se debe regular en la normativa interna que resulte aplicable. El monto para girar es definido por el Banco de acuerdo con la magnitud del daño generado, pudiendo girar un anticipo luego de ocurrido el evento, si las circunstancias así lo ameritan.



- Si el desastre natural o en el siniestro afecta todo el país o bien una región extensa, por lo que resulten afectadas varias personas trabajadoras, el Banco debe definir si puede o no brindar la ayuda aquí prevista.
- Licencia por fase terminal: la persona trabajadora que conforme con lo dispuesto en la Ley No. 7756 Beneficios para los responsables de pacientes en fase Terminal y menores de edad gravemente enfermas, sea designado como responsable para cuidar un enfermo en fase Terminal o menor de edad gravemente enfermo, podrá solicitar la licencia allí prevista, la que se debe regir en cuanto a su plazo, prórrogas, finalización y pago del subsidio correspondiente por las reglas establecidas en dicha Ley y por lo dispuesto por la Caja Costarricense del Seguro Social.
- Para las licencias previstas en los incisos del b. al e., su solicitud se debe hacer el mismo día de ocurrencia del evento que propicia su otorgamiento, o a más tardar el día hábil siguiente.
- En todo caso, el disfrute de todas las licencias anteriores se debe hacer efectivo a partir de la jornada hábil inmediatamente siguiente a la ocurrencia del evento.
- Durante el tiempo que se concedan estas licencias las personas beneficiarias no deben desempeñar ninguna actividad, remunerada o no, ajenas al Banco.
- Las licencias no obligatorias: permisos o licencias pagadas, mantiene una constante a excepción de la licencia desastre natural, en el género femenino quien tiene un 76% en comparación al género masculino con un 68%.

LICENCIAS NO OBLIGATORIAS	DEFINICIÓN, TIEMPO ESTABLECIDO	CANTIDAD		%	
		Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Licencia por fallecimiento de un familiar	5 días	58	37	19%	13%
Licencia Desastre natural	5 días	209	225	68%	76%
Matrimonio	5 días	39	34	13%	11%
Totales		306	296		



### 3.13.3

## CONTRATACIONES DE ACUERDO CON EL GRUPO DE EDAD

Se indica el número de hombres y el número de mujeres contratados por género en el Banco de Costa Rica y sus subsidiarias, de acuerdo con el grupo de edad al que pertenecen (de 0 a 20 años, de 21 a 35 años, de 36 a 50 años, de 51 a 65 años, más de 65 años), considerando que el mayor rango de mujeres en el CFBCR se ubica en las edades de 21 a 35 años y en los hombres el mayor rango por edad se ubica entre 36 a 50 años.



RANGO DE EDAD	BANCO		BANPROCESOS		BCRVALORES		PENSIONES		SAFI		SEGUROS		TOTAL GENERAL	
	# de Hombres	# de Mujeres	# de Hombres	# de Mujeres										
De 0 a 20 años	12	31	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	12	35
De 21 a 35 años	566	975	38	15	11	17	25	30	19	39	29	28	688	1104
De 36 a 50 años	1030	905	18	6	25	12	16	23	27	15	14	18	1130	979
De 51 a 65 años	388	140	3	0	6	1	7	0	6	1	0	3	410	145
Más de 66 años	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
													2242	2263

### 3.13.14

## ROTACIÓN DE COLABORADORES

La rotación de los colaboradores mantiene una constante del 2019 al 2022, sin embargo, el total de renuncias aumento en el 2022 a 287 personas para un total del 6,37%, reforzando con estadísticas que el Conglomerado Financiero es un buen lugar para trabajar.

