

# PACTO GLOBAL

## 2018



Centro de Negocios BCR  
Nicoya

**Derechos humanos • Prácticas laborales**  
**Medio ambiente • Anticorrupción**

# Índice

HISTORIA .....	2
MENSAJE DEL BANCO DE COSTA RICA .....	7
PERFIL .....	9
CULTURA Y VALORES .....	10
DERECHOS HUMANOS.....	11
PRÁCTICAS LABORALES .....	20
MEDIO AMBIENTE .....	37
ANTICORRUPCIÓN .....	44

## HISTORIA



Desde nuestra fundación en 1877, el Banco de Costa Rica (BCR) ha incursionado exitosamente en actividades financieras públicas y privadas, brindando al gobierno, agricultores, industriales, comerciantes y familias sus ofertas de productos y servicios, para incidir positivamente en la generación de empleo e impulsar el desarrollo del país. En 1884 éramos la institución financiera autorizada de la emisión monetaria, el control de las rentas del estado y otras actividades de gran relevancia financiera y empresarial.

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

En 1948, la Junta Fundadora de la Segunda República decretó la nacionalización de la banca, y el BCR se integró hasta la fecha, definiéndose como institución financiera autónoma de acuerdo con el Artículo 189 de la Constitución Política de la República de Costa Rica de 1949.

Para 1956 teníamos nueve oficinas en todo el país, motivando la descentralización de los servicios en diferentes puntos estratégicos del territorio nacional, entre ellas Limón, Guápiles, Nicoya, Puntarenas. Creamos, en 1965, la Sección de Crédito Industrial y financiamos la producción azucarera del país y la expansión agroindustrial, al otorgar importantes créditos a la agricultura, la ganadería y la industria.

A finales del siglo XX, fuimos pioneros en innovación tecnológica en el sector financiero del país instalando el primer cajero automático, emitimos la primera tarjeta de débito y creamos el primer autobanco. Además, nos involucramos activamente en el Programa Nacional de Granos Básicos, fundamos el Banco BICSA, creamos la Primera División de Banca Corporativa y hemos fortalecido año tras año una serie de alianzas estratégicas con el Gobierno, como la del Registro Nacional y la del Poder Judicial, disponiendo de nuestra plataforma tecnológica y red de oficinas en todo el territorio nacional para el acceso a servicios. Con ello, hemos impulsado la inserción de nuestros clientes y público en general en la sociedad tecnológica.

En la última década, hemos fortalecido la figura del fideicomiso de obra pública como mecanismo ágil de contratación y financiamiento, demostrando que puede convertirse en el esquema más propicio para financiar y construir la infraestructura pública que se necesita con urgencia.

En el 2015 se realizó el nombramiento de la primera Presidenta de la Junta Directiva. De manera que, pasó más de un siglo desde que en 1883 el Banco tuviera la primera socia miembro de la Junta Directiva del Banco de la Unión, ahora BCR.

Con el cambio en la Gerencia General que se produjo en el 2015, se realizó una reconversión de objetivos estratégicos, apuntando a la banca minorista, el desarrollo de marcas y la filosofía de calidad total como principio básico de la cultura institucional.

Con la implementación de esta estrategia comercial, se lanzaron tres marcas, empezando por Kristal, cuyos productos y servicios están dirigidos al segmento femenino de la población.

Posteriormente, en abril del 2016, lanzamos Esfera, un producto líder en el mercado de Fideicomisos de Obra Pública. Bajo esta marca buscamos reunir toda la trayectoria y la experiencia acumulada en la ejecución de los proyectos más grandes y decisivos para Costa Rica, con la que nos proponemos construir un futuro tan sólido y duradero como las esferas de piedra precolombinas del país.

Tucán fue la tercera marca. Creada en agosto de 2016, consiste en un programa de Corresponsales Financieros con herramientas tecnológicas, con las cuales los comercios afiliados pueden ofrecer servicios financieros de forma fácil y rápida como pagos de pensiones alimenticias y de servicios públicos.

En este año, tras la aprobación del Banco Central de las cuentas de expediente simplificado (CES), nuestra institución inició una agresiva campaña en captaciones que logró liderar la apertura de miles de cuentas, tanto en colones como en dólares, con el objetivo de elevar la cantidad de personas que permanecían sin acceso al sistema financiero.

En el 2018, cumplimos 141 años y seguimos reinventándonos, transformándonos, cumpliendo con las necesidades de un mercado cada vez más competitivo y exigente; formando nuestra propia y robusta identidad, en congruencia con la idiosincrasia de un país democrático e inclusivo, que a través de la banca nacional incentiva el ahorro, se bancariza y democratiza los servicios financieros, el emprendimiento y la construcción de grandes obras.

Muestra de lo anterior es que el BCR continúa reforzando su marca Esfera, líder en el mercado de Fideicomisos de Obra Pública, con la que incursionamos en la modalidad de Infraestructura vial con la adjudicación, por medio de la Contraloría General de la República, del Fideicomiso para la ampliación del Corredor Vial San José – San Ramón.

Al asumir este fideicomiso, el BCR es responsable de planificar, diseñar, financiar, constituir, operar y dar mantenimiento del Corredor Vial San José-San Ramón y sus radiales, lo que incluye todos los componentes y etapas necesarias para la ampliación, rehabilitación, operación y mantenimiento de dicha obra pública, que comprenderá el trayecto e infraestructura necesaria y complementaria que comunica a la ciudad de San José con la de San Ramón.

Este logro es parte de un arduo proceso de negociaciones que se ha dado a lo largo de varios años y de la excelente labor de la Entidad en Administración de Fideicomisos, tales como: Asamblea Legislativa, Universidad de Costa Rica, Poder Judicial, Tribunal Registral Administrativo, Acueductos y Alcantarillados, Instituto Costarricense de Electricidad, para la construcción y puesta en funcionamiento de las plantas hidroeléctricas Torito 2 y Toro 3, la Red Abierta de Nueva Generación (Range) y la planta térmica de Garabito, además del Fideicomiso con la Caja Costarricense del Seguro Social, firmado en noviembre de 2017.

Este último consiste en las contrataciones de estudios preliminares, anteproyecto, planos constructivos, construcción, equipamiento y compra de terrenos (cuando se requiera), con el objetivo de entregar 53 edificios que forman parte de un "Programa de mejoramiento de los servicios, infraestructura y equipamiento de los centros de salud, logísticos y financieros de la CCSS".

En el caso de la ampliación del Corredor Vial San José – San Ramón la Institución se abocó a la conformación de la Unidad Administradora del Proyecto, (UAP), para lo cual inició con los procesos de contratación de los profesionales requeridos de una forma transparente y consecuente con los nuevos cambios que dicta la reforma a la Ley Laboral Procesal firmada por el Presidente de la República en Julio de este año.



## MENSAJE DEL BANCO DE COSTA RICA

El Banco de Costa Rica presenta el Informe del Pacto Global 2018, este documento resume las acciones que la Institución ha realizado en pro del cumplimiento de los diez principios universalmente aceptados y agrupados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

Como Conglomerado Financiero hemos basado nuestro modelo de desarrollo en productos, servicios, políticas y prácticas que promuevan el crecimiento de la Institución, es por ello que la Estrategia de sostenibilidad del Conglomerado Financiero BCR busca propiciar un modelo de negocio humanizado, que gire en función de la gente con la que se relaciona.

Esta estrategia busca, además, comprender el entorno y con escucha empática propiciar relaciones positivas, respetando los derechos fundamentales dentro de un marco de actuación y coordinación de las acciones bajo el enfoque de triple utilidad, (ambiental, social y económica), con el fin en mente de consolidar la estrategia y potenciar la reputación corporativa del conglomerado hacia sus grupos de interés.

Para el 2018 continuamos impulsando nuestro Plan de Gestión Institucional (PGAI) y enfocamos, además, importantes esfuerzos en la educación financiera de la población, participando como exponente en charlas de habilidades blandas, ciberseguridad y ciberbullying; además, formando parte en mesas de trabajo para la Estrategia Nacional de Educación Financiera, dónde cada Institución participante, en coordinación con el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC), trabajará en un segmento específico de la población.



A lo interno del Conglomerado los temas de sostenibilidad se han visto beneficiados con la creación de la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa, cuyo fin en mente es contribuir con el alineamiento de las acciones mediante una estrategia integral de sostenibilidad que busca potenciar proyectos con enfoque de triple utilidad.

Contamos con objetivos estratégicos claros, misión, visión, valores, una política anticorrupción firme y una normativa clara que nos permiten seguir fortaleciendo nuestro balance general, reducir nuestros riesgos y alcanzar una rentabilidad sostenible a largo plazo, que aumente nuestra competitividad en armonía con la sociedad y el planeta.

