

# Reporte de Sostenibilidad Conglomerado Financiero BCR

## 2019



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



# Contenido

<b>CAPÍTULO 1. ¿Quiénes somos? .....</b>	<b>5</b>
Introducción.....	5
Mensaje del Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica .....	6
Nuestra Institución: 142 años de historia.....	8
Misión, Visión, Valores.....	13
Nuestros Colaboradores 2018-2019 .....	13
Estructura Organizacional .....	14
Nuestras Oficinas.....	15
Cantidad y ubicación de oficinas bancarias .....	15
Estrategia de Sostenibilidad.....	16
Fortaleciendo la gestión sostenible del negocio hacia un modelo de triple utilidad. ....	16
Impactos Financieros Satisfactorios 2019 .....	18
Tecnología y Banca Digital .....	20
Crecemos en obra pública .....	22
Logros de nuestras subsidiarias .....	23
Líderes en Fondos de Inversión .....	23
Primera Corredora de Seguros del país .....	24
Puesto de Bolsa exitoso .....	25
Negocios sólidos de la Operadora de Pensiones .....	26
Premios y certificaciones ISO .....	26
Alineación Aspectos Materiales, Principios Pacto Global y ODS.....	30
<b>CAPÍTULO 2.....</b>	<b>33</b>
<b>Acciones sostenibles de triple utilidad .....</b>	<b>33</b>
Derechos Humanos .....	34
Código de ética del Conglomerado Financiero BCR .....	34
Fortalecimiento de la ética con procesos de sensibilización .....	35
Capacitaciones sobre ética Institucional .....	37
Canales para el manejo de denuncias .....	37
Código de gobierno corporativo del Conglomerado Financiero BCR .....	39
Manual de cumplimiento corporativo del Conglomerado Financiero BCR.....	39
Medidas en temas de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.....	39

<b>Comisión de Valores</b> .....	41
<b>Acciones de la Comisión de Valores en el periodo 2019</b> .....	42
<b>Promovemos la Formación y Capacitación Interna</b> .....	44
Detalle de los programas y el alcance obtenido .....	46
<b>Teletrabajo</b> .....	47
<b>Prevenimos y educamos sobre acoso laboral y sexual</b> .....	49
<b>Extendemos la ética dentro de nuestra cadena de valor</b> .....	50
<b>Prácticas laborales justas</b> .....	50
<b>Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso</b> .....	51
<b>Procuramos la libre asociación de los colaboradores</b> .....	51
Datos con el porcentaje sobre la población total del BCR.....	52
<b>Nos preocupamos por mantener un clima laboral adecuado y una cultura corporativa sólida</b> ...	52
<b>Eventos de capacitación en temas Cultura y Clima Organizacional</b> .....	54
<b>Creemos en la Juventud</b> .....	55
<b>Promovemos la Igualdad y Equidad de Género</b> .....	55
<b>Reforma Procesal Laboral</b> .....	57
<b>Educación Financiera</b> .....	58
BCR instruye en ciberseguridad y cyberbullying.....	62
<b>Identificamos y gestionamos nuestros riesgos de salud y seguridad ocupacional</b> .....	63
Formación en Gestión Preventiva: nos preparamos para la atención de primeros auxilios .....	64
Cuadros comparativos 2018-2019 .....	65
Promocionamos el acondicionamiento físico para la mejora de la calidad de vida del personal ....	66
Gestión del programa de acondicionamientos físico.....	66
Media Maratón Relevos BCR 2019 .....	67
Prevenimos padecimiento físico con el Programa BCR Movimiento.....	68
Resultados de BCR Movimiento en el año 2019 .....	68
Servicios Médicos oportunos.....	69
Beneficios del sistema de servicios médicos y su estructura. ....	70
Atención a clientes con discapacidad auditiva- muda .....	71
Servicio traducción Lesco BCR. ....	71
<b>Proceso de medición. Evaluación de Desempeño</b> .....	72
<b>Beneficios sobre prestaciones sociales para nuestros colaboradores</b> . ....	73
<b>Ambiental</b> .....	75
<b>Comprometidos con el ambiente</b> .....	75

<b>Oficinas amigables con el ambiente .....</b>	<b>76</b>
Características de nuestros edificios eficientes .....	77
Edificios con sistemas fotovoltaicos.....	79
Certificación ambiental Leed Platino .....	79
<b>Productos que impulsan las prácticas sostenibles .....</b>	<b>80</b>
Eco crédito personas físicas .....	81
Eco Crédito Mipymes .....	81
<b>Gestión Responsable de los Recursos.....</b>	<b>82</b>
<b>Programa de Reciclaje .....</b>	<b>84</b>
<b>Impulsando una Cultura de compromiso ambiental .....</b>	<b>84</b>
Campaña de Recolección de Tapitas 2019.....	85
<b>Económico / Anticorrupción .....</b>	<b>86</b>
<b>Trabajamos con estricto apego a normas éticas y legales.....</b>	<b>86</b>
<b>Evitamos la corrupción en todas sus expresiones.....</b>	<b>87</b>
<b>Nos alineamos a la Legislación Nacional .....</b>	<b>88</b>
<b>Contamos con normativa interna contra la corrupción.....</b>	<b>89</b>
<b>Posición del BCR ante otorgamiento de créditos .....</b>	<b>90</b>
<b>Participación Responsable en el Proceso Electoral .....</b>	<b>90</b>
<b>Los resultados demuestran nuestra rigurosidad.....</b>	<b>92</b>
<b>Educamos para prevenir .....</b>	<b>93</b>
Programa de Prevención y Seguridad contra el fraude interno .....	94
Facilitamos mecanismos para la denuncia de prácticas indebidas.....	96
<b>Extendemos nuestras políticas anticorrupción hacia nuestra cadena de valor.....</b>	<b>97</b>

# CAPÍTULO 1. ¿Quiénes somos?

## Introducción

El Reporte de Sostenibilidad del Banco de Costa Rica 2019, es una rendición de cuentas que abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Este documento fue elaborado con la metodología del Pacto Mundial de la ONU sobre la Comunicación del Progreso, COP.

La información que ha sido recopilada es clara y transparente, reiterando nuestro compromiso con nuestros grupos de interés.

El reporte resume las acciones, resultados comparables, divulgación de políticas importantes, que la Institución ha realizado teniendo como base los objetivos de desarrollo sostenible: Ambiental, Social, Económico, que a su vez agrupan las cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción, en pro del cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial.



## Mensaje del Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica

El Banco de Costa Rica presenta su Reporte de Sostenibilidad 2019 para rendir cuentas sobre las acciones que la Institución ha venido realizando en pro del cumplimiento de los diez principios universalmente aceptados que instruye el Pacto Global y los fundamentos de la sostenibilidad que le permita al Conglomerado encaminarse hacia un modelo de negocio de triple utilidad.

La estrategia de sostenibilidad de la institución contempla programas orientados a generar valor transversal para el negocio, reconociendo el entorno institucional y mundial, que, a su vez, exige la innovación de los productos y servicios que se ofrecen a los clientes, como un factor diferenciador en el mercado financiero.

Lo descrito anteriormente, se afianza en políticas y prácticas que promuevan el crecimiento de la Institución, sin dejar por ello de lado los lineamientos de orden local y mundial, así como el impulso de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS).

La estrategia de sostenibilidad 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 ese 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.

Durante el 2019 el esfuerzo del Banco por construir caminos en esa dirección fue arduo y constante, logrando avanzar en forma significativa en la gestión de proyectos relacionados con un sistema de gestión ambiental, social y de gobernanza, así como en

la incorporación de mejores prácticas en materia de financiamiento sostenible, de igual manera, se atendieron en forma satisfactoria los indicadores ambientales que generan nuestras operaciones.

Algunas otras acciones que se han realizado son el Programa de Educación Financiera con impacto dirigido hacia nuestros clientes empresariales y pymes, se desarrolló el diagnóstico de Materialidad interna, entre otros importantes programas de Salud Ocupacional que procuran potenciar la calidad de vida organizacional.

En el BCR 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, que aumente nuestra competitividad en armonía con la sociedad y el planeta.

Nuestros avances en el 2019 son relevantes y se describen ampliamente en este documento; para el 2020 nos planteamos 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 continuar con nuestro compromiso de impulsar el desarrollo, social, la competitividad y la sostenibilidad de nuestro país.