RANGO DE EDAD	2019		2020		2021		2022	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
19	5	2	2	0	0	0	1	2
20-29	45	12	62	26	26	17	44	23
30-39	24	26	17	22	21	22	26	36
40-49	8	15	4	6	4	10	14	23
50-59	8	7	7	17	5	26	23	51
60	1	4	2	22	3	15	9	35
Total, renuncias por género	91	66	94	93	59	90	117	170
Total, renuncias por año	157		187		149		287	
Total, colaboradores por género	1979	2075	1924	2004	1961	1993	2263	2242
Porcentaje rotación por género	4.6%	3.1%	4.8%	4.6%	3%	4.5%	5,17%	7,58%
Porcentaje rotación total	3.8%		4.7%		3.7%		6,37%	

## MOTIVOS DE SALIDA 2022

Entre los motivos de salidas el mayor rango es por renuncia con 226 personas, para un porcentaje de 78%, considerando en mejor media termino contrato, despido, jubilación, y fallecimiento.

SALIDA	CANTIDAD
Renuncia	226
Término contrato	18
Despido	6
Jubilación	34
Fallecimiento	3
Total, salidas del período 2022	287

# CAPÍTULO 4

COMPROMETIDOS CON EL AMBIENTE



## COMPROMETIDOS CON EL AMBIENTE

Los desafíos del cambio climático son una agenda permanente mundial, en constante evolución, que presenta retos integrales. Alineados a los desafíos país y a partir de la Política Nacional de Adaptación al Cambio Climático, entre otros compromisos, el Banco de Costa Rica tiene claro su rol de contribución para seguir entregando valor público en materia ambiental, no solo desde la ejecución misma de las operaciones sino hasta la responsabilidad extendida a sus partes interesadas.

El Banco de Costa Rica afirma su compromiso ambiental desde su gobernanza y lo materializa públicamente desde su objetivo estratégico número uno “Apoyar el desarrollo sostenible del país”, para lo cual cuenta con un modelo de negocio que vela por los impactos de sus operaciones en las dimensiones ambientales, sociales y económicas.

## 4.1

### NUESTRAS ACCIONES

#### 4.1.12

### PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INSTITUCIONAL (PGAI)

El Banco protege el ambiente con los diferentes programas y acciones que desde la dimensión ambiental impulsan la ecoeficiencia institucional y el financiamiento sostenible.

En ecoeficiencia institucional el enfoque prioritario está dirigido al fortalecimiento de las buenas prácticas en el uso responsable de los recursos disponibles, para lo cual cuenta con indicadores ambientales.

Con el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI), el Banco desarrolla acciones permanentes, de revisión anual y con rendición de cuentas a la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA), del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), logramos cumplir nuestras metas en tiempo y forma. Suministramos las evidencias de nuestros indicadores de consumo de agua, electricidad, papel, combustible y de la gestión de residuos y emisiones, así como de las compras y

construcciones sostenibles. Esto nos permitió acreditar nos, por sexto año consecutivo, desde el 2016 y obtener el reconocimiento de desempeño por excelencia ambiental "Semáforo de implementación PGAI" 2021 con una nota de 103.55 %. Esta calificación es otorgada por el MINAE a las instituciones públicas que cumplan con una gestión sobresaliente.



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
2021	103.55

## 4.1.2

### CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE

Otro de los ejes prioritarios del Banco que se atiende en forma permanente y transversal es la Construcción Sostenible que forma parte de la cultura organizacional del Conglomerado. Cada proceso de remodelación o de construcción de oficinas lleva implícito criterios ambientales, sociales y económicos (ASG). A la fecha el Banco cuenta con certificaciones internacionales como la LEED del Centro de Negocios de Nicoya y en forma reciente la RESET en el Centro de Negocios de Liberia, edificio que además obtuvo el galardón del Programa Bandera Azul Ecológica, en la categoría Construcción Sostenible, una vez que el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos verificó el cumplimiento de los requisitos.

## 4.1.3

### COMPRAS SOSTENIBLES

Durante el año 2022 se logró avanzar en forma significativa al fortalecer la gobernanza con Disposiciones de Contratación Administrativa, que hacen énfasis en el ítem de Compras Sostenibles y generando una herramienta interna para facilitar a los usuarios la identificación de riesgos y criterios ASG en el proceso de compras, con base en la Guía de Compras Públicas Sostenibles (Decreto Ejecutivo N.º 39310- MH - MINAE - MEIC – MTSS); además de un proceso de sensibilización con la ejecución de ocho talleres de compras sostenibles, dirigidos a 219 colaboradores vinculados en forma directa con el proceso.