Nuestros avances en el 2018 son relevantes y el presente documento los describe a cabalidad; para el 2019 vendrán retos mayores, sin embargo, el compromiso de la Institución para promover acciones concretas que busquen beneficios para todos los grupos de interés, alcanzando un mejor desempeño, logrando sostenibilidad para el Conglomerado y la de su entorno, son los pilares que inciden positivamente en nuestro compromiso de impulsar el desarrollo, social, la competitividad y la sostenibilidad de nuestro país

## PERFIL

**ORGANIZACIÓN:** Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica.

### SOCIEDADES ANÓNIMAS:

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

**DIRECCIÓN:** Avenida 2, calle 4 y 6, San José, Costa Rica.

**DIRECCIÓN WEB:** [www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com).

**FECHA DE ADHESIÓN:** 3 de diciembre de 2010.

**NÚMERO DE FUNCIONARIOS 2018:** 4.172

**SECTOR:** Banca y finanzas.

**PAÍSES DONDE OPERA:** Costa Rica.

**PERÍODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA:** 2018.

**FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE:** 2017.

**CICLO DE PRESENTACIÓN DEL INFORME DE PROGRESO:** anual.



## CULTURA Y VALORES

El conjunto de valores, prácticas y creencias que son la razón de ser del BCR y representan el compromiso de nuestra organización ante la sociedad, está orientada hacia la búsqueda de la excelencia en la gestión y en la prestación de servicios.

- 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 la opción preferida y viable, que ofrece a sus clientes productos y servicios promotores del desarrollo del país, con estándares mundiales de calidad, innovación, precio y eficiencia.
- VALORES: los valores son los cimientos de nuestra cultura organizacional. Nos proporcionan un sentido de dirección común para todos los miembros del BCR. Inspiran nuestra razón de ser y guían los comportamientos de nuestros funcionarios y funcionarias para el logro de los objetivos estratégicos.
  - Liderazgo
  - Innovación
  - Respeto
  - Responsabilidad
  - Rendición de Cuentas
  - Credibilidad

## DERECHOS HUMANOS

PRINCIPIO 1: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR DENTRO DE SU ÁMBITO DE INFLUENCIA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES RECONOCIDOS UNIVERSALMENTE.

PRINCIPIO 2: LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE DE NO SER CÓMPlices DE LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

Apoyamos y respetamos la protección de los derechos humanos promoviendo conductas éticas entre los funcionarios y en nuestros proveedores. Procuramos no ser cómplices (de forma directa o indirecta) de abusos, tanto en nuestros lugares de trabajo como en nuestro círculo de influencia.

Como Conglomerado Financiero BCR, hemos desarrollado varios instrumentos normativos para regular la ética y el conflicto de interés, que se detallan a continuación:

### 1. Código de ética del Conglomerado Financiero BCR

En el Conglomerado Financiero BCR, a través del Código de Ética, se busca guiar la conducta y el quehacer cotidiano de las personas sometidas a este Código, que contribuyan directa o indirectamente a la reputación de la institución.

Además, apoya el fortalecimiento de la cultura de calidad en el Conglomerado. Incluye temas como las pautas generales de conducta, conflictos de interés, así como el establecimiento de la Comisión institucional de valores e igualdad de género.

El Código de Ética está disponible para sus funcionarios a través de la intranet de Banco.

## 2. Código de gobierno corporativo del Conglomerado Financiero BCR

El 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 y puede ser consultado en nuestra página web [www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com)

Además, como parte del cumplimiento del Acuerdo Sugef 16-16, el Banco de Costa Rica publica todos los años el Informe anual de Gobierno Corporativo. Estos informes se encuentran en el sitio Web [www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com).

## 3. Marco ético institucional del Conglomerado Financiero BCR

Su propósito es referenciar la gestión institucional atendiendo el fortalecimiento de la ética y su integración en los diferentes sistemas de gestión, mediante factores formales y factores informales que materializan la filosofía, el comportamiento y el quehacer Ético del Conglomerado Financiero BCR.

En el documento del marco ético institucional se incorporan tópicos tales como: discriminación, represalias, acoso sexual, acoso laboral, uso indebido de recursos, difusión de información confidencial, participación en actividades políticas, solicitud y aceptación de dádivas, falsificación de registros, sustracción de activos, faltas a la moral y a la integridad, favorecimiento ilícito, tráfico de influencias y conflictos de interés, uso indebido de información privilegiada, entre otros.

#### 4. Comisión de valores y equidad de género

Tiene como misión promover los valores institucionales como una forma de vida, que contribuya en el desarrollo personal y profesional de los colaboradores del Conglomerado BCR.

Y como visión constituir al Conglomerado BCR como una entidad defensora de sus valores institucionales con el propósito de beneficiar a la sociedad costarricense.

Entre las principales tareas que deben realizar sus miembros se pueden mencionar:

1. Promover en el ambiente de trabajo la vivencia de los valores institucionales y fomentar las relaciones positivas entre los compañeros y clientes.
2. Diseñar y ejecutar planes y programas para la divulgación y vivencia de los diferentes valores en la institución.
3. Desarrollar actividades educativas (charlas, cursos, talleres, seminarios, encuentros, reuniones, etc.) que orienten a los compañeros a identificar la vivencia de los valores y los antivalores en la cotidianeidad del ambiente laboral y familiar.
4. Fomentar ante todo aquellos valores capaces de contrarrestar el irrespeto hacia las personas indistintamente por su nacionalidad, raza, color, sexo, religión, preferencia sexual, etc.
5. Celebrar con la participación de todos los compañeros fechas conmemorativas, con el propósito de exaltar el significado de los valores existentes alrededor de estas.

Para el desarrollo de estas y muchas otras actividades que se pueden realizar en el marco de la Comisión Institucional, en todo momento se cuenta con el apoyo y experiencia de la Comisión Nacional de Rescate de Valores y del Sistema Nacional de

Comisiones de Rescate de Valores, donde participan las Comisiones de las diferentes instituciones públicas y privadas a nivel nacional, por lo cual podríamos decir que otra de las tareas importantes es:

Asistir a las actividades convocadas por la Comisión Nacional de Rescate de Valores, con el propósito de mantener una constante comunicación y coordinación con esta y establecer vínculos de cooperación horizontal con las Comisiones Institucionales adscritas al Sistema.

Fortalecer los valores éticos y morales como una forma de vida que contribuya al desarrollo personal y profesional de las funcionarias y funcionarios del Conglomerado Financiero BCR.

## 6. Manual de cumplimiento corporativo del Conglomerado Financiero BCR

Con el fin de 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 las y los funcionarios del Conglomerado para el acatamiento del ordenamiento jurídico, la normativa de cumplimiento, disposiciones internas y regulatorias del Banco de Costa Rica y sus subsidiarias.



## EVITAMOS EL CONFLICTO DE INTERESES

El conglomerado financiero BCR, cuenta con normas y procedimientos que garanticen y salvaguarden los intereses de todas las partes implicadas. Además, el Conglomerado Financiero cuenta 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.

- Auditoría General Corporativa en la Intranet SOMOS BCR – Sección denuncias.
- Auditoría Seguros en la Intranet SOMOS BCR – Sección denuncias.
- Auditoría OPC en la Intranet SOMOS BCR – Sección denuncias.
- Auditoría Valores en la Intranet SOMOS BCR – Sección denuncias.
- Auditoría SAFI en la Intranet SOMOS BCR – Sección denuncias.
- En el sitio web [www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com) en el apartado Atención y Defensa del Cliente a través del formulario disponible en el sitio web, o bien a través de la dirección electrónica: [atencionydefensadelcliente@bancobcr.com](mailto:atencionydefensadelcliente@bancobcr.com).
- En el correo electrónico del programa de ética: [etica@bancobcr.com](mailto:etica@bancobcr.com) a cargo de la Oficina Formación y Desarrollo.

## PROMOVEMOS LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN INTERNA

Durante el periodo de este informe impartimos cursos virtuales y presenciales por medio de nuestra Universidad Corporativa Saño. Esta unidad administrativa tiene funciones educativas única y exclusivamente para lo interno del Conglomerado Financiero BCR. Se desarrollan temas relacionados con los puestos de trabajo y la

incidencia de las funciones sobre el plan estratégico institucional. Los cursos se clasifican en bloque común, técnico, transversal y nivelatorio.

A partir de marzo de 2016, el Conglomerado Financiero BCR cuenta con la universidad corporativa Saño que tiene como objetivo: 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.

El modelo de aprendizaje comprende tres ejes:



Con el fin de proporcionar a los funcionarios del Conglomerado Financiero BCR la adquisición de conocimientos y el desarrollo de habilidades y actitudes, la universidad corporativa ha venido desarrollando programas, a través de los cuales apoya el desempeño de las funciones del puesto o área de trabajo de manera integral y continua; contribuyendo así con la estrategia organizacional.