## Nuestra Institución: 142 años de historia



El Banco de Costa Rica (BCR) se fundó un 20 de abril de 1877, desde esa fecha a la actualidad, ha incursionado exitosamente en actividades financieras públicas y privadas, brindando al gobierno, agricultores, industriales, comerciantes y familias sus ofertas de productos y servicios, para incidir positivamente en la generación de empleo e impulsar el desarrollo del país. En 1884 éramos la Institución Financiera autorizada para la emisión monetaria, el control de las rentas del estado y otras actividades de gran relevancia financiera y empresarial.

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



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

Tucán, otra marca del BCR, se creó 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. Para el 2019 contamos con más de 5 300 puntos Tucán distribuidos en todo el territorio nacional.

En este mismo 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 2017, cumplimos 140 años y continuamos 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, bancariza y democratiza los servicios financieros, el emprendimiento y la construcción de grandes obras.

Durante este mismo año y de la mano de la marca Esfera, el BCR incursiona 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 el 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.

En el 2018 y siguiendo con lo que corresponde al 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 ese mismo año. Durante el 2019 dieron inicio los procesos de licitación y adjudicación de las primeras obras impostergables, lo que significa que las construcciones darán inicio en los primeros meses del siguiente año.

Además de fortalecer los fideicomisos, en el 2019 el BCR abogó por la innovación como motor diferenciador en su sector, esto motivó un proceso de transformación digital que nos ha permitido innovar ofreciendo a nuestros clientes nuevos y mejores productos y servicios, caracterizados por su calidad y eficiencia. Ejemplo de ello son: los sobres electrónicos, nueva App BCR Móvil, formularios digitales para solicitud de productos, la implementación del IBAN para todos los canales, el remozamiento del portal informativo [www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com) y la implementación de la matrícula de dispositivos para celulares, entre otros.

El trabajo del BCR no se detiene, nos sentimos orgullosos de crecer cada día junto a nuestros clientes, de innovar para afrontar preparadamente los cambios del mundo digital, pero, sobre todo, nos sentimos muy orgullosos de contar 142 años formando parte de la idiosincrasia, la economía y la sociedad de un país libre y democrático, nos sentimos orgullosos de ser: el Banco de Costa Rica

## Perfil de la Organización



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

### **SOCIEDADES ANÓNIMAS:**

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

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

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

**FECHA DE ADHESIÓN:** 13 de enero de 2011.

**NÚMERO DE FUNCIONARIOS 2019:** 4.411

**SECTOR:** Banca y finanzas.

**PAÍSES DONDE OPERA:** Costa Rica.

**PERÍODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA:** 2019

**FECHA DE LA MEMORIA ANTERIOR MÁS RECIENTE:** 2018.

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

## Datos relevantes

### Misión, Visión, Valores

#### 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 financiera 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

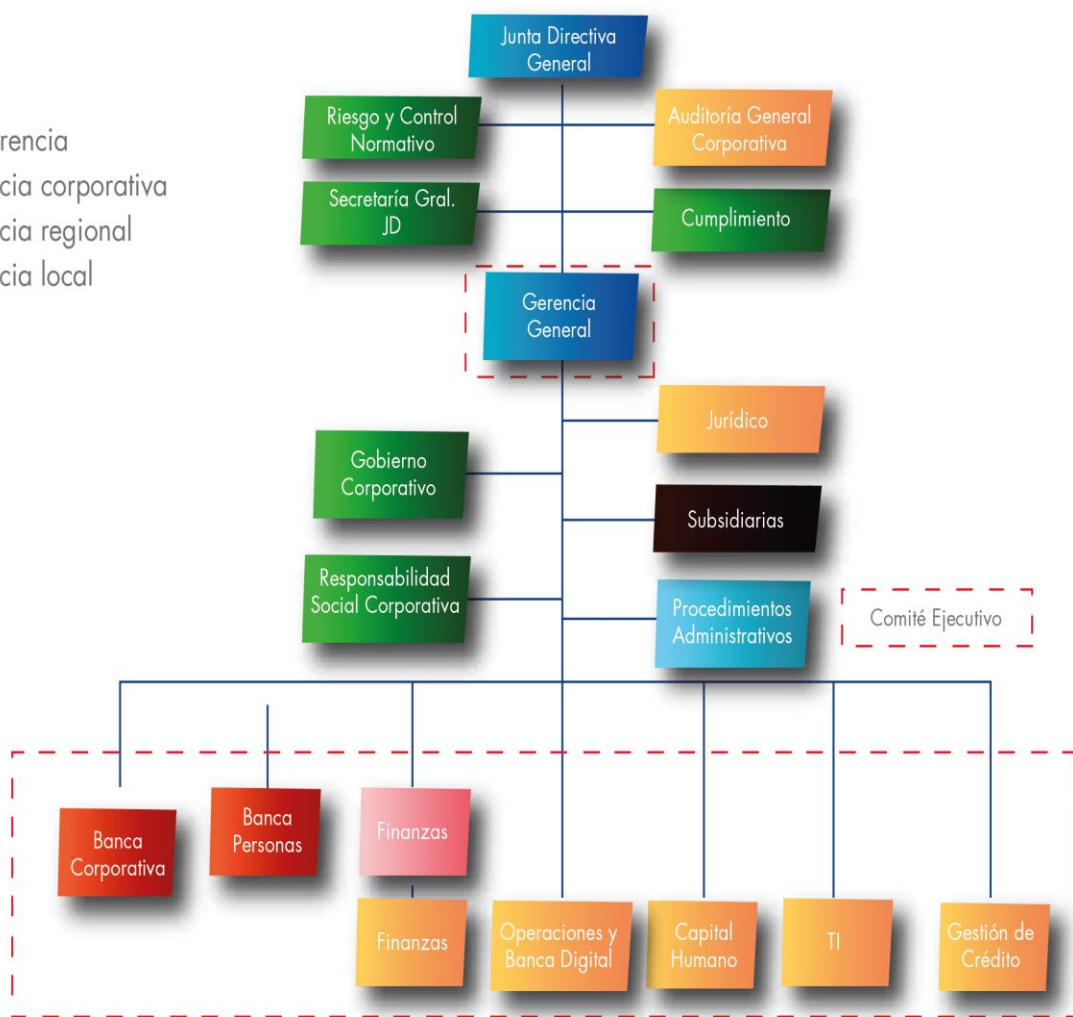
- Está orientada hacia la búsqueda de la excelencia en la gestión y en la prestación de servicios.
- Liderazgo, Innovación, Respeto, Responsabilidad, Rendición de Cuentas, Credibilidad.

### Nuestros Colaboradores 2018-2019



## Estructura Organizacional

- Subgerencia
- Gerencia corporativa
- Gerencia regional
- Gerencia local



## Nuestras Oficinas

Cantidad y ubicación de oficinas bancarias

### Nuestras oficinas y sus ubicaciones



## Estrategia de Sostenibilidad

Fortaleciendo la gestión sostenible del negocio hacia un modelo de triple utilidad.

Con Políticas sobre Responsabilidad Social Corporativa y una estrategia en marcha, la Junta Directiva y la alta gerencia del Conglomerado BCR renuevan su visión y compromiso hacia un modelo de negocio de triple utilidad.

La estrategia de sostenibilidad contempla programas orientados a generar valor transversal para el negocio, reconociendo el entorno institucional de encontrarnos en un proceso de gradualidad y de madurez en el tema, más la oportunidad de seguir velando por nuestros impactos sociales, ambientales y económicos, en apego a los lineamientos de orden local y mundial, que, como actor social del estado, nos corresponde impulsar como lo son los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS).



De las principales acciones comprometidas, durante el año 2019, se logró avanzar en forma significativa en la gestión de proyectos relacionados con un sistema de gestión ambiental, social y de gobernanza y la incorporación de mejores prácticas en materia de financiamiento sostenible, además de sumarnos como firmantes del Compromiso



Empresarial para Aumentar la Ambición Climática, de la Superintendencia General de Bancos (SUGEF) y el Protocolo Verde de la Cámara de Bancos, ambos en el mes de octubre, en ocasión de celebrarse la PRECOP en el país.

De igual manera, se atendieron en forma satisfactoria los indicadores ambientales de los impactos de nuestras operaciones, de conformidad con el Plan de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) que se reporta ante la Dirección General de Cambio Climático (DIGECA), del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE).

En relación con la gestión de impactos sociales y de gobernanza, al ser firmantes de adhesión voluntaria al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, desde enero 2011, publicamos en nuestra página web un Informe anual respectivo para rendir cuentas de nuestras acciones responsables en estos y otros temas materiales comprometidos.