#### Centro de Negocios BCR Liberia

Certificación RESET, categoría Construcción Sostenible.  
Bandera Azul Ecológica.



## 4.1.4

### PROGRAMA IMPULSO SOSTENIBLE



Es liderado por nuestra Banca Empresarial Institucional para ofrecer a nuestros clientes el desarrollo de un ecosistema de apoyo comercial, con estructuración de soluciones financieras innovadoras que les brinde respuestas más efectivas, no solo a sus necesidades de crecimiento económico, sino también a las de su cadena de valor, impulsándolos a enfrentar los desafíos del cambio climático, con el acompañamiento de un equipo interdisciplinario de profesionales de experiencia, comprometidos con brindar un servicio personalizado a su medida.

Para el sector corporativo e institucional también se promovieron soluciones crediticias con importantes inversiones asociadas, buscando impulsar proyectos de clientes en actividades de energías limpias, de Infraestructura Pública y Privada, recientemente con el otorgamiento de un crédito a Coopelesca RL para la compra de la Central Hidroeléctrica Doña Julia, ubicada en Horquetas de Sarapiquí. Esto permitiría que cerca de 117.000 abonados a la Cooperativa se beneficien con el suministro de energía, así como el Edificio Bandera Azul de la Asamblea Legislativa, el futuro edificio de Tribunales de Justicia de Puntarenas, el cual contará con una certificación LEED (Líder en Eficiencia Energética y Diseño sostenible), que se refiere a estar construido con los estándares de ecoeficiencia y cumple con los requisitos de sostenibilidad, además de otras instalaciones públicas y privadas de alrededor de 33.900 m<sup>2</sup> y Alumbrado Inteligente a diferentes comunidades para sustitución de luminarias.