En el siguiente cuadro se detallan los programas y el alcance obtenido:

Programa	Cantidad de personas
Taller Virtual (Ley 8204)	4268
Talleres Internos	3162
Sesiones Webex	667
Cursos Externos	1616
Principios de Efectividad	619
Seguridad y Prevención	75
Mejora Continua	173
Conocimiento Financiero	345
Gestión Bancaria	257
Office	168
Administración Comercial	475
Contratación Administrativa	156
Certificación Covey	10
Programa Minería de Datos	3
Programa Normativa Aplicada al Puesto	82
Viajes	56
<b>Total de personas capacitadas en el 2018</b>	<b>12132</b>

## EXTENDEMOS LA ÉTICA DENTRO DE NUESTRA CADENA DE VALOR

Como parte de la responsabilidad social que extendemos hacia nuestra cadena de valor, incorporamos criterios éticos dentro de los requisitos para todas aquellas empresas o personas que quieran brindar productos o servicios al banco. Estos proveedores deben conocer lo dispuesto en el Código de Ética del Conglomerado Financiero BCR.

Además, contamos con una sección dentro de nuestro sitio web ([www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com)) para que las y los proveedores puedan acceder al programa de contrataciones anuales del BCR, registrarse y consultar información de su interés.

## PREVENIMOS Y EDUCAMOS SOBRE EL ACOSO 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)".

## RECONOCIMIENTOS A NUESTRA EXCELENCIA

Durante el periodo que contempla esta memoria, el BCR ha sido premiado y reconocido por diferentes instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, lo que avala la gestión ambiental y de buenas prácticas de negocios que hemos realizado.

Gestión ambiental del BCR es reconocida

Nuestra institución obtuvo la categoría verde ubicándose dentro del "Semáforo de implementación del PGAI", que significa un excelente desempeño del Programa y mayores avances con respecto al año anterior. El reconocimiento de Excelencia Ambiental es otorgado por el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), basado en la calificación obtenida en las visitas de inspección a nuestras instalaciones, que realiza la Dirección de Gestión de la Calidad Ambiental (DIGECA).



#### XIV Feria del Ambiente

El Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) reconoció nuestra participación en la XIV Feria del Ambiente celebrada durante los primeros días del mes de junio del 2018. En dicha actividad se promovió la conciencia ambiental por medio de la entrega de información con consejos útiles para la protección y ahorro de los recursos naturales. Conseguimos alcanzar a 35.000 personas, logrando una proyección de imagen, con construcción de un posicionamiento e impacto ambiental positivo, en alianza con el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE).

## **PRÁCTICAS LABORALES**

PRINCIPIO 3: APOYAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.

PRINCIPIO 4: APOYAR LA ELIMINACIÓN DE TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO O REALIZADO BAJO COACCIÓN.

PRINCIPIO 5: APOYAR LA ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL.

PRINCIPIO 6: APOYAR LA ABOLICIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y OCUPACIÓN.

### **ESTAMOS COMPROMETIDOS CON PRÁCTICAS LABORALES JUSTAS**

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.

## PROCURAMOS LA LIBRE ASOCIACIÓN DE LAS Y LOS FUNCIONARIOS

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.

Las y los funcionarios 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 las y los funcionarios. 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.

ORGANIZACIÓN	CANTIDAD DE AFILIADOS
UNEBANCO	2669
ASOBANCOSTA	3603



## NOS PREOCUPAMOS POR MANTENER UN CLIMA LABORAL ADECUADO Y UNA CULTURA CORPORATIVA SÓLIDA

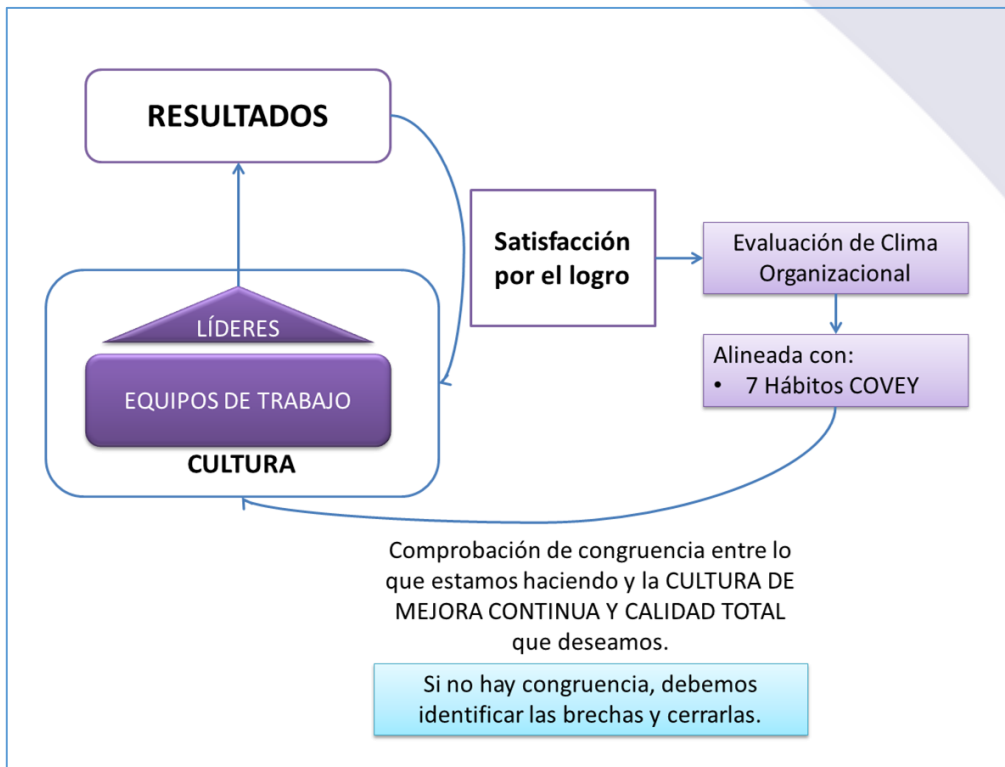
El clima laboral es un aspecto importante al momento de abordar la evaluación de las organizaciones. No puede haber un cambio a nivel laboral, mientras no exista un clima que lo propicie. Es por ello que el Clima Organizacional es uno de los factores que con mayor frecuencia se manifiesta al hacer referencia a un diagnóstico organizacional.

La evaluación del Clima Organizacional se constituye en 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.

En el Conglomerado Financiero BCR, el concepto de clima organizacional se define como:

“La percepción que tienen las personas sobre el medio ambiente organizacional, humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano incidiendo en la satisfacción, la disciplina, la ética, la eficiencia y la productividad en el desempeño individual y grupal”

Lo anterior se puede ver reflejado en el siguiente recuadro:



Como parte de las iniciativas, contamos con mecanismos establecidos para evitar cualquier tipo de maltrato físico, psicológico o trabajo forzado a lo interno (incluye: acoso, hostigamiento, abuso sexual y/o prácticas disciplinarias indebidas) y se enmarcan en el Reglamento Autónomo de Trabajo y Código de Ética. Para este periodo no reportamos ningún evento relacionado con trabajo forzado o no consentido.

Tenemos una Unidad de Clima Organizacional, compuesta por psicólogas y personal capacitado, que para implementar estudios contemplan dos factores fundamentales: Liderazgo y Trabajo en Equipo.

La última evaluación de Clima Organizacional se llevó a cabo entre el 03 de agosto al 02 de setiembre del 2018, con la participación del 82% de la población invitada y se obtuvo una calificación promedio a nivel de Conglomerado Financiero BCR de un 88.43%.



Podemos afirmar que los resultados de los esfuerzos institucionales orientados a la promoción de un clima laboral que apoye al negocio son satisfactorios y congruentes con el proceso de cambio de cultura que se está implementando, los cuales deben mejorarse continuamente.

## CREEMOS EN LA JUVENTUD

Cada año el Banco de Costa Rica abre sus puertas para que estudiantes de sexto año de Colegios Técnicos de todo el país puedan realizar su práctica supervisada. El propósito de este tipo de prácticas es brindarles a los estudiantes un espacio para adquirir conocimientos que los enriquezcan y formen como futuros profesionales y un primer enfrentamiento con el ámbito laboral.

Durante el año 2018 se recibieron en total 173 practicantes de 68 Colegios Técnicos del país, incluyendo zonas descentralizadas. Adicionalmente, el Banco les brinda a los estudiantes un subsidio semanal de \$25.000 para cubrir gastos básicos.

Una vez que finalicen su práctica profesional, si han superado las pruebas de Bachillerato, Técnico Medio y cuentan con una evaluación del desempeño satisfactoria, pueden ser partícipes del proceso de reclutamiento de acuerdo con las necesidades institucionales.