Entre nuestras acciones destacamos el Programa de Educación Financiera con principal impacto dirigido hacia nuestros clientes empresariales y pymes, el cual se fundamenta en una gestión de trabajo colaborativo entre áreas claves del negocio para generar las acciones y las métricas que nos faculte a comprometernos y rendir cuentas, mediante un ciclo de charlas de finanzas saludables, a nivel nacional.

Entre las principales acciones de impacto social con colaboradores, de acuerdo con el plan de trabajo establecido en la estrategia anual de sostenibilidad, se señala la gestión de Género, al realizar un diagnóstico de brechas y formalizar la integración de una Comisión institucional para la promoción de la igualdad y equidad efectiva, entre otros importantes programas de Salud Ocupacional que procuran potenciar la calidad de vida organizacional.

En este esfuerzo de mejora continua también realizamos un diagnóstico de Materialidad interna, donde se lograron identificar 33 temas prioritarios para el negocio, agrupados por áreas de contribución en lo social, ambiental y económico, para ser incorporados en los procesos de revisión estratégica del Conglomerado, con miras a encaminarnos hacia una gestión integrada de un modelo de negocios sostenible, entre otros proyectos de interés estratégico que se indican en el presente informe.

## Impactos Financieros Satisfactorios 2019

### Resultados financieros satisfactorios

Esta sección muestra una contribución estratégica a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, pág18-19.



Con Políticas sobre Responsabilidad Social Corporativa y una estrategia en marcha, las utilidades netas ascendieron a \$37,074 millones de colones, 76% más con respecto al 2018, cerrando con un patrimonio de \$564,853 millones de colones. Estas cifras reflejan la solidez y seguridad financiera de la entidad.

El buen desempeño financiero nos permitió fortalecer la suficiencia patrimonial, la cual se mantuvo en cumplimiento de los límites regulatorios y dentro de los márgenes de su perfil de riesgo interno, obteniendo una rentabilidad sobre su patrimonio del 6.58%.

A nivel de Conglomerado los ingresos por servicios ascendieron a ₡115,209 millones de colones, lo que representa un crecimiento del 8.7%. La cartera de crédito ascendió a ₡2, 890,645 millones de colones y las colocaciones acumuladas sumaron ₡1, 391,339 millones de colones, en el tanto las captaciones alcanzaron los ₡3, 784,628 millones de colones.

Con respecto a la mora, el BCR cerró con 2.65% la cual es la más baja desde 2017, lo que refleja el fuerte esfuerzo comercial que realizó el banco en este 2019 tanto para banca de personas y corporativa, con un entorno económico adverso, logrando un adecuado control de las estimaciones, disminuyendo sustancialmente con respecto al año 2018.

En relación al costo total del fondeo cerramos con un 4,08%, cifra altamente competitiva.

En el año 2019 se canceló el pago total de las obligaciones contraídas con el Ministerio de Hacienda por la absorción del Banco Crédito Agrícola de Cartago, suma que representó ₡70 mil millones de colones. También se dio el pago de la deuda subordinada, que representaba \$10 millones de dólares, lo que nos ayudó a disminuir nuestro costo financiero y generó un resultado financiero de ₡171,623 millones con un crecimiento del 4.3%.

En relación con los bienes adquiridos, se realizaron las ventas de 539 de ellos, lo que representa una suma ₡ 33,385 millones, un 146% más que el 2018.

## Tecnología y Banca Digital

En septiembre 2018, se definió el mapa estratégico para abordar los principales retos en Tecnología del Conglomerado Financiero BCR. Este mapeo permitió que el 2019 fuera estratégico para la toma de decisiones y acciones. Ejemplo de ello es que el plan de cierre de brecha ha avanzado en un 87%, llevando a cabo autoevaluaciones de los procesos, la aprobación de los planes de acción y la atención a la auditoría externa.

Durante el 2019 se realizó la migración del sistema de tasaciones electrónicas, asignando nuevos equipos para mantener bases de datos actualizadas. Con esto se minimiza el riesgo de incidentes y fallas. También se implementó un nuevo sistema de Custodio fortaleciendo la parte de comisiones, estados de cuenta y liquidaciones tanto para el Banco como para SAFI.

Además, se migraron las bases de datos a un nuevo motor, reinstalando la aplicación en servidores, para atender nuevos requerimientos de mantenimiento.

Se actualizó el sistema Banktrade, (para las transferencias internacionales), acción trascendental para mejorar las transferencias internacionales de dinero.

La actualización de los Transerver, mejoró el rendimiento y funcionalidad de los ATM y recicladores de efectivo, a nivel de las vulnerabilidades de los periféricos. Existen mejores herramientas para seguridad, monitoreo y consultas por consola. Los puntos de venta (POS) ya están debidamente certificados y operan con la interfaz del nuevo sistema IST.

Las bases de datos son un punto crítico para el Conglomerado Financiero BCR, por lo que su plan de actualización con mejoras (Parchado 2019) se concluyó satisfactoriamente y el plan de Migración 2019 está 85% avanzado.

En el 2018 se inició con la renovación de la infraestructura de telecomunicaciones en las oficinas. En el 2019 se ejecutó en 50 de ellas distribuidas en todo el país. Esta renovación abarcó la instalación de equipos nuevos con software actualizado. Con esta nueva infraestructura, las redes, ATMs y equipos en las oficinas son más seguros. Además, la activación de servicios y el monitoreo de tráfico de red se pueden hacer de forma remota.

El bus de servicios es una pieza fundamental dentro de la arquitectura tecnológica del Conglomerado, pues gobierna el tema de la integración entre componentes. La migración a una versión actualizada incluyó servidores, almacenamiento y un aumento en la capacidad de procesamiento. Además, se aseguró soporte del fabricante por vía contractual.

La migración CORE – Mainframe que realizamos en 2019 incluyó desde los racks donde se ubican los equipos nuevos de procesamiento y almacenamiento, hasta las cláusulas contractuales nuevas para soporte local y del fabricante. Ahora el CORE del Conglomerado cuenta con una plataforma virtual para respaldos y alta disponibilidad.

Nuestro proceso de transformación digital nos ha permitido innovar ofreciendo a nuestros clientes nuevos y mejores productos y servicios, caracterizados por su calidad y eficiencia. Ejemplo de ello son: los sobres electrónicos, nueva App BCR Móvil, la implementación del IBAN para todos los canales, el remozamiento del portal informativo [www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com) y la implementación de la matrícula de dispositivos para celulares.

Se avanza arduamente en el proyecto del cambio del Switch para soportar el negocio de tarjetas y ATMs. Además, se logró la matrícula de dispositivos en Tucán y BCR Móvil mediante el Gateway de seguridad.

A nivel interno, pusimos en marcha el nuevo SOMOS, como portal colaborativo y para gestión de ideas e innovación.

## **Crecemos en obra pública**

Nuestra marca Esfera tiene bajo su administración una serie de Fideicomisos y obras de gran trascendencia para el país. Ejemplo de ello, son los proyectos que se operan para la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) y la Junta de Desarrollo de la Zona Sur (JUDESUR). Para cada uno de ellos se realizó este año la contratación de la Unidad Administradora de Proyectos (UAP), encargada de fungir como organización directora del proyecto, por lo que tiene bajo su responsabilidad realizar la contratación de los distintos proveedores que realizarán cada una de las obras.

En el área de infraestructura vial, el Fideicomiso Ruta 1 recaudó alrededor de ₡158 millones de colones en peajes, producto de la actualización del modelo de tarifas, lo que asegura los fondos para la ejecución de las primeras cinco OBIS, durante el 2020.

En diciembre, se adjudicaron las cinco primeras Obras Impostergables, (OBIS), del Corredor Vial San José-San Ramón, que incluye la aplicación de los puentes sobre río Ciruelas, río Alajuela y río Segundo, la construcción del paso a desnivel en el sector de la Firestone y el conector Barreal-Castella.

Además, el pasado 06 de diciembre se publicó el segundo cartel de licitación para la construcción de las siguientes dos OBIS: el intercambio de Circunvalación y ampliación del puente sobre el río Torres.

El Fideicomiso para la construcción del edificio de la Asamblea Legislativa tiene un avance significativo y su obra final será entregada con todo y menaje durante el primer semestre del 2020.