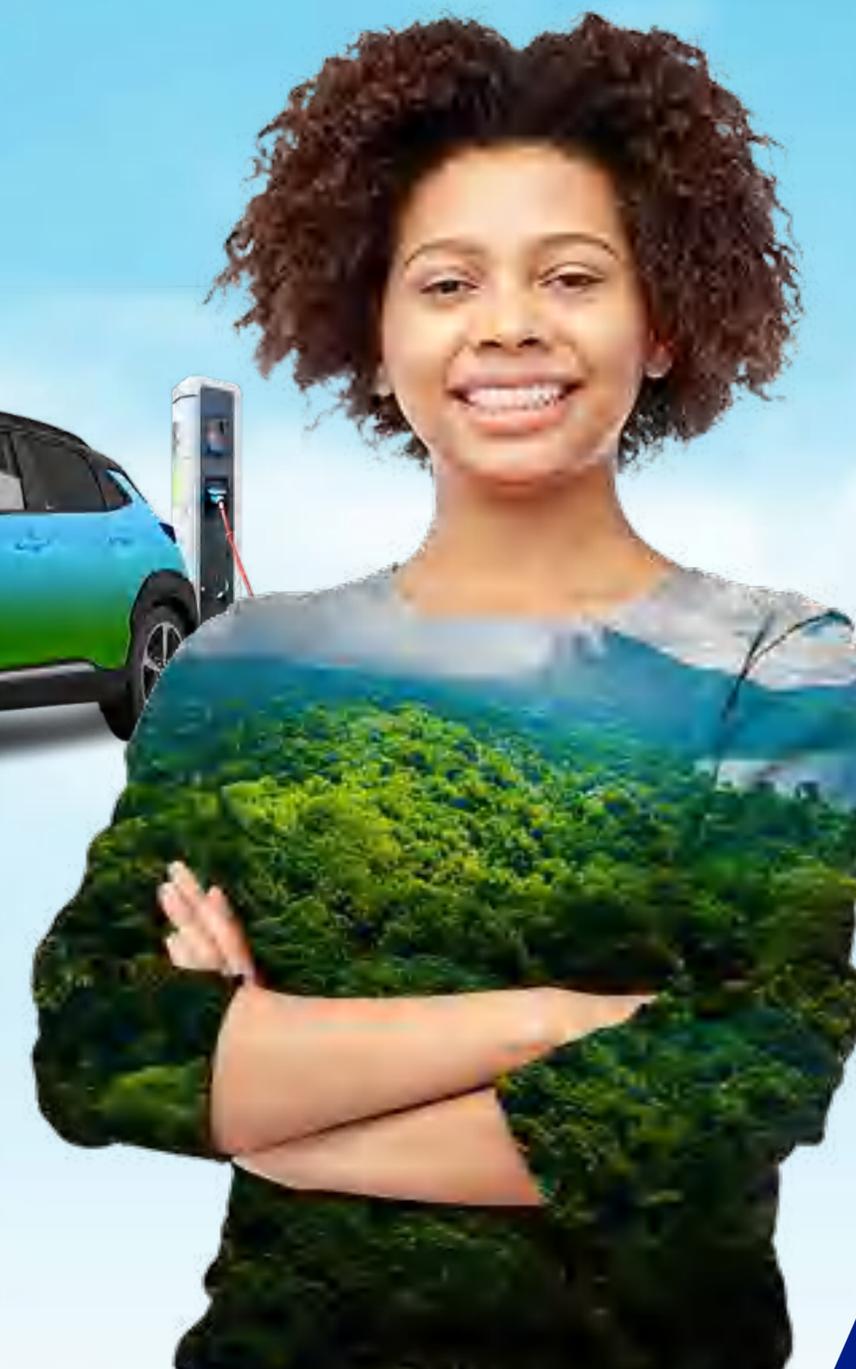
## 4.1.5

### PROGRAMA PRO-ECO: CRÉDITOS VERDES PARA INVERSIONES PYMES, VEHÍCULOS Y VIVIENDA

Para atender las distintas necesidades de las personas, así como de las micro, pequeñas y medianas empresas que requieren financiar proyectos con componentes de sostenibilidad, el producto de PRO-ECO, MiPymes se impulsa desde dos perspectivas de acompañamiento: educación financiera y comercial. Con ello, se aporta mayor conocimiento y conciencia pública sobre el valor de ser ecoeficientes en nuestras prácticas de consumo familiar o empresarial.

Con una robusta oferta para promover la adopción de prácticas más amigables con el ambiente como MiPymes, Vivienda Sostenible, además de la línea de vehículos eléctricos o híbridos.

**LÍNEA**  
**— CRÉDITOS**  
**PRO-ECO —**  
**— DEL BCR**



## 4.1.6

### 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.

### ANÁLISIS DE LOS INDICADORES AMBIENTALES

En ecoeficiencia institucional el enfoque prioritario está dirigido al fortalecimiento de las buenas prácticas en el uso responsable de los recursos disponibles, para lo cual contamos con indicadores ambientales para el control de la huella, midiendo los consumos de: agua, electricidad, combustible, papel, residuos y gases de efecto invernadero.



## ANÁLISIS DE LOS INDICADORES AMBIENTALES



### CONSUMO DE AGUA

Indicador ambiental	Unidad de Medición	Indicador 2021	Indicador 2022	Análisis del indicador comparativo 2021-2022
Consumo de Agua	M3	66.951.33	66.726.42	Reducción del consumo en un 0.34%. La prestación de servicios bancarios a nivel nacional genera consumos mínimos que hemos logrado reducir / controlar significativamente, año con año, con las buenas prácticas instauradas. Aún así se registran reducciones como parte del cambio cultural positivo.