Lo anterior ha permitido que a la fecha se haya contratado el 10% de la población practicante, lo que constituye al BCR en la Institución que, a nivel nacional, más practicantes contrata como funcionarios, en relación con la cantidad que recibe.

## PROMOVEMOS LA IGUALDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

En el BCR desarrollamos iniciativas en favor de la igualdad y equidad de género, como parte integral de nuestra meta de continuar siendo una organización socialmente responsable. Estas contemplan, como materia fundamental, la promoción de prácticas laborales justas.

Dentro de la política salarial del Banco se retribuye a las funcionarias y a los funcionarios 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.

Además, las Políticas de Contratación del Banco 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; lo anterior, permitió que para el año 2018 el 49% del Conglomerado Financiero BCR estuviera conformado por mujeres y el 51% por hombres.

Aunado a lo anterior, contamos con una Comisión de Valores y Equidad de Género que está encargada de fortalecer los valores éticos y morales, para así contribuir al desarrollo personal y profesional de las funcionarias y funcionarios del banco.

Asimismo ofrecemos una sala de extracción de leche materna, creada desde el 2011, la cual está equipada con el mobiliario necesario para brindarle a sus funcionarias mayores facilidades y una mejor calidad de vida en su rol actual de madres.

La sala está compuesta por tres áreas para la extracción, refrigerado y los dispositivos de higiene adecuados y se encuentra ubicada en el edificio central del BCR.

Distribución de funcionarios por género:

2018			
Empresa	Masculino	Femenino	Total
BCR	1956	1872	3828
SAFI	55	43	98
BCR Valores	39	29	68
BCR Seguros	37	45	82
BCR Pensiones	42	54	96
Totales	2129	2043	4172

## REFORMA PROCESAL LABORAL

El 25 de julio de 2017 entró en vigencia la Reforma Procesal Laboral, un texto que transformó el Código de Trabajo de 1943; pues incluye la derogatoria de 16 artículos y la incorporación de otros 89, modificando casi el 50% del documento original, ante lo cual la Institución desarrolló una serie de capacitaciones, tanto en Banco como en sus Subsidiarias, con el fin en mente de conocer e implementar las reformas, de forma que los Funcionarios reconocieran la importancia de los cambios a la Ley y los implementaran en su vivencia diaria.

Para el BCR que siempre ha considerado a sus funcionarios como el recurso más importante, esta Reforma representó la minuciosa revisión y actualización de las políticas de Capital Humano que así lo necesitaran, de modo que sus más de 4.100 funcionarios puedan sentirse seguros que la Institución no incumple lo dictaminado por Ley, compromiso que renovamos año con año, para seguir velando por todos sus alcances conforme a los distintos lineamientos y/o actualizaciones que sobre esta materia sean comunicados por el Gobierno de la República de Costa Rica.

## EDUCACION FINANCIERA

El Banco continúa dirigiendo importantes esfuerzos en procesos de educación financiera y formación de contenidos de valor, como parte integral de su renovado compromiso de promover acciones responsables en beneficio de sus grupos de interés, es así como participa activamente como miembro de la Cámara de Bancos, organización que agremia las entidades financieras que promueve y apoya el desarrollo del Sistema Financiero, a través de sus diferentes actividades, tales como la Feria de Educación Financiera en el mes de Octubre, en la cual el Banco asistió por duodécimo año consecutivo, con la tarea de llevar información, herramientas y productos de ahorro, buscando promover la mayor inclusión financiera. Adicionalmente y en su rol activo como banco del estado atendió el llamado del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) para sumarse a la participación de la elaboración de la Estrategia Nacional de Educación Financiera, trabajando con el sector y otros entes relacionados en la identificación del segmento de población sobre el cual comprometer un plan de trabajo anual.

Parte de los avances de nuestra gestión en la formación financiera, fue la gestión para certificar a 31 funcionarios de distintas áreas del banco, en el contexto de Finanzas Saludables, para crearles competencias y convertirlos en facilitadores de toma de conciencia y uso de herramientas para impulsar en nuestros clientes nuevos hábitos en el manejo de sus finanzas personales y empresariales. Además y en forma paralela, se articularon otros esfuerzos para alcanzar a más clientes y comunidades específicas del país, logrando llevar nuestro mensaje y consejos financieros a más de 500 personas de



diferentes sectores económicos, llegando con una solución integral mediante información y productos de interés hasta sus lugares de trabajo.

Adicional a esto y por la necesidad de contar con información preventiva de los riesgos asociados al negocio y los productos, llevamos 10 charlas educativas sobre fraudes entre Ciberseguridad a clientes empresariales y charlas de Ciberbullying a centros educativos, principalmente colegios, alcanzado una población total de 908 personas.

La visión de la Administración superior del Banco y de la Junta Directiva General sobre la relevancia de la educación financiera y de otros ejes en la búsqueda de mejorar nuestros impactos sociales y económicos, queda documentada en la aprobación de la Estrategia de Sostenibilidad para el Conglomerado Financiero BCR, particularmente en el Programa Social de Educación Financiera, que procura dar un mayor valor agregado mediante un programa enfocado en mejorar la calidad de vida financiera de nuestras partes interesadas, con acciones consistentes de formación bancaria y educación financiera responsable, así como la creación de otras habilidades y competencias, propiciando así mayor lealtad, al humanizarse la relación comercial.

Dentro de este enfoque ampliado de acompañamiento al cliente, más allá del negocio bancario, se realiza en el mes de octubre la 10 Cátedra Bancaria del Conglomerado Financiero BCR, otro espacio de actualización y formación complementaria, a la cual asistieron más de 500 clientes, invitados del banco y de nuestras sociedades anónimas, para compartir conocimiento sobre un tema de tendencia, que fue impartido por el experto internacional y asesor en transformación y estrategia digital, el señor Marc Vidal, bajo la convocatoria "Reworking: Descubra las claves para enfrentar con éxito el desafío digital".

## 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 hemos externado nuestra firme convicción de proponer y promover políticas y acciones 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.

Para el año 2018 se genera una tendencia nacional de políticas encaminadas a la reducción o eliminación de las negociaciones colectivas y de los beneficios que pudieran negociarse para la mejora en las condiciones de los trabajadores. De lo anterior, se interpone por parte de la administración una denuncia al artículo 29 de la convención colectiva que permitía a los funcionarios del modelo Salario Base más pluses, renunciar con responsabilidad patronal y recibir hasta 20 meses de cesantía y en contraposición el Banco podría cambiar la plaza al nuevo modelo nominal, recibiendo un ahorro importante entre jornada, salario y otras cargas patronales. 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.

## **IDENTIFICAMOS Y GESTIONAMOS NUESTROS RIESGOS DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL**

Las acciones de salud y seguridad ocupacional forman parte de nuestro sistema global de gestión en el cual se involucra, además de las y los funcionarios, a clientes, contratistas y a la comunidad. El objetivo es identificar y trabajar en los riesgos de seguridad y salud en el trabajo, asociados con la operación diaria de nuestra labor.

Algunos de los resultados son:

- Conformación de un equipo de más de 500 brigadistas en todo el país que recibieron en este año la debida capacitación y entrenamiento, quienes dan servicio de atención y respuesta de emergencias, tanto a clientes como al personal.
- Atención de 120 urgencias emergencias al año por parte de la brigada de emergencias.
- Realización de más de 250 eventos de capacitación entre cursos y charlas con la participación de más de 3000 personas trabajadoras, en procedimientos de atención emergencias, medicina y ergonomía.
- Personal certificado de curso básico de primeros auxilio, reanimación cardio pulmonar, prevención y combate de incendios.

## NOS PREPARAMOS PARA LA ATENCIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS

### Formación en gestión preventiva

Nuestra brigada de emergencias cuenta con 392 colaboradores, con frecuencia brindan primeros auxilios a las personas que lo requieran, producto de situaciones de emergencia que se han desarrollado cerca de las instalaciones del banco. Se han atendido desde casos médicos por paro cardiorespiratorio hasta traumáticos (accidente de tránsito, caídas de peatones, entre otros).

Esta capacidad de atención se debe a que, desde el año 2011 al 2018, más de 800 personas se han certificado en Respiración Cardio Pulmonar (RCP) y más de 500 en primeros auxilios, por medio de la Cruz Roja Costarricense. Todos los cursos son impartidos por profesionales de emergencia de esa organización, así como de la empresa privada.

Al día de hoy llevamos 51 eventos de Capacitación a más de 700 funcionarios en:

- Procedimientos de Emergencias
- Prevención y Combate de incendios
- Soporte Vital de Trauma
- Valoración de Pacientes
- Curso RCP
- Rescate en estructuras colapsadas
- Asistente en Primeros Auxilios Avanzados
- Seguridad en Construcción

Gracias a esto hemos podido dar respuesta en atención de urgencias médicas a 105 pacientes atendidos.