Lo que respecta a Fideicomisos comerciales se formalizaron cuatro contratos de Garantía y Testamentarios, además de cinco Comisiones de Confianza.

Este 2019 las Utilidades netas de Esfera crecieron en un 50.4% con respecto a las registradas en el 2018.

## **Logros de nuestras subsidiarias**

### **Líderes en Fondos de Inversión**

BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión se fundó en julio de 1999. Más de dos décadas después son muchas las acciones y acontecimientos que permiten celebrar sus éxitos, ofreciendo a sus clientes posibilidades de inversión de acuerdo con sus necesidades específicas.

Con una participación total del mercado de fondos de inversión de un 23% (activos totales), SAFI ha mantenido el liderazgo en el mercado, mismo que ha ostentado durante los últimos quince años. Este hecho se refuerza con su participación del 38% del mercado de fondos de inversión inmobiliarios.

Para el 2019, los activos totales de SAFI alcanzaron un monto superior \$1,410 millones, lo cual representa un incremento del 2.0% en relación con el 2018. A nivel de cuentas la subsidiaria creció en un 19%, superior al 10% reflejado en el periodo anterior.

En cuanto al desempeño de los Fondos de Inversión Inmobiliarios administrados por BCR SAFI, el activo total se incrementó en un 14% medido interanualmente, dato que se traduce en términos absolutos en \$116 millones. En relación con las emisiones, el monto captado en los primeros diez meses del 2019 rondó los \$22 millones, dato favorable considerando las condiciones macroeconómicas de nuestro país.

La utilidad neta al cierre de octubre del 2019 fue de ¢1,971 millones y el monto de adquisiciones inmobiliarias en el último año ascendió a los \$100 millones.

## Primera Corredora de Seguros del país

BCR Corredora de Seguros S.A se creó hace poco más de hace 10 años. Fue un 1º de junio del 2009 cuando inició operaciones formalmente convirtiéndose en la primera corredora de seguros del país. Desde sus inicios y a la fecha, BCR Seguros ha ocupado los primeros lugares en el ranking de intermediarios, distinguiéndose por la eficiencia, calidad y excelencia con que sirven a sus clientes.

Para el 2019, Seguros reportó un crecimiento del 11% en ingresos totales, lo que se traduce en un monto cercano a los ¢6,474 millones. Su ROE fue de 30.78% y la eficiencia operativa alcanzó el 36.42%.



BCR Seguros cerró el año ocupando el segundo puesto en generación de ingresos y utilidades entre todos los intermediarios del país, mismo lugar que ostenta en el ranking del Índice de Gestión Institucional de la Contraloría General de la República.

Otras acciones fueron: la implementación del Core de Seguros, la consolidación del área de innovación y transformación del área de experiencia al cliente, además se puso en marcha un programa de bienestar laboral integral que permitirá potencializar el profesionalismo y calidad de cada uno de sus funcionarios.

## Puesto de Bolsa exitoso

BCR Valores cumplió 20 años al servicio del mercado bursátil, hecho que nos llena de orgullo porque desde su creación ha sido un puesto de bolsa referente en el mercado.

En 2019 esta subsidiaria ostentó los primeros lugares del mercado en Rentabilidad Sobre el Patrimonio con un 15.66%. Es uno de los puestos de bolsa públicos más grandes del mercado, transando el 19.03% del volumen total del Mercado de Valores ocupando el primer lugar del sector.

A inicios de noviembre lanzó su marca STRATIC, servicio de Gestión de Portafolios Individuales, primer generador de comisiones del mercado. Además, se creó la nueva aplicación móvil de acceso privado para clientes de BCR Valores.

En 2019 BCR Valores implementó la herramienta para la certificación de documentos de firma digital por un tercero de confianza, manteniendo su certificación de calidad ISO 9001-2015, incluyendo un nuevo servicio certificado en estructuración y colocación de emisiones.

## Negocios sólidos de la Operadora de Pensiones

La operadora de pensiones del BCR es una de las más sólidas del sector. Este 2019 consolidó esa posición con la firma del Convenio con la Dirección Nacional de Notariado para la administración del Fondo de Garantía Notarial cuyo monto ascendió a los \$51 millones, lo que equivalió a 9.000 nuevos clientes para la operadora.

Como hecho importante, que vino a marcar un hito para la OPC, se inició a la inversión de recursos en mercados internacionales.

En 2019 se implementó el proceso para la remisión por medio de SMS de los estados de cuenta a los afiliados, lo cual significó un ahorro de ₡100 millones, producto del concepto de “cero papel”.

## Premios y certificaciones ISO

### Gestión ambiental de excelencia

Nuevamente el Banco de Costa Rica es acreedor de la distinción categoría verde ubicándose dentro del “Semáforo de implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional”, 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).



Además, se logró certificar Carbono Neutral el principal evento institucional del Conglomerado: la Cátedra Bancaria Banco de Costa Rica 2019.



BCR Valores ha incorporado a su estrategia, prácticas de negocio sostenibles en temas como Gobernanza, Ambiente, Carbono Neutralidad, Derechos Humanos e Inclusión.

Uno de estos esfuerzos le ha hecho merecedor del galardón de Bandera Azul Ecológica en la Categoría Cambio Climático en el 2018 y se prepara para ser un puesto de bolsa Carbono Neutral en el primer trimestre del 2020.



## Otros reconocimientos

El Banco de Costa Rica recibió un reconocimiento por ser aliado a la Cámara de Exportadores brindando el apoyo a éste importante sector exportador y contó con el honor de hacer entrega del premio a la categoría Industria.



Banca Corporativa BCR y Comercio Exterior Dic 13 2019

La Fundación Ayúdenos para Ayudar, extiende reconocimiento al Banco por su aporte continuado al Museo de los Niños, espacio de creación para la promoción del conocimiento mediante procesos lúdicos, especialmente diseñados para su público meta, en un ambiente creativo familiar, de impacto cultural.



BCR Valores, como empresa del Conglomerado Financiera BCR, cuenta con la Gestión de Calidad, como lo indica la Certificación internacional ISO 9001-2015, con la que cuenta desde hace varios años, producto de su arduo esfuerzo por alcanzar estándares de calidad de carácter internacional.





Además, mereció el reconocimiento "Costa Rica Incluye", en la categoría de construcción nueva, otorgado por el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis), por las buenas prácticas incorporadas.







### Alineación Aspectos Materiales, Principios Pacto Global y ODS.

Con las acciones que el Banco viene desarrollando en forma integral, se está contribuyendo, principalmente, al impulso de los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible:

Capítulo 1	Aspectos Materiales	Principios Pacto Global	ODS
Pág.18-19	Impactos Financieros Satisfactorios 2019	-	<p>1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.</p>  <p>8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.</p> 

Capítulo 2			
Ambiental Comprometidos con el ambiente	Aspectos Materiales	Principios Pacto Global	ODS
Pág. 82-83	Gestión Responsable de los Recursos, reducimos consumo.	7-6	<p>7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.</p>  <p>6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos</p> 
Pág. 80-81	Productos que impulsan las prácticas sostenibles	8-9	<p>12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles</p> 
Social Derechos Humanos Prácticas justas laborales	Aspectos Materiales	Principios Pacto Global	ODS
Pág. 44 - 49	Compromiso con las personas trabajadoras, promovemos la formación, capacitación interna, y el teletrabajo.	1,2	<p>8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.</p> 

Pág. 50-74	Comprometidos con las Prácticas laborales justas.	3,4,5,6	<p>Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos</p>  <p>10: Reducir la desigualdad en y entre los países.</p> 
Económico Anticorrupción	Aspectos Materiales	Principios Pacto Global	ODS
Pág. 86-97	Ética y Anticorrupción	10	<p><b>16:</b> Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.</p>  <p><b>17:</b> Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.</p> 



# CAPÍTULO 2

## Acciones sostenibles de triple utilidad

### Nuestras acciones en relación a los 10 principios de Pacto Global



## 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:

### **Código de ética del Conglomerado Financiero BCR**

Aporte al principio # 1 y #2 PG, pág. 34- 50

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

Marco ético institucional del Conglomerado Financiero BCR referencia 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.

El Código de Ética está disponible para los colaboradores a través de la intranet de Banco.

## **Fortalecimiento de la ética con procesos de sensibilización**

Mediante la ejecución de campañas de sensibilización se recuerdan los principios éticos que se deben poner en práctica por parte de todos los colaboradores, usando para ello la plataforma interna de comunicación, fueron 11 comunicados masivos por correo electrónico, durante el periodo comprendido del 10 de mayo del 2019 al 02 de julio del 2019.