## ANÁLISIS DE LOS INDICADORES AMBIENTALES



### CONSUMO DE ELECTRICIDAD

Indicador ambiental	Unidad de Medición	Indicador 2021	Indicador 2022	Análisis del indicador comparativo 2021-2022
Consumo de Electricidad	Kwh	15.227.471.95	14.538.482.49	Reducción 5% del consumo. La prestación de servicios bancarios a nivel nacional genera consumos mínimos que hemos logrado reducir / controlar significativamente, año con año, con las buenas prácticas instauradas, tales como: cambio de luminarias y equipos más eficientes, entre otros. Se destaca como parte del cambio cultural positivo.

## ANÁLISIS DE LOS INDICADORES AMBIENTALES



### CONSUMO DE PAPEL

Indicador ambiental	Unidad de Medición	Indicador 2021	Indicador 2022	Análisis del indicador comparativo 2021-2022
Consumo de Papel	Resmas	40.630	39.020	Reducción del consumo en resmas en un 4%. La prestación de servicios bancarios a nivel nacional genera consumos mínimos que hemos logrado reducir / controlar significativamente, año con año, con las buenas prácticas instauradas. Se relaciona con el cambio cultural ASG del negocio mediante proyectos de transformación digital que evitan el consumo del papel y motivan la autogestión del cliente.

## ANÁLISIS DE LOS INDICADORES AMBIENTALES



### CONSUMO DE COMBUSTIBLES

Indicador ambiental	Unidad de Medición	Indicador 2021	Indicador 2022	Análisis del indicador comparativo 2021-2022
Consumo de Combustibles	Litros	266.290.47	283.578.32	Aumento del consumo en un 6%. Al retomar la actividad comercial en forma presencial para cumplir con las metas de servicio al cliente se generó un incremento post pandemia. Se mitiga con el fortalecimiento del teletrabajo y prácticas de movilidad sostenible.

## ANÁLISIS DE LOS INDICADORES AMBIENTALES



### SEPARACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS (ORDINARIOS, MANEJO ESPECIAL Y PELIGROSOS)

Indicador ambiental	Unidad de Medición	Indicador 2021	Indicador 2022	Análisis del indicador comparativo 2021-2022
Separación de Residuos Sólidos (Ordinarios, Manejo Especial y Peligrosos)	kg	510 ton	159.46 ton	La reducción se asocia a la generación o entrega de residuos a los gestores, además por las buenas prácticas de identificación y clasificación de los residuos.

## 4.2

### SENSIBILIZACIÓN

La Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa desarrolló una estrategia integral de comunicación y educación interna para fomentar y concientizar la adopción de hábitos de reducción en el uso y consumo de los indicadores ambientales, mediante contenidos diversos que se comparten, en distintos formatos, en la intranet institucional, redes sociales y que también se alojan para repaso y consulta en la comunidad en la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa.



## 4.3

### GOBERNANZA AMBIENTAL

Para la debida diligencia de la huella ambiental institucional se dispone de un robusto marco normativo externo e interno que orientar 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 5

ALINEAMIENTO CON LOS OBJETIVOS  
DE DESARROLLO SOSTENIBLE



## 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:



## CONTRIBUCIÓN DEL CONGLOMERADO

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><b>1</b> FIN DE LA POBREZA</p>	<p>1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.de</p>	<p>Financiamiento Pymes: Opciones de financiamiento con fondos provenientes del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD).</p> <p>Número de beneficiarios de la gestión 2022, equivale a 1775 créditos para pequeñas y medianas empresas.</p> <p>Saldo de operaciones 14 458 millones en microempresas Sistema Banca para el Desarrollo.</p>	<p>Créditos de Interés Social: Crédito cuenta con 100 % financiamiento, con y sin bono familiar de vivienda.</p> <p>Se ofrecen tres opciones de financiamiento para brindar más opciones: BCR Vivienda Accesible, Vivienda de Interés social y Vivienda de ayuda social, con tasas, comisiones y descuentos en gastos.</p> <p>Número de beneficiarios de la gestión 2022: 571 créditos.</p> <p>Saldo de operaciones (millones de colones) 21,716,926,757.83</p>	
 <p><b>2</b> HAMBRE CERO</p>	<p>3.c Aumentar sustancialmente la financiación de la salud y la contratación, el desarrollo, la capacitación y la retención del personal sanitario en los países en desarrollo, especialmente en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo</p> <p>4.3 De aquí a 2030, 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>Programa de Bienestar Laboral Vela por ofrecer 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, mediante el cumplimiento de la legislación vigente y la mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Detalle de los beneficios o acciones del programa Servicio Médicos, Brigadas de emergencia, Teletrabajo, Centro acondicionamiento, Programa BCR Movimiento.</p> <p>Número de beneficiarios gestión año 2022: 4505 colaboradores CFBCR.</p>	
 <p><b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>			<p>Aportes de cargas parafiscales al Consejo Nacional de Préstamo para la Educación (CONAPE), que facilita las condiciones accesibles a estudiantes costarricenses que requieren apoyo económico, dentro y fuera del país para desarrollo profesional.</p> <p>Contribución a CONAPE de 4,477,072,833 millones de colones equivalente al 5% con base en las utilidades netas de CFBCR de 48,172 millones, generadas durante el año 2022.</p>	