Adicional trabajamos un programa de Simulacros de Emergencias, desde el 2005 hasta el día de hoy llevamos contabilizados más de 200 simulacros, todos los casos se ejecutaron bajo los procedimientos establecidos y con tiempos dentro de los estándares.

## **MEJORAMOS LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTRO PERSONAL CON LA PROMOCIÓN DEL ACONDICIONAMIENTO FÍSICO**

Con el fin de prevenir o corregir problemas de orden físico a los que se ven enfrentados los funcionarios y funcionarias del Conglomerado Financiero BCR, promovemos, desde hace 10 años, el programa de Centros de Acondicionamiento Físico (CAF). Con esto

apoyamos el bienestar físico y mental de las y los funcionarios, implementando acciones que tiendan a mejorar su calidad de vida y desempeño laboral.

Desarrollamos instalaciones adecuadas para el acondicionamiento físico en las oficinas centrales desde el año 2009. El CAF funciona apegado al marco normativo del Ministerio de Salud de Costa Rica y cumple con los requisitos mínimos que exige el Ministerio de Salud desde el año 2010.

En las oficinas centrales disponemos de un equipo de última tecnología y un espacio apropiado para el desarrollo de las actividades deportivas (áreas de biomecánica, cardio, spinning y otras actividades). También contratamos una empresa que brinda los servicios de instrucción de acondicionamiento físico en oficinas centrales, y realiza y supervisa los programas de entrenamiento y acondicionamiento de más de 500 funcionarios y funcionarias.

## **MEDIA MARATÓN RELEVOS BCR 2018**

El fin en mente de la Media Maratón en Relevos 2018 fue promover el equilibrio personal, el bienestar laboral y la sinergia entre los equipos de trabajo. Más de 600 trabajadores participaron en la Media Maratón BCR 2018.

## **PREVENIMOS PADECIMIENTOS FÍSICOS CON EL PROGRAMA BCR MOVIMIENTO**

BCR Movimiento es un programa de prevención de enfermedades traumáticas acumulativas (ETAs), que apoya la gestión preventiva para eliminar y disminuir padecimientos músculo-esqueléticos del funcionario o funcionaria a, en el área en donde se tiene una exposición de moderada a alta en movimientos repetitivos (como conteo de dinero). El propósito del programa es ofrecer a nuestras y nuestros funcionarios los conocimientos básicos para prevenir este tipo de enfermedades ocupacionales.

BCR Movimiento cuenta con dos etapas: las charlas sobre tipos de enfermedades traumáticas acumulativas y los ejercicios de relajación y estiramiento. La modalidad de trabajo es tipo taller, que se imparte de 20 a 30 minutos con profesionales de fisioterapia que hemos contratado para este fin. El programa inició en setiembre del 2013 y actualmente lo desarrollan 60 oficinas a nivel nacional (más de 500 funcionarias y funcionarios beneficiados).

## **PROCURAMOS UNA ATENCIÓN OPORTUNA CON NUESTROS SERVICIOS MÉDICOS**

Contamos con una unidad de servicios médicos que brinda atención permanente a las y los funcionarios que así lo requieran. Asimismo se cuenta con más de 25 consultorios y clínicas a nivel descentralizado. Como parte de los indicadores, se lleva un registro de las enfermedades más comunes presentadas en la población y de los días de incapacidad generados por cada padecimiento. Estos servicios están disponibles para la atención oportuna de las consultas del 80% de la población. El 20% restante, que se ubica fuera de la periferia de la ciudad, se asisten por los servicios médicos dispuestos por la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).

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

Todos los años realizamos una Jornada de Bienestar Laboral, que va desde Agosto hasta el mes de Setiembre, realizando varias actividades como: Donación de Sangre, Stands de productos: ergonómicos – nutrición – ejercicio – estilos de vida saludables – Fisioterapia, Práctica RCP, Charlas sobre Primeros Auxilios, Valoración de Signos Vitales para Clientes, Exámenes de Laboratorio, Exámenes de la Vista, Gastroskopias, Ultrasonidos.

## ATENCIÓN CLIENTES CON DISCAPACIDAD AUDITIVA -MUDA / SERVICIO TRADUCCIÓN LESCO BCR

El programa se implementó desde el 2017 y continúa facilitando la comunicación en Lengua de Señas Costarricense.

El programa consiste en brindar accesibilidad a los clientes con discapacidad auditiva – mudos a los servicios que brinda el Banco, mediante traducción por parte de funcionarias que hablan el lenguaje LESCO, para lo cual se utiliza el sistema de video-llamadas, la cuales se pueden realizar desde los teléfonos de encargados de oficina /gerentes de Tienda a nivel nacional a los teléfonos de las compañeras traductoras.

A continuación se detalla el Protocolo de Atención implementado por el BCR:

- El cliente ingresa al edificio y el personal de la oficina identifica que requiere el servicio de traducción.
- El personal le informa al gerente de tienda y éste realiza el contacto con las funcionarias que hablan el lenguaje LESCO, mediante video llamada y en modalidad de conferencia.
- Las compañeras traductoras informarán tanto al gerente como al cliente el servicio requerido y estarán virtualmente presentes en el transcurso de la prestación del servicio, a fin que las partes no pierdan la comunicación durante el trámite.

Este servicio se brinda inicialmente de lunes a viernes de 9:00 am a 4:00 p.m., de acuerdo con el horario de servicio en la mayoría de oficinas comerciales.

Inicialmente, tres funcionarias son las facilitadoras, pero espera que más funcionarios se interesen por aprender el lenguaje y el servicio pueda ampliarse aún más.

El BCR cumple con accesibilidad para personas con discapacidad física, se cuentan con ascensores, servicios sanitarios y señalización en braille de acuerdo con la Ley 7600.



## MODELO DE NEGOCIO: HACIA LA MEJORA CONTINUA

Alineado con nuestro plan estratégico, hemos venido implementando una serie de acciones con la finalidad de ir cambiando la forma de hacer las cosas e impactar significativamente nuestros procesos, los productos, el servicio que brinda y por ende la satisfacción de sus clientes. Todo este proceso de transformación se viene implementando bajo un proceso general de "Cambio cultural" enfocado en alcanzar una cultura de mejora continua en todos los niveles de la organización.

El desarrollo de una cultura de mejora continua se viene desarrollando basado en principios de calidad total, desarrollo de líderes y formación constante de los colaboradores, con un enfoque muy fuerte en la participación del personal en función de los objetivos de resultado y servicio que nos hemos venido fijando como organización.

Todo lo anterior impulsó reformas de fondo para restaurar la competitividad del Banco y así estimular la expansión de la actividad bancaria. Solo la eficiencia con niveles de excelencia permitirá contar con mayor libertad en la búsqueda de mejores oportunidades de negocio, brindar apoyo financiero oportuno y competitivo en momentos de mayor vulnerabilidad a nuestros clientes y apoyar aún más a diferentes sectores productivos, lo cual repercutirá en una mayor inclusión financiera, bancarización e impulso al desarrollo.

## TELETRABAJO

El Banco en el 2018 decide promover la modalidad de teletrabajo, en la cual una funcionaria o un funcionario puede desarrollar parte de su jornada laboral mediante el uso de medios telemáticos desde su propio domicilio u otro lugar habilitado al efecto, siempre que las necesidades y naturaleza del servicio lo permitan y en el marco de la política de conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las funcionarias y los funcionarios del Banco y de sus subsidiarias. Se implementó con el fin de mejorar en relaciones familiares, salud, seguridad, menor estrés, así como colaborar a que el

funcionario sea más proactivo y responsable, además ayudar al trabajo en equipo, planificación. Más de 200 funcionarios se sumaron a este beneficio.

## **MEDIO AMBIENTE**

PRINCIPIO 7: MANTENER UN ENFOQUE PREVENTIVO QUE FAVOREZCA EL MEDIO AMBIENTE.

PRINCIPIO 8: FOMENTAR LAS INICIATIVAS QUE PROMUEVAN UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.

PRINCIPIO 9: FAVORECER EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE.

### **COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE**

En el BCR apoyamos el desarrollo y la promoción de tecnologías, productos y servicios respetuosos con el ambiente, así como con la implementación desde el 2008 de un Programa de Gestión Ambiental Institucional, que dentro de sus acciones realiza mejoras importantes en nuestras oficinas para la reducción del consumo de energía y agua.

Actuando en congruencia con nuestro enunciado, hemos adoptado prácticas que nos permitan hacer un uso más eficiente de los recursos, logrando una calificación de excelencia en la gestión ambiental, distintivo de las instituciones con calificaciones mayores a 100, la nota obtenida en 2018 fue de 100.06 según el semáforo de implementación de PGAI de la DIGECA, por parte del Minae.