## Principios éticos de los funcionarios públicos

Afán de servicio

Integridad

Objetividad

Rendición de Cuentas

Transparencia

Honradez

Racionalidad

Liderazgo



Otras acciones dirigidas fue la campaña de comunicación interna sobre algunos de los artículos más importantes del Código de Ética Institucional. De esta forma se enviaron un total de 16 comunicados a todos los colaboradores con el propósito de reforzar el conocimiento del contenido del Código de Ética Institucional.

Para profundizar aún más en esta vivencia, se aplicó un [diagnóstico](#) para conocer la percepción interna sobre la vivencia de principios éticos en el Conglomerado. Un equipo interdisciplinario conformado por personal de la Gerencia Corporativa de Capital Humano, Auditoría General Corporativa, Oficialía de Cumplimiento y Gerencia de Riesgos y Control Normativo, fueron los responsables de analizar los resultados obtenidos como insumo para el plan de acción que tiene un alcance en todo el Conglomerado Financiero BCR.



## Capacitaciones sobre ética Institucional

Durante el período 2019, mediante la Universidad Corporativa SAGO se habilitó un curso virtual sobre las Generalidades del Código de Ética Institucional, mismo que estuvo habilitado desde el 29 de noviembre hasta el 31 de diciembre del 2019.

Como resultado de este curso virtual se capacitaron un total de 4166 colaboradores, equivalentes a un 95% de la población matriculada inicialmente.

## 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. 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.

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. De esta forma, se han definido como áreas receptoras de denuncias las siguientes

- 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)

Una vez recibida la denuncia, estas áreas deberán actuar en completa confidencialidad y resguardando la protección de quienes reporten una conducta no ética, y dar trámite de acuerdo a sus atribuciones.



## **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).

## **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.

## **Medidas en temas de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.**





## Campaña Comunicación y Cultura sobre Ley 7786

HTML Informativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>6 comunicados</b> desde la cuenta de <b>SomosBCR</b> con temas varios (conceptos, historia, generalidades y reformas a la Ley, entre otros).</li> </ul>
Foro Ley 7786	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Habilitado desde setiembre</b> en la Comunidad de Comunicación BCR</li> </ul>
Videos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 videos sobre casos de éxito</b> en oficinas comerciales.</li> <li>• <b>1 video</b> con la Gerencia General y la Oficial de Cumplimiento.</li> <li>• Ambos enviados a Todos BCR.</li> </ul>
Consejos y Blog	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>4 Blogs</b> cargados en la Comunidad de Comunicación BCR con su respectivo "consejo" enviado desde la cuenta de correo de SomosBCR</li> </ul>

## Capacitación para Conglomerado BCR

Detalle del Curso	Población asistente
Charla sobre "Prevención del lavado de activos, Cumplimiento BCR" impartida a gerentes del área comercial (regionales y de área)	14
Charla sobre "Prevención del lavado de activos, Cumplimiento BCR" impartida a la Oficina de Comercio Exterior	20
<b>6 Talleres</b> sobre "Ley 7786 y sus principales reformas" orientado a la Gerencia de Fideicomisos	78
<b>16 Charlas</b> sobre Reporte de Operaciones en Efectivo (ROEs) en talleres de Inducción a funcionarios de primer ingreso	138
<b>1 charla</b> sobre "Ley 7786 y ROEs" (Nueva presentación) en talleres de Inducción a funcionarios de primer ingreso.	8
<b>8 Charlas</b> (4 zonas) Programación de capacitación sobre "Prevención de lavado de activos" en coordinación con la Oficina de Inteligencia Comercial Minorista dirigido a Titulares (Gerentes regionales, locales y de Tienda) y segundos a bordo	
<b>1 Capacitación</b> para Junta Directiva y Alta Gerencia (Taller Externo)	48
<b>Curso Virtual</b> "Política Cumplimiento MoneyGram, Remesas familiares" orientado a las áreas comerciales	1.477
<b>Curso Virtual Anual</b> sobre Ley 7786 dirigido a todo el Conglomerado BCR	4401
<b>Curso Virtual</b> sobre población "APNFDs" para áreas comerciales y demás personal involucrado (junio y julio). 2386 funcionarios certificados	2.386



## Comisión de Valores

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.

Además, le corresponde 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, así como fortalecer los valores éticos y morales en la institución.



## Acciones de la Comisión de Valores en el periodo 2019

1. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA COMISION DE VALORES EN LA INTRANET BCR: Actualmente la Comisión posee un espacio en la Intranet del BCR donde se incorporaron los nuevos valores, así como la nueva misión y visión de la misma. Además, se actualizaron la lista de tareas y funciones de la Comisión y se le dio un mejor aspecto físico para mejor entendimiento de los colaboradores, promoviendo que estos visiten el sitio.



2. EFEMÉRIDES O DÍAS CONMEMORATIVOS NACIONAL E INTERNACIONALES

Con el objetivo de conmemorar fechas célebres de nuestro país y algunos importantes a nivel internacional, la Comisión de Valores mediante su herramienta de correo electrónico y la intranet del Banco, estableció un plan de comunicados; el cual consiste en elaboración de mensajes de concientización de la fecha a celebrar, las cuales se envía a todo el personal. El detalle de las fechas escogidas para estos comunicados se adjunta a continuación:



Día contra la esclavitud infantil: 16 abril

3. LIRRRRC: Como forma de que los compañeros se aprendieran más fácilmente los valores institucionales, se creó la palabra LIRRRRC como siglas de los mismos y se coloca en los correos electrónicos que se envían a todo el Banco.



4. VALORES EN LAS OFICINAS: Se confeccionaron vineles tipo stickers o calcomanías con los valores del Banco y se enviaron a todas las oficinas BCR donde tuvieran una pared desocupada amplia para que en equipo los colocaran a su gusto.

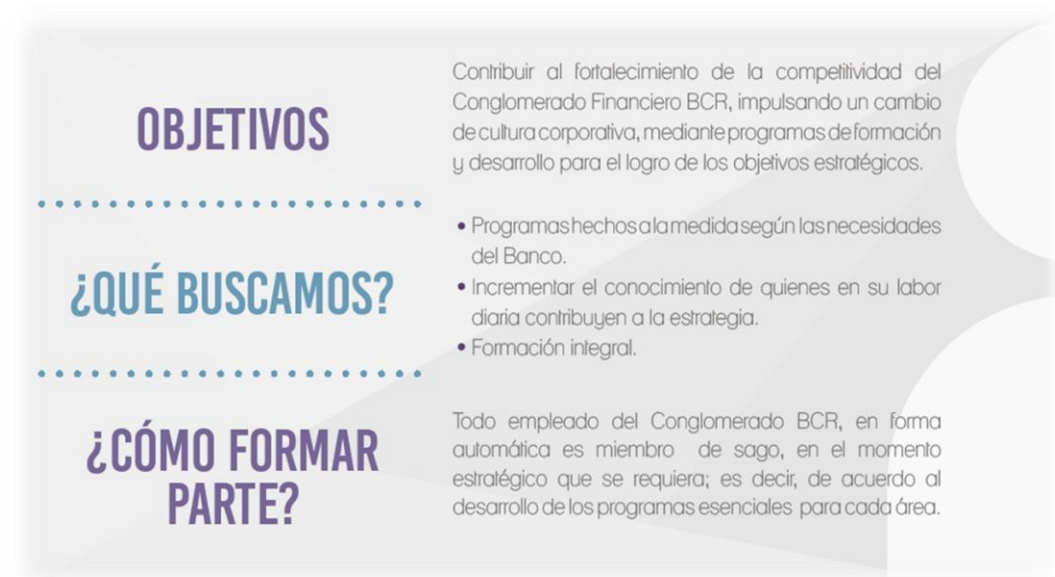
## **Promovemos la Formación y Capacitación Interna**

Está sección muestra una contribución estratégica a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, pág. 44-47



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.



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.