## CONTRIBUCIÓN DEL CONGLOMERADO

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>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>4.5 De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad</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>Soluciones tecnológicas para personas con discapacidad (canales digitales y otros) 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.</p> <p>Programa de Educación Financiera. Finanzas en Acción. Somos, el primer banco en ofrecer una serie educativa en la web, con episodios que brindan prácticos consejos y herramientas para alcanzar una vida financiera más saludable. Charlas permanentes a clientes. 996.557 mil personas impactadas en promedio anual.</p> <p>Política para impulsar el cierre de brechas de género. Promoción de la mujer en puestos de toma de decisión de la entidad.</p> <p>Política para impulsar el cierre de brechas de género. Promoción de la mujer en puestos de toma de decisión de la entidad.</p>	
 <p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</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. Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAII) Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAII)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción del consumo de agua en el Conglomerado Financiero.</li> <li>• Agua potable para el consumo de los colaboradores y clientes.</li> <li>• Buen manejo de las aguas residuales.</li> <li>• Remodelaciones y construcciones nuevas con dispositivos de reducción de agua.</li> <li>• Compras sostenibles: se solicitan artículos amigables con el ambiente. (proveedores de limpieza, servicio de mantenimiento y remodelación de edificios.)</li> </ul> <p>5 años consecutivos de obtener el Sello de excelencia ambiental, distinción que otorga la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA), del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE).</p>

## CONTRIBUCIÓN DEL CONGLOMERADO

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><b>8</b> 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>Balance de conformación por género 2022 A nivel del Conglomerado Financiero BCR, la participación por género se encuentra balanceada, con un 50% de población femenina y un 50% de población masculina. Impulsa el crecimiento económico con su actividad financiera.</p>		
 <p><b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p>9.3 Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.</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>Financiamiento Pymes: Opciones de financiamiento con fondos provenientes del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD).</p> <p>Número de beneficiarios de la gestión 2022, equivale a 1775 créditos para pequeñas y medianas empresas.</p> <p>Saldo de operaciones 14 458 millones en microempresas Sistema Banca para el Desarrollo.</p> <p>Fideicomiso Estructuración de financiamiento a la medida de las necesidades o naturaleza del proyecto de obra pública pública o privado, con una debida diligencia.</p>		
 <p><b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	<p>10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición</p>		<p>Accesibilidad tecnológica para personas con discapacidad (canales digitales y otros) Red de cajeros multifuncionales ubicados en todo 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. Clientes del CFBCR con alguna discapacidad y público en general.</p>	