## OFICINAS AMIGABLES CON EL AMBIENTE

Como parte de nuestro compromiso de una gestión eco amigable, hemos incorporado en las distintas remodelaciones y construcciones, nuevos parámetros de construcción sostenible, con el objetivo de reducir los impactos ambientales y la búsqueda de un equilibrio con las necesidades de servicio al cliente.

Características de nuestros edificios eficientes:

- Uso de tecnología de luminarias LED.
- Sistemas de control de iluminación que automatiza y controla el uso de la luz artificial.
- Sistemas de aire acondicionado V.R.F. (Variable Refrigerant Flow): es un sistema aire-gas-aire de caudal variable de refrigerante que permite un control más exacto de la carga interna, consumiendo únicamente la energía requerida en un momento dado.
- Uso de vidrio temperado y laminado con control térmico para minimizar el impacto y aumento térmico interno, que a su vez aprovecha la luz natural en su interior para contribuir al ahorro energético. También, el vidrio utilizado en las cubiertas aporta tecnología auto limpiante para una mayor autonomía en su mantenimiento.
- Uso de implementos con porcentaje de material de reciclado y con certificación.
- En edificios remodelados se ha reutilizado hasta un 60% de la estructura original para reducir el impacto del proceso de construcción y en la huella de carbono.

- Uso de cubiertas livianas con un sistema de aislante térmico y membranas impermeables, que brindan un ahorro de energía por medio de un mejor control climático interno.
- Incorporación de zonas verdes en los techos, que generan control térmico y oxígeno. La cobertura verde absorbe y retarda un gran porcentaje de las aguas de lluvia, evitando sobrecargar los sistemas pluviales.
- Sistema mecánico que permite aprovechar y recolectar el agua pluvial, para uso en inodoros y piletas. Adicionalmente, se utilizan piezas sanitarias de bajo consumo, mingitorios secos y grifería de ahorro.
- Sistemas de reciclaje de aguas negras, para riego subsuperficial de zonas verdes.
- Superficies externas como parqueos, calles, aceras, terrazas con concreto y adoquines permeables, que ayudan a disminuir la impermeabilidad de las superficies regulares. Esto colabora a que las aguas vuelvan naturalmente a los mantos acuíferos.

Las construcciones y remodelaciones realizadas bajo criterios de sostenibilidad aportan beneficios en la reducción gradual de gastos financieros y en la huella ambiental, sin dejar de lado la funcionalidad de los espacios y la innovación en el uso de tecnologías que favorecen la experiencia de visita a nuestras oficinas.

Ejemplos concretos son nuestras oficinas de Alajuela, Centro de Negocios Curridabat, Ciudad Quesada, Heredia, Limón, Nicoya y Paso Canoas, San Rafael de Escazú, Ciudad Neilly. También se iniciaron cinco oficinas más en el proceso de remodelación. Estas

oficinas, con más de 50 años de construidas, entraron en procesos de remodelación que ya incorporaron los criterios sostenibles. En la intervención a la oficina de Paso Canoas aprovechamos el 100% de la construcción existente.

Además, contamos con tres edificios con sistemas fotovoltaicos:

1. Centro de Negocios de Curridabat: es el primer sistema fotovoltaico, está conformado por 99 paneles mono cristalinos con tecnología de avanzada que producen 26.7 Kwp (Kilo watt pico). Esta energía se consume en la misma oficina y en el momento que exista sobrante se inyecta en la red del Consejo Nacional de Fuerza y Luz.
2. Ciudad Quesada: se implementó un sistema de cogeneración de energía fotovoltaica formado por 36 paneles, que produce una potencia instalada de 10.7 Kwp, el cual ya opera y genera un ahorro de unos 12,000.00 Kwh al año (Kilo watt hora). El sistema compensa aproximadamente 8.3 toneladas de CO<sup>2</sup> al año, lo que equivale a unos 930 galones de gasolina.
3. Centro de Negocios de Nicoya: en el área del techo del segundo nivel se instalaron 114 paneles fotovoltaicos de una potencia de 315Watts y de tecnología mono cristalina, para tener un sistema instalado de 35.9kWp. Esta tecnología, según las simulaciones realizadas, nos darán una generación de sistema de aproximadamente 57.963,00 kW al año y con esto evitaremos unos 34.742,00 kg de CO<sup>2</sup> al año.

Nuestro Centro de Negocios del BCR en Nicoya recibió, en mayo del 2016, la certificación LEED Platino en la categoría de Nueva Construcción. Esta certificación se le confiere a la edificación que tiene liderazgo en energía y diseño ambiental y es la primera de esta índole que recibe una construcción de una empresa pública en Costa Rica.

Dada la construcción eficiente del edificio, recibimos la distinción por parte, de la ONG Consejo de la Construcción Verde de Estados Unidos (USGreen Building Council), que agrupa a más de 13.000 organizaciones y trabaja para promover los edificios que son responsables con el medio ambiente, provechosos y sanos para vivir y trabajar.

Dentro de los beneficios de obtener la Certificación está que garantiza el rendimiento ambiental y económico, el desempeño orientado a los ocupantes, además de que son construcciones menos costosas de operar y mantener.

## PRODUCTOS QUE IMPULSAN LAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES

El desarrollo de productos y servicios que impulsen la gestión del crecimiento financiero y uso adecuado de los recursos naturales es parte de nuestro modelo de desarrollo y nos permite establecer acciones que generan valor social.

### Eco crédito personas físicas

Es un crédito que busca salvaguardar la calidad ambiental de las actividades crediticias financiadas por el BCR, como entidad social y ambientalmente responsable. Está dirigido a personas físicas con planes de inversión como compra de paneles de energía solar, sistemas de purificación de agua, accesorios domésticos que sean eficientes en el consumo eléctrico y otros planes de inversión acordes.

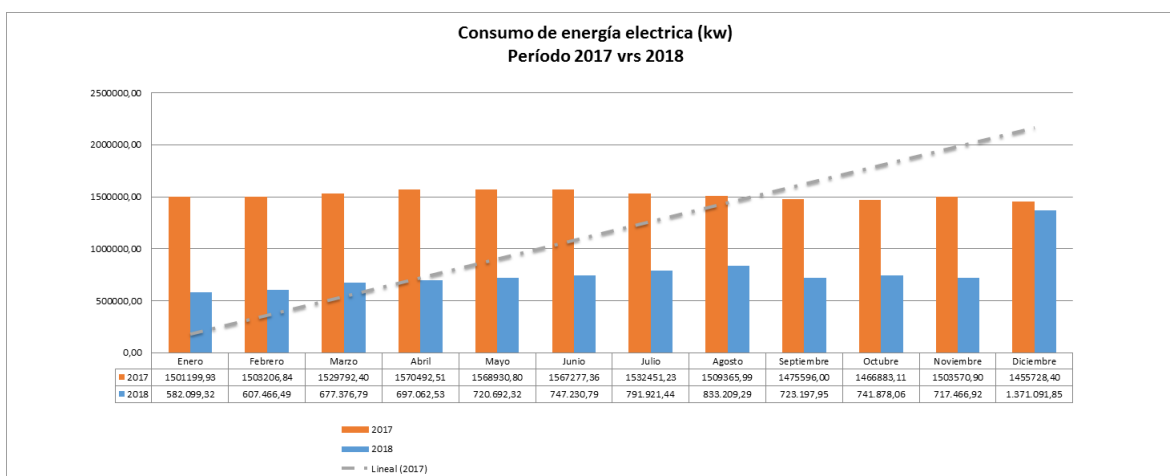
Los objetivos de este producto son consolidar y promover actividades sostenibles y amigables con el entorno natural; apoyar los esfuerzos del país en su objetivo de ser carbono neutral, y proyectar al BCR como una institución social y ambientalmente responsable.