## Detalle de los programas y el alcance obtenido

### Capacitaciones por programa vrs personas capacitadas en cuadro comparativo 2018

PROGRAMAS	CAPACITACIONES REALIZADAS
CAPACITACION EN EL EXTERIOR	71
CERTIFICACION COVEY	68
CURSO EXTERNO	1591
CURSO INTERNO	13497
DATA WAREHOUSE ADMINISTRADOR	9
DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES	602
ENTRENAMIENTO COMERCIAL	101
INDUCCION CORPORATIVA	183
MEJORA CONTINUA	158
NORMATIVA APLICABLE AL PUESTO	75
PASANTIA EN EL EXTERIOR	17
PROGRAMA ADMINISTRACION COMERCIAL	466
PROGRAMA CONOCIMIENTO FINANCIERO	354
PROGRAMA DE CONTRATACION ADMINISTRATIVA	138
PROGRAMA DE FORMACION DE AGENTES DE BOLSA	28
PROGRAMA EN MINERIA DE DATOS	5
PROGRAMA ESPECIALISTA EN: PRACTICA Y ASESORIA TRIBUTARIA (EPAT)	1
PROGRAMA GESTION BANCARIA	249
PROGRAMA OFFICE	164
PROGRAMA SEGURIDAD Y PREVENCION	73
PROGRAMA TECNICO EN PRESUPUESTOS PUBLICOS	2
PROGRAMA TECNICO EN RIESGOS	1
PROGRAMA TECNICO EN BANCA PARA EL DESARROLLO	21
PROGRAMA TECNICO EN FORMACION DE MERCADO DE VALORES	4

Personas  
Capacitadas  
3224



### Capacitaciones por programa vrs personas capacitadas en cuadro comparativo 2019

PROGRAMAS	CAPACITACIONES REALIZADAS
CAPACITACION EN EL EXTERIOR	74
CURSO DE ESPECIALIZACION EN IMPUESTOS	1391
CURSO EXTERNO	316
CURSO INTERNO	4112
DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES	73
ENTRENAMIENTO COMERCIAL	89
INDUCCION CORPORATIVA	158
PASANTIA EN EL EXTERIOR	14
PROGRAMA ADMINISTRACION COMERCIAL	790
PROGRAMA CONOCIMIENTO Y ANALISIS FINANCIERO	34
PROGRAMA DE CONTRATACION ADMINISTRATIVA	145
PROGRAMA DESAFIO	43
PROGRAMA TECNICO EN RIESGOS	1
PROGRAMA TECNICO EN BANCA PARA EL DESARROLLO	1

Personas  
Capacitadas  
2990





## Teletrabajo

Esta sección muestra una contribución estratégica a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, pág. 47- 49



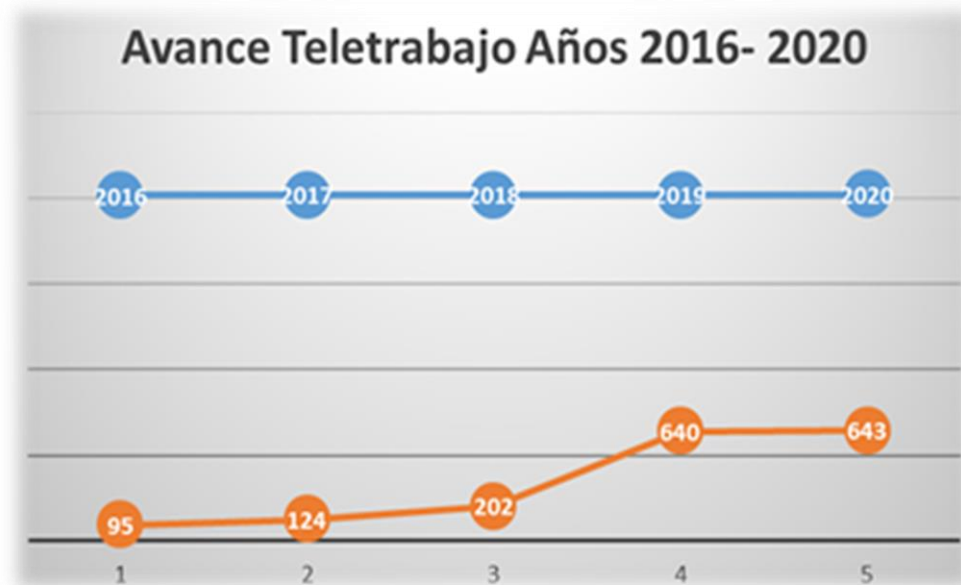
Las personas trabajadoras que se incluyan en esta modalidad, se determinarán con base en la naturaleza de las funciones que desempeñan en el Conglomerado Financiero BCR, de forma tal que estas puedan desarrollarse parcialmente de manera no presencial. Podrán ser incluidas en el programa de teletrabajo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

La participación bajo esta modalidad tanto del Conglomerado Financiero BCR como de personas trabajadoras 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.

Cantidad de funcionarios con este beneficio.

640 funcionarios para el 2019, y en aumento de este beneficio para el 2020, con 643 contratos firmados + 100 pendientes de firmar.





### Promedio de días semanales que teletrabaja un empleado



## 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.

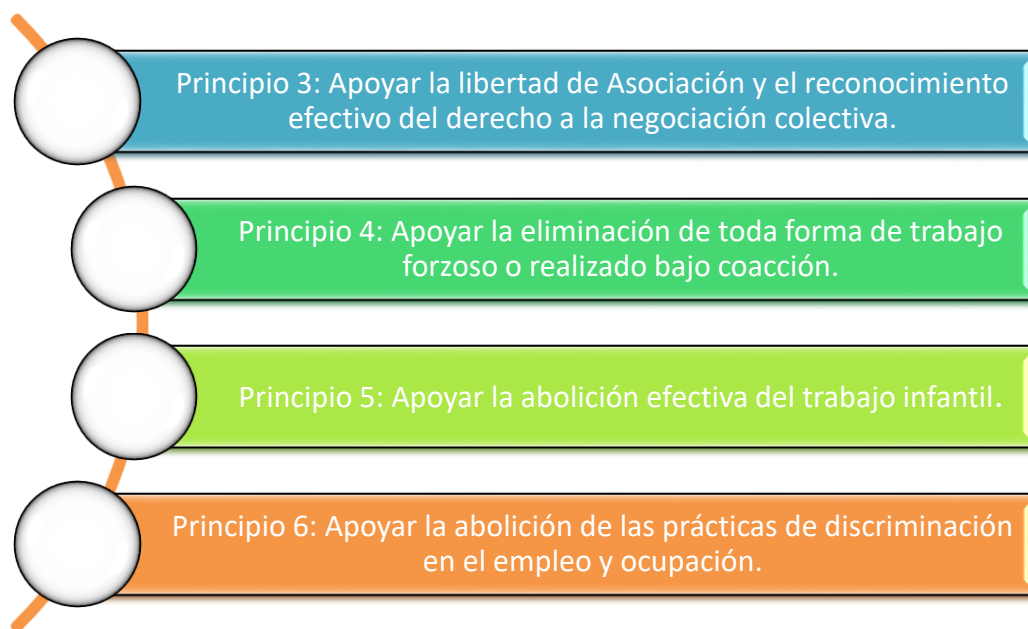
El hostigamiento sexual es una forma de discriminación, por eso no la permitimos e instamos a las y los funcionarios a que se informen y ejerzan responsablemente sus derechos de acuerdo con la normativa que regula esta materia.

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)".

## 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.

## Prácticas laborales justas



Esta sección muestra una contribución estratégica a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, pág. 50- 74



## **Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso**

Aporte al principio # 4 y #5 PG; Pág. 51

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 los colaboradores.**

Aporte al principio # 3 PG; Pág. 51-52

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.

Datos con el porcentaje sobre la población total del BCR

Afiliación	Asobancosta	%	Sindicato	%
<b>2018</b>	3 239	81.02	2 648	65.32
<b>2019</b>	3 353	83.87	2 799	69.04

## Nos preocupamos por mantener un clima laboral adecuado y una cultura corporativa sólida

Aporte al principio # 4 y # 6 PG; Pág. 52-54

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:

*"El clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral, las cuales generan percepciones en los Funcionarios que afectan su comportamiento positiva o negativamente, estas percepciones son influenciadas por factores internos o externos y repercuten en cómo los Líderes y Equipos de Trabajo desempeñan sus funciones dentro del Conglomerado Financiero BCR" tomado de*

<https://somos.bancobcr.com/communities/service/>

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.