## CONTRIBUCIÓN DEL CONGLOMERADO

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>11.5 De aquí a 2030, reducir significativamente el número de muertes causadas por los desastres, incluidos los relacionados con el agua, y de personas afectadas por ellos, y reducir considerablemente las pérdidas económicas directas provocadas por los desastres en comparación con el producto interno bruto mundial, haciendo hincapié en la protección de los pobres y las personas en situaciones de vulnerabilidad</p>		<p>Contribución parafiscal dirigida a CNE para atención a desastres naturales.</p> <p>Se contribuye al desarrollo sostenible del país a través de los aportes de los pagos de cargas parafiscales al Consejo Nacional de Emergencias (CNE) por 2,686,243,700 millones de colones equivalente al 3%, con base en las utilidades netas de \$48,172 millones, generadas durante el año 2022.</p>	<p>Accesibilidad tecnológica para personas con discapacidad (canales digitales y otros)</p>
	<p>12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización</p> <p>12.6. Se destaca la importancia de la información al consumidor y de la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida</p> <p>12.7 Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales</p>			<p>BCR. Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposiciones Administrativas para el programa de reducción, reutilización y manejo de residuos en el Conglomerado Financiero BCR.</li> <li>• Gestionar residuos (promover cambios de hábito hacia la reducción y clasificación adecuada de los residuos) BCR Valores Puesto de Bolsa.</li> </ul> <p>Carbono Neutralidad y Programa Bandera Azul Ecológica, categoría cambio climático</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 orientado a fortalecer la debida diligencia ASG (ambiental, social y de gobernanza) en el proceso de análisis y ejecución del crédito y el buscando prevenir y/o mitigar los efectos del cambio climático en la actividad comercial de nuestros clientes.</p>	<p>Programa de Educación Financiera - Finanzas en Acción.</p>	<p>Criterios de sostenibilidad incorporados en normativa aplicable a compras públicas.</p> <p>Programa de Gestión Ambiental Institucional-Estrategia de sensibilización (PGAI) Políticas sobre responsabilidad social corporativa en el conglomerado BCR: aquí está incluida la Política Ambiental del Banco.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de acción anual para la mejora continua de las operaciones del CFBCR</li> <li>• Gestión de residuos (promover cambios de hábito hacia la reducción y clasificación adecuada de los residuos)</li> <li>• Compras sostenibles (aplicar criterios para adquirir artículos más amigables con el ambiente, tales como suministros de oficina, proveedores de limpieza, servicio de mantenimiento, remodelación de edificios y compra de artículos promocionales BCR: Programa Bandera Azul Ecológica-Movilidad sostenible. BCR Valores: Certificación Carbono Neutral desde 2020, Programa de Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático 2022. Reducción de la huella de carbono en Oficinas Centrales del Banco de Costa Rica y en las Subsidiarias del Conglomerado BCR Valores, BCR Operadora de Pensiones. Apartado: Reconocimientos ambientales.</li> </ul>

## CONTRIBUCIÓN DEL CONGLOMERADO

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>16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas</p>	<p>Gobernanza y ética institucional; Programa de Ética. Se cuenta con un modelo de gestión de la ética institucional que 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.</p>	<p>Plan de capacitación y sensibilización institucional, que se enmarcan en el Programa de Ética.</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>Puntos País. Convenio de colaboración Interinstitucional para facilitar el acceso y la mejora en la satisfacción de servicios públicos relacionados con gestiones de tránsito y extranjería, tales como la impresión de licencias de conducir por renovación o licencia por primera vez, duplicados, permisos temporales de manejo, pasaportes, DIMEX, firmas digitales. Se mantienen convenios con el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), Registro Nacional (RN), Junta de Protección Social (JPS).</p>		

GRI UNIVERSAL STANDARDS 2021					
NOMBRE DE LA SECCIÓN	APARTADO	GRI 2021 N. ÍTEM	GRI 2020	INDICADOR	NÚMERO DE PÁGINA
GRI 2: DIVULGACIONES GENERALES 2021					
Capítulo 1	1.3 Carta del Gerente General		102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7
	1.5 ¿Quiénes Somos?	2-1		Nombre de la organización	6-7-11
	1.1 Ubicación de nuestras operaciones	2-1		Ubicación de la sede	5-11-17