## Eco Crédito Mi pymes

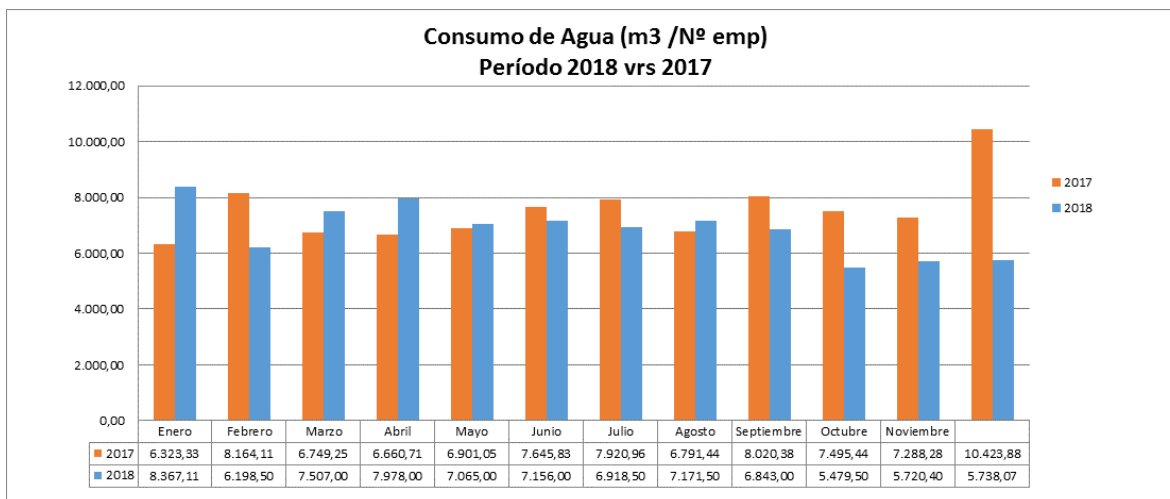
Está dirigido al sector de las micro, pequeñas y medianas empresas. Por medio de este, se busca promover el financiamiento de proyectos que tengan algún componente de sostenibilidad y de esta forma contribuir a la preservación del medio ambiente y al desarrollo sostenible de este sector tan importante para la economía costarricense.

## GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RECURSOS

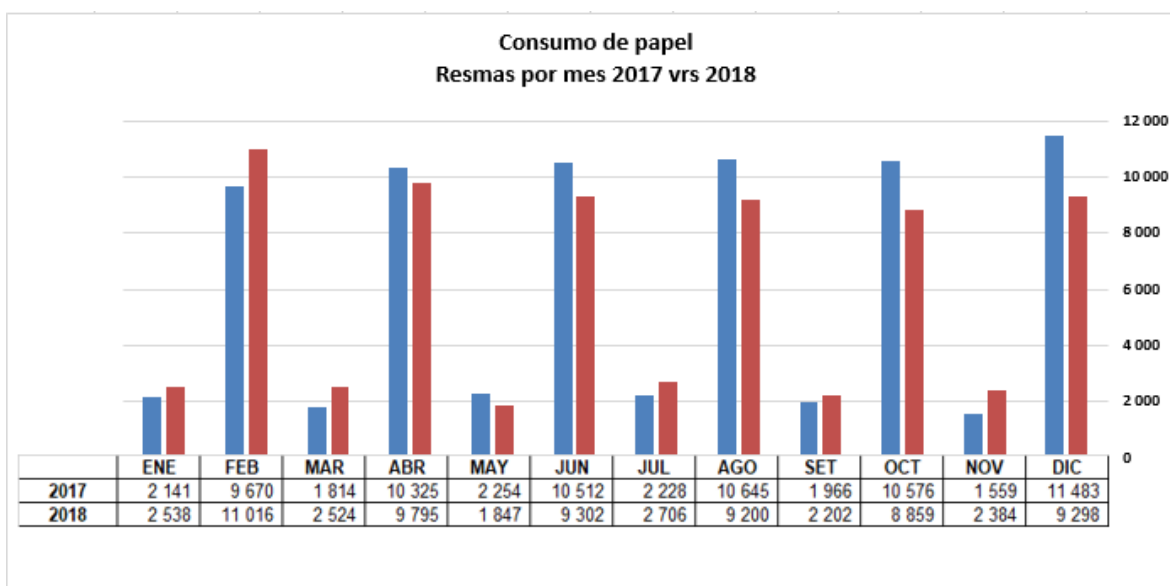
Como parte de nuestra gestión de utilización de materiales reciclados, la optimización del agua y la electricidad, realizamos mediciones de consumo e implementamos acciones de reducción que se reflejan en los siguientes gráficos:



Para el periodo de enero a diciembre del 2018, el consumo de energía eléctrica (kW) fue de 16.766.010.62Kw. Se muestra una disminución del 8% respecto al consumo de 18.184.495.47 kW para el mismo periodo del año 2017.



Para el periodo de enero a diciembre del 2018, el consumo de agua (m3) fue 82.142,58 m3. Se muestra una disminución del 5% respecto al consumo de agua (m3) 90.384,65 m3 para el mismo periodo del año 2017.



En cuanto al consumo de papel, durante todo el 2018, observamos una reducción del 5% en el consumo de resmas, respecto al 2017.



Desde el año 2013 al 2018, hemos logramos recuperar más de 300 toneladas de residuos valorizables, lo que refleja nuestra convicción de ser responsables con el manejo de nuestros residuos. Reiteramos que el énfasis de la organización es promover el cambio cultural hacia la reducción y adopción de hábitos para clasificar aquellos residuos que por las prácticas propias del negocio ya no podemos reducir.

Por medio de convenios con la Municipalidad de San José: y el Tecnológico de Costa Rica.

## **ANTICORRUPCIÓN**

PRINCIPIO 10: LAS EMPRESAS DEBEN TRABAJAR EN CONTRA DE LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUIDAS LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO.

### TRABAJAMOS CON ESTRICTO APEGO A NORMAS ÉTICAS Y LEGALES

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 eso, en el BCR basamos la gestión de nuestro gobierno corporativo en los valores de compromiso, integridad, responsabilidad, trabajo en equipo y mejora continua.

Para lograr este objetivo, contamos con políticas internas para combatir la extorsión y el soborno en nuestra cadena de valor. Estas políticas están contempladas en el Código de Ética, en el Marco Ético Institucional, en el Código de Gobierno Corporativo y en el Manual de Cumplimiento (Ley No. 8204).

Además, cumplimos 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.

## EVITAMOS LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS EXPRESIONES

En el Conglomerado Financiero BCR consideramos actos de corrupción los siguientes:

- El requerimiento, aceptación, ofrecimiento u otorgamiento directo o indirecto, de una funcionario a o funcionario 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 funcionario 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.

## 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.

Directrices generales sobre principios y enunciados éticos a observar por parte de los jerarcas, titulares subordinados, funcionarios de la Contraloría General de la República, auditorías internas y funcionarios públicos en general.

Directriz 30 emitida por el Poder Ejecutivo, a las reglas de actuación y conducta y sus estándares, emitidos por la Bolsa Nacional de Valores y a la guía para el desarrollo de auditorías de la ética.

## CONTAMOS CON UNA NORMATIVA INTERNA SÓLIDA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Contamos con una amplia normativa interna, basada en la legislación nacional, para luchar contra la corrupción en todas sus formas (prácticas anti-monopolio y anti-dumping). Estas se encuentran a disposición de nuestras funcionarias y funcionarios en un sitio específico en la intranet. Estas disposiciones, a su vez, se refuerzan con normas internas tendientes a concientizar a las y los funcionarios con respecto a este tema en particular:

Código de ética corporativo del Conglomerado Financiero BCR.

Convención colectiva de trabajo del Banco de Costa Rica y el sindicato Unión de funcionarios del Banco de Costa Rica.

Reglamento interno para el uso de vehículos propiedad del Banco de Costa Rica.

Código de gobierno corporativo.

Reglamento autónomo de trabajo del Banco de Costa Rica.

Política Institucional contra el hostigamiento sexual en el conglomerado BCR.

Disposiciones administrativas para el cumplimiento de los protocolos de seguridad en el conglomerado financiero BCR.

Disposiciones administrativas para el funcionamiento del programa antifraude.

Disposiciones administrativas para el monitoreo de transacciones sospechosas en el BCR.

Disposiciones administrativas para el trámite de denuncias anónimas.

Disposiciones administrativas para los deberes de confidencialidad, discreción y no divulgación de información para los funcionarios del conglomerado BCR.

Disposiciones administrativas para prevenir los actos de corrupción en el conglomerado BCR.

Disposiciones administrativas sobre el reclutamiento y selección de los (as) funcionarios (as) en el conglomerado BCR.

Disposiciones administrativas para las cuentas corrientes de los partidos políticos (financiamiento privado).

Disposiciones para el protocolo de actuación ante la ocurrencia de acciones delictivas que afecten directamente al conglomerado financiero BCR a sus clientes.

Políticas de conducta de los funcionarios BCR para prevenir el uso de información privilegiada

Políticas para el control de transacciones que realicen los funcionarios del BCR en nombre propio

Manual de cumplimiento corporativo del Conglomerado Financiero BCR.

## POSICIÓN DEL BCR ANTE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

Durante el 2017 y 2018 el Banco de Costa Rica fue cuestionado por el otorgamiento de los créditos a las empresas Sinocem y Coopelesca, sin embargo podemos afirmar que estos créditos se dieron con apego absoluto a la normativa vigente.