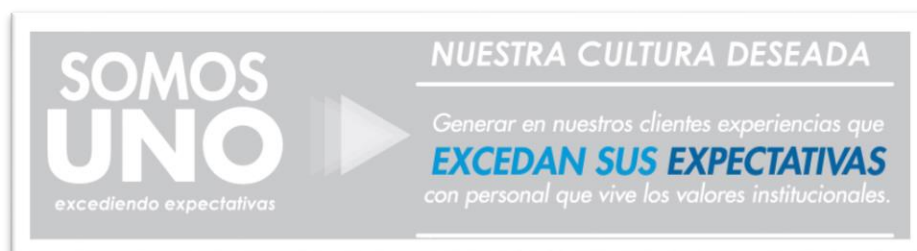
Para implementar estudios contemplan dos factores fundamentales: Liderazgo y Trabajo en Equipo. La evaluación de Clima Organizacional 2019, con la participación del 95.57%% de la población invitada y se obtuvo una calificación promedio a nivel de Conglomerado Financiero BCR de un 90.25%.

## RESULTADOS CONGLOMERADO BCR



PERÍODO 2019

## Eventos de capacitación en temas Cultura y Clima Organizacional



Durante el período 2019 se ejecutaron en total 33 talleres de sensibilización con el nombre “Transformando Nuestra Cultura”, que equivalen a 132 horas de capacitación presencial, lográndose alcanzar más de 400 líderes formales de la organización con temas relacionados a la importancia de la ética, la gestión del clima organizacional por parte de cada líder y los elementos que componen la cultura organizacional.

## **Creemos en la Juventud**

Aporte al principio # 4 y # 6 PG; Pág. 55

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, primer enfrentamiento con el ámbito laboral, obteniendo experiencia con el ambiente laboral.

Durante el año 2019 se **recibieron en total 163 practicantes de 70 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.

## **Promovemos la Igualdad y Equidad de Género**

Aporte al principio # 3, # 4 y # 6 PG; Pág. 55 y 57



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.

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

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.

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.

Además, las políticas de contratación y concursos internos 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 concurra, lo anterior, permitió que para el año 2019 el 48.48 % del Conglomerado Financiero BCR estuviera conformado por mujeres y el 51.16% por hombres.

AÑO 2018		AÑO 2019	
 CANTIDAD DE COLABORADORES	4364	CANTIDAD DE COLABORADORES 	4411
FEMENINO	2115	FEMENINO	2154
MASCULINO	2249	MASCULINO	2257



En el BCR desarrollamos iniciativas en favor de la igualdad y equidad de género, con el fin de seguir promoviendo prácticas laborales y de gestión de recurso humano más equitativas. Encaminados hacia el fortalecimiento de un modelo de relaciones laborales ganar-ganar que propicien mejores condiciones laborales para todas y todos, en el 2019 se realizó el primer diagnóstico de brechas de género, para plasmarlas en un plan de acción para el cierre de brechas. Además, en este año se constituyó la Comisión Institucional para la promoción de igualdad y equidad, por acuerdo de la Junta Directiva General.



## Reforma Procesal Laboral

Aporte al principio # 3, # 4, #5 y #6 PG; Pág. 57 y 58

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 estos cambios 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 de 4.411 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.

## **Educación Financiera**

Aporte al principio # 6 PG; Pág. 58-63

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 el 2019 como en los otros años, 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 continúa sumando esfuerzos al llamado del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) en 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 seguir certificando en mentoría financiera a **19 colaboradores en el 2019** para potenciar sus competencias como facilitadores de Finanzas Saludables, **para un total de 47 colaboradores** de distintas áreas del banco, 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 de **9 charlas a 418 Clientes Pymes** de diferentes sectores económicos, llegando con una solución integral mediante información y productos de interés hasta sus lugares de trabajo.



Otra de las actividades de impacto comunitario fue la presencia del Banco en la feria educativa organizada en octubre por la Cámara de Bancos, en el marco de celebración del Día Mundial del Ahorro, con un stand especialmente diseñado para el perfil de asistentes de la feria, aportando actividades lúdicas de educación financiera para motivar la cultura del ahorro y cómo preparar un presupuesto para iniciar con un plan de ahorro.

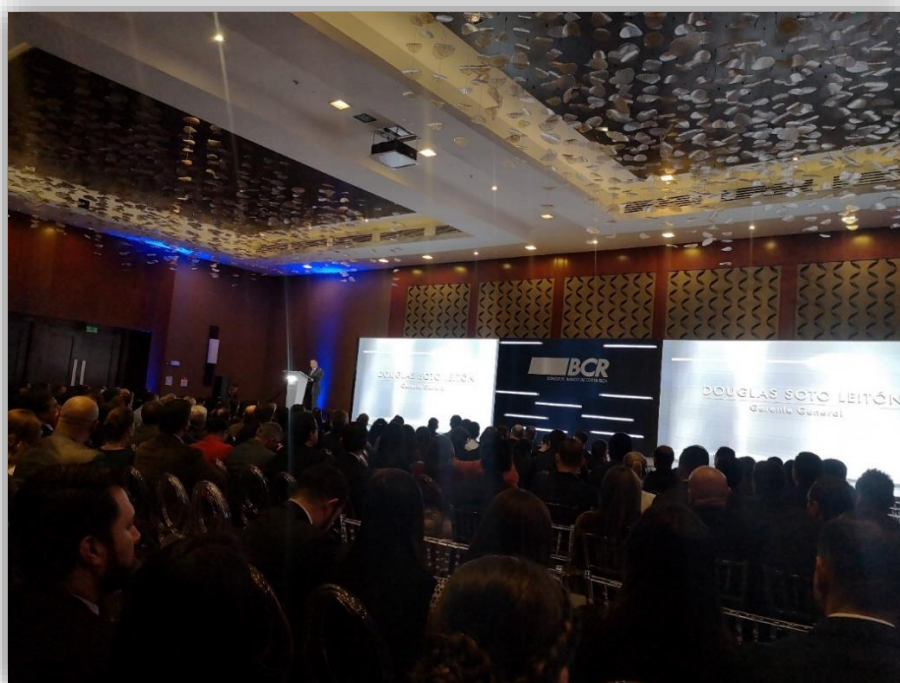


La visión de la Administración superior del Banco y de la Junta Directiva General sobre la relevancia de la educación financiera y de otros ejes en la búsqueda de mejorar nuestros impactos sociales y económicos, queda documentada en la aprobación de la Estrategia de Sostenibilidad para el Conglomerado 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 [XI Cátedra Bancaria del Conglomerado Financiero BCR](#), otro espacio de actualización y formación complementaria.

Para el 2019 a la actividad 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 Jesús Cohegrus, bajo la convocatoria: La empresa con video juego, "rompiendo paradigmas en los negocios".



Jueves 17 de octubre, XI Cátedra Bancaria para los clientes del BCR

## **BCR instruye en ciberseguridad y cyberbullying**

El Banco de Costa Rica (BCR) capacitó durante el 2019 a alrededor de 500 personas en temas de cyberbullying y ciberseguridad.

Estas actividades responden a los esfuerzos del banco para orientar proactivamente a sus clientes y usuarios, con el propósito de prevenir el riesgo de ser víctimas de estafas o acosos virtuales. Además, son un medio para informarles sobre el contexto económico actual en que se desenvuelve el país y el mundo.

Las charlas, que tienen una duración de aproximadamente una hora, son impartidas por funcionarios de la institución y expertos en Seguridad Bancaria, con amplia experiencia en materia de análisis y prevención de fraude.

Para el 2020, la institución se propone continuar con sus programas de capacitación, convencida que, a través de ellos, las personas pueden adoptar los conocimientos necesarios para el resguardo de sus finanzas e incursionar de forma segura en el mundo bancario digital.

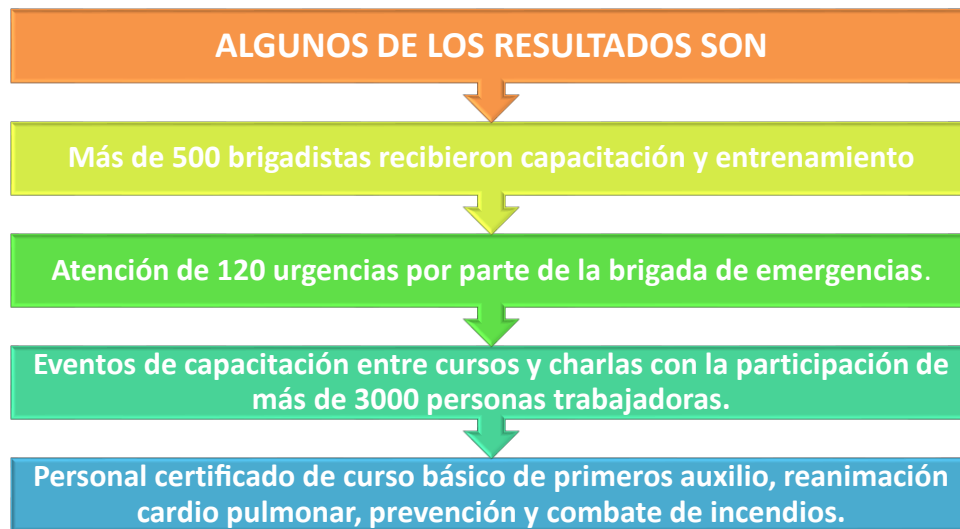


## **Identificamos y gestionamos nuestros riesgos de salud y seguridad ocupacional.**

Aporte al principio #6 PG; Pág. 63 y 72

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.