		2-1		Ubicación de las operaciones	17-19
		2-1		Propiedad y forma jurídica	12
		2-2		Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad	12
	1.2 Acerca del informe	2-3		Período del reporte	6
		2-3		Frecuencia del reporte	6
		2-3		Justificación del período reportado	6
		2-3		Contacto	6
		2-5		Tamaño de la organización	17
		2-6		Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	19
Capítulo 3 Derechos Humanos	3.2 Igualdad de género	2-7		Información sobre colaboradores y otros trabajadores	88-89-90

Capítulo 1-2	1.5 ¿Quiénes Somos?		102-16	Valores, principios, estándar y normas de conducta	23-24-25
	1.7 Gobernanza Corporativa		202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	42-43
	1.5 ¿Quiénes Somos?	2-9		Estructura y composición de la gobernanza	26-42-43
	1.7 Gobernanza Corporativa	2-10		Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	42-43
		2-11		Presidente del máximo órgano de gobierno	7-42-43
		2-12		Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de impactos	42-43
		2-13		Delegación de responsabilidad de manejo de impactos	42-43

	1.9 Gobierno Corporativo	2-14		Función del máximo órgano de gobierno en informes de sostenibilidad	48-49-50
	2.Gobernanza	2-15		Conflicto de interés	67
		2-16		Comunicación de preocupaciones críticas	70
		2-17		Conocimiento colectivo de los más altos órganos de gobierno	7-42-43
		2-26		Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear preocupaciones	70
		2-18		Evaluación de desempeño del más alto órgano de gobierno	47-50
		2-19		Políticas de remuneración	52
		2-20		Proceso para determinar las políticas de remuneración	52

		205-2		Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	65
	2.Gobernanza		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	71-72-73
	1.10 Compromiso Sostenible con el país.	2-22		Declaración de la estrategia de sostenibilidad	53-54
	1.9 Gobierno Corporativo	2-23		Compromisos de la política	50-51-52
		2-24		Incorporación de los compromisos de la política	67-70-91
		2-25		Proceso para remediar los impactos negativos	70-82
		2-26		Mecanismo de quejas y retroalimentación	70-82
	2.7 Clientes y otras partes interesadas	2-29		Enfoque en la participación de partes interesadas	60

	GRI 3 Temas Materiales 2021				
	1.12 Temas material	3-1		Proceso para determinar los temas materiales	56
		3-2		Lista de temas materiales	56
		3-3		Gestión de los temas materiales	56
Capítulo 1	1.6 Principales logros 2022	201-1		Valor económico, directo, generado y distribuido	de la pág. 27 hasta 36
Capítulo 2-4	2.3 Sistema de Gestión Ambiental, Social y Gobernanza (SGAS). Programa Impulso Sostenible	201-2		Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	74-128-129
Capítulo 4		302-1		Consumo energético dentro de la organización	132
		303-5		Consumo de agua	131
		305-4		Intensidad de las emisiones	Pág. 130 hasta 135

		305-5		Reducción de emisiones	Pág. 130 hasta 135
		306-1		Descarga de agua	131
		306-2		Residuos por tipo y método de eliminación	135
		306-3		Residuos generados	135
Capítulo 3 Derechos Humanos	Población por género del CFBCR	2-7		Colaboradores	88
	3.13.3 Contrataciones de acuerdo con el grupo de edad.	401-1		Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	88-122-123
	3.13.4 Rotación de colaboradores				
	3.9 Salud Ocupacional	403-1		Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	106
		403-2		Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	107

		403-3		Servicio de salud en el trabajo	108
		403-4		Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	111
		403-5		Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	146-148
		403-6		Fomento de la salud de los trabajadores	142-145
		403-8		Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	111-112-113
		403-9		Lesiones por accidente laboral	110
		403-10		Las dolencias y enfermedades laborales	110

	3.2.2 Promovemos el desarrollo y formación	404-1		Media de horas de formación al año por empleado	97-98-99
		404-2		Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	De la pág. 119-121
	3.12 Evaluación de Desempeño	404-3		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	117
	3.13.3 Contrataciones de acuerdo con el grupo de edad.	405-1		Diversidad en órganos de gobierno y empleados	122



**¡NUESTRAS ACCIONES NOS COMPROMETEN!**