La institución ha colaborado con la Asamblea Legislativa y con el Ministerio Público en las investigaciones realizadas. Le corresponde a los Tribunales de Justicia revisar los hechos y la documentación para determinar si hubo delitos y sentar las responsabilidades respectivas.

En octubre de 2017, los miembros de la Junta Directiva General fueron suspendidos por el Presidente de la República, debido a su negativa de presentar voluntariamente la renuncia. A su vez, el Ministerio de la Presidencia nombró una nueva Junta desde octubre de 2017 hasta abril de 2018.

Esta situación puso en entredicho la imagen del Banco de Costa Rica; sin embargo, la institución continúa siendo una de las entidades más sólidas y rentables del país, con buenos indicadores financieros y un nivel de liquidez que supera ampliamente lo requerido en nuestra regulación.

## PARTICIPACIÓN RESPONSABLE EN EL PROCESO ELECTORAL

Como parte de nuestra cultura de responsabilidad social y en nuestra condición de entidad financiera estatal, realizamos ingentes esfuerzos, en conjunto con el Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica (TSE), para el financiamiento de partidos políticos en la época electoral, mediante la implementación de políticas delimitadas por la transparencia, rendición de cuentas, legalidad, democratización e igualdad de oportunidades para optar por el financiamiento.

Por otra parte, en el Conglomerado Financiero BCR nos ajustamos a lo preceptuado en el artículo 29 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, en donde dispone que:

“Los miembros de las Juntas no podrán participar en actividades político-electorales, salvo con la emisión de su voto y en las que sean obligatorias por ley. Esta prohibición es aplicable a los gerentes, jefes y subjefes de departamento y de sección”.

Además, también acogemos el artículo 146 del Código Electoral, (Ley No. 8765), donde se establece lo siguiente:

“Prohíbese a las y los funcionarios públicos dedicarse a trabajos o discusiones de carácter político-electoral, durante las horas laborales y usar su cargo para beneficiar a un partido político. Las y los jefes inmediatos de dichas funcionarias o funcionarios serán los responsables de vigilar el cumplimiento de esta disposición. Quienes ejerzan la Presidencia o las Vicepresidencias de la República, las y los ministros, las y los viceministros y los miembros activos del servicio exterior, el contralor o la contralora y Subcontralor o Subcontralora General de la República, la o el defensor y la o el defensor adjunto de los habitantes, la o el procurador general y la o el procurador general adjunto, quienes ejerzan la presidencia ejecutiva o sean miembros de las juntas directivas, directores ejecutivos, gerentes y subgerentes de las instituciones autónomas y todo ente público estatal, las y los oficiales mayores de los ministerios, los miembros de la autoridad de policía, las y los agentes del Organismo de Investigación Judicial (OIJ), las o los magistrados y toda persona empleada del TSE, funcionarios y funcionarias del Poder Judicial que administren justicia y quienes tengan prohibición en virtud de otras leyes, no podrán participar en las actividades de los partidos políticos, asistir a clubes ni reuniones de carácter político, utilizar la autoridad o influencia de sus cargos en beneficio de los partidos políticos, colocar divisas en sus viviendas o vehículos ni hacer ostentación partidista de cualquier otro género. En materia electoral, las personas funcionarias incluidas en el párrafo segundo de este artículo, únicamente podrán ejercer el derecho a emitir su voto el día de las elecciones en la forma y condiciones establecidas en este Código.

El TSE podrá ordenar la destitución e imponer inhabilitación para ejercer cargos públicos por un periodo de dos a cuatro años, a los funcionarios citados, cuando sus actos contravengan las prohibiciones contempladas en este artículo”.

Además, en el marco regulatorio existen políticas que prohíben el uso de influencias indebidas y evitan conductas como la manipulación, intimidación y coerción, que puedan deteriorar el proceso político público, para así asegurar la transparencia de las actividades electorales, contribuciones y participación política.

## LOS RESULTADOS DEMUESTRAN NUESTRA RIGUROSIDAD

Somos un importante y eficiente aliado local e internacional de las autoridades policiales y fiscales competentes en la detección oportuna de las intenciones de los delincuentes de legitimar sus capitales. La implementación y cumplimiento de la normativa anticorrupción ha dado resultados positivos para nuestra organización.

En el BCR aplicamos la política “cero tolerancia” ante la ocurrencia de actos irregulares, sean estos cometidos por funcionarios (as); por terceros o por ambos en contubernio, 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.

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

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.

Continuaremos apoyando las investigaciones policiales con la coordinación que estas requieran, para combatir en forma efectiva las actividades ilícitas y el crimen



organizado. Apegados a nuestros valores corporativos, nuestra posición es de cero tolerancia junto con una constante y anuente colaboración con las autoridades respectivas.

También es importante resaltar que, a la fecha, no se reporta ningún caso por actos de corrupción, extorsión o soborno dentro del banco. El nivel de compromiso y avance en los temas de anticorrupción nos ha permitido adquirir el reconocimiento del Instituto Costarricense Contra Drogas, por la participación de la Gerencia de Cumplimiento en diversas actividades que buscan contribuir con la lucha contra la legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo.

## EDUCAMOS PARA PREVENIR

Creemos profundamente en la educación para evitar la corrupción o el fraude. Por eso, contamos con planes de capacitación con cursos virtuales sobre legislación preventiva de riesgo o anticorrupción, especialmente sobre lavado de dinero, de acuerdo con la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo (Ley No. 8204) y su respectivo reglamento.

Los cursos incluyen tópicos como definición del concepto de legitimación de capitales, tipologías y señales de alerta, marco jurídico aplicable, sanciones para funcionarias o funcionarios y la institución, instrumentos como: reportes de operaciones inusuales y sospechosas, reporte de operaciones en efectivo (únicas y múltiples) y la Política Conozca a su Cliente.

Como parte integral de la gestión de la Subgerencia de Riesgo, en materia de riesgo operacional se lleva un registro de pérdidas por actos asociados a corrupción, clasificados como fraude interno. En los casos en los que se ha detectado falta a las medidas anticorrupción, las y los involucrados han sido amonestados o despedidos, lo cual confirma nuestra postura ante estos actos.

Con el propósito de generar una mayor comprensión de los factores formales que integran el programa ético a nivel institucional, hemos realizado diversos esfuerzos en materia de comunicación, talleres y elaboración de documentos, tales como:

Comunicados en la Intranet 'Somos' sobre factores formales de la ética.

Inclusión de los valores institucionales en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de todos los funcionarios y funcionarias del Conglomerado BCR de forma horizontal y vertical con el Plan Estratégico institucional.

Capacitación a las y los funcionarios de nuevo ingreso sobre el tema de ética y el Código de Ética.

Capacitación de Ética y Conflictos de Interés a los gerentes del Conglomerado, con el fin de que lo compartan con sus subalternos y subalternas.

## FACILITAMOS MECANISMOS PARA LA DENUNCIA DE PRÁCTICAS INDEBIDAS

Cualquier persona tiene el derecho de denunciar los presuntos actos de corrupción de los que tenga conocimiento y sean cometidos por funcionarias o funcionarios de nuestra organización. Para tal efecto, el denunciante cuenta con la Contraloría de Servicios o bien, puede ir directamente a la Contraloría General de la República.

En el caso interno, todo funcionaria o funcionario tiene el deber de denunciar ante su superior jerárquico inmediato, o en ausencia de este ante el superior jerárquico siguiente, los presuntos actos de corrupción de los que tenga conocimiento y que sean cometidos en el banco o sus subsidiarias.

Para nuestros clientes u otro particular, nuestra Contraloría de Servicios recibirá las denuncias presentadas, de acuerdo con lo establecido en nuestra normativa interna (procedimientos administrativos para trámites de la Contraloría de Servicios).

Una vez interpuesta la denuncia, así como durante y luego del proceso de investigación, la o 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.

Contamos con la Unidad de Procedimientos Administrativos, quienes son los encargados de realizar las investigaciones preliminares pertinentes para determinar si se debe abrir un procedimiento administrativo interno o si se debe llevar el caso a otros organismos.

Durante los diferentes procesos de investigación, guardarnos confidencialidad sobre la identidad de la o el denunciante, así como de toda aquella información y evidencia que pueda llegar a sustentar la apertura de un proceso administrativo o judicial. Incluso la identidad permanece protegida después de concluida la investigación, con lo cual evitamos cualquier manifestación de represarías contra la o el denunciante.

## EXTENDEMOS NUESTRAS POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN HACIA NUESTRA CADENA DE VALOR

Es importante destacar que extendemos nuestro Código de Ética hacia la cadena de valor de nuestro negocio, ya que en los contratos con proveedores les solicitamos el conocimiento y el compromiso ante las políticas establecidas en ese documento.

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

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

# 2018