### **Formación en Gestión Preventiva: nos preparamos para la atención de primeros auxilios**

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 cardiorrespiratorio hasta traumáticos (accidente de tránsito, caídas de peatones, entre otros).

Esta capacidad de atención se debe a que, desde el año 2011 al 2019, 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.

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.

## Cuadros comparativos 2018-2019

**Formación en Gestión Preventiva**

**Eventos:** 51 eventos Capacitación/Cursos-Charlas

**Personal:** 770 servidores

**Avance:**

- 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\*

Responsable

Michael Brenes

**Formación en Gestión Preventiva**

**Eventos:** 100 eventos Capacitación/Cursos-Charlas

- 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\*

Responsable

Michael Brenes

**Avance:**

- 191 eventos
- 2,428 personas trabajadoras

100%

## **Promocionamos el acondicionamiento físico para la mejora de la calidad de vida del personal**

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 600 funcionarios y funcionarias.

### **Gestión del programa de acondicionamiento físico**

El programa de acondicionamiento físico que lleva a cabo la Institución, es acorde con las necesidades actuales y siguiendo los lineamientos de consolidar las políticas y prácticas internas de calidad de vida que faciliten el logro de la estrategia del BCR.

El programa se desarrolla con el fin de prevenir y en caso, corregir, problemas de orden físico a que se ven enfrentados las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR; asimismo, promueve el más alto nivel de bienestar físico y mental de las personas trabajadoras, implementando acciones que tiendan al logro adecuado de ese cometido.



## Media Maratón Relevos BCR 2019



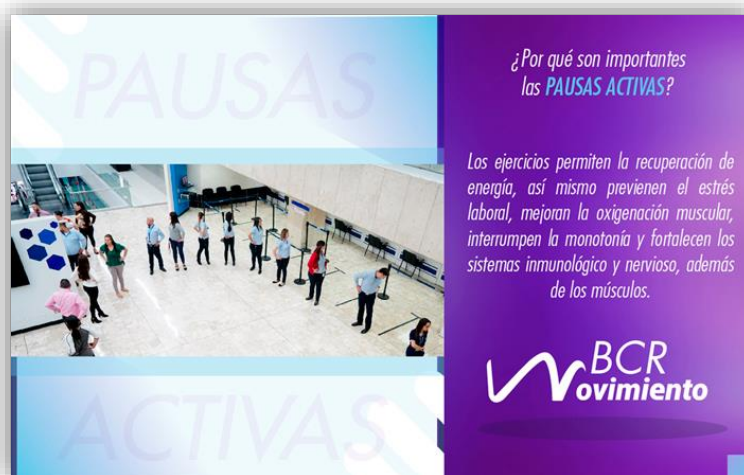
El fin en mente de la Media Maratón en Relevos 2019 fue promover el equilibrio personal, el bienestar laboral y la sinergia entre los equipos de trabajo. Más de 600 trabajadores participaron en la Media Maratón BCR 2019.

## Prevenimos padecimiento físico 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.

### Resultados de BCR Movimiento en el año 2019

Más de 50 oficinas descentralizadas para una población de 1,000.00 realizando Pausas Activas



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 colaboradores beneficiados).

### **Servicios Médicos oportunos**

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 se realiza la 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.

### Beneficios del sistema de servicios médicos y su estructura.

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

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

La prestación de servicios médicos es de gran importancia debido a que actúan conjuntamente el área de Bienestar Laboral, en el estudio de los medios preventivos para 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 responsabilidad de los servicios profesionales médicos no debe limitarse a la vigilancia de la salud y a proporcionar la atención sanitaria de urgencia en la Institución, sino que también debe extender su actividad a las enfermedades que se produzcan entre

los trabajadores, a formar e informar a los mismos, a promocionar la salud en el lugar de trabajo colaborando asimismo con la Unidad de Bienestar Laboral del Banco.

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 de Salud Ocupacional.

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

Se cuentan con más de 45 servicios médicos y de fisioterapia a nivel nacional

### **Atención a clientes con discapacidad auditiva- muda**

#### **Servicio traducción Lesco.**

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.

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.



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.

## Proceso de medición. Evaluación de Desempeño

Aporte al principio#4 y #6 PG; Pág. 72 y 73

Es un proceso sistemático y periódico de evaluación cuantitativa y cualitativa sobre el grado de eficiencia y productividad de las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR.



## Beneficios

- Evaluar la eficiencia y productividad por perfil del puesto desempeñado.
- Comprometer a las jefaturas en acciones que aumenten la eficiencia del desempeño.
- Evaluación individual a todos los niveles de la organización.
- Alinear verticalmente para el seguimiento a la estrategia.
- Vincular las conductas observables con la cultura deseada.
- Desarrollar acciones de mejora.

## **Beneficios sobre prestaciones sociales para nuestros colaboradores.**

Aporte al principio#4 y #6 PG; Pág. 73 y 74

Prestaciones sociales que tienen las personas trabajadoras:

- 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

## Cantidad de colaboradores que tomaron permiso parental en el 2018 y 2019

---

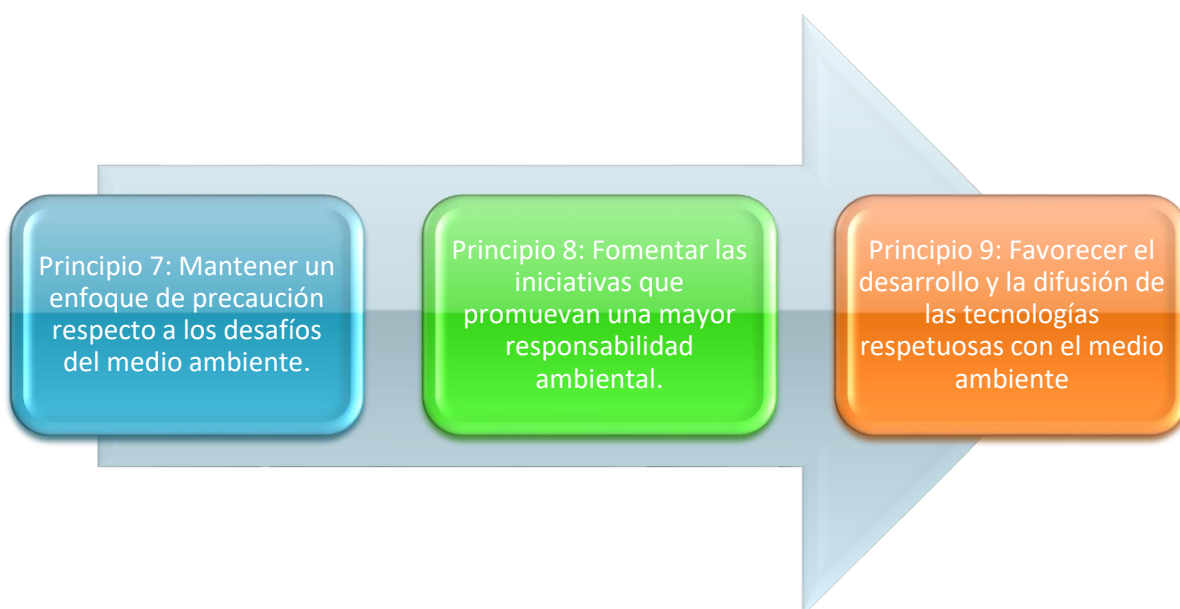
- Datos para los compañeros del BCR:

Licencia por Nacimiento de hijo (a)	
<b>2018</b>	75
<b>2019</b>	62
<b>Total</b>	<b>137</b>

- Datos para las compañeras del BCR:

Licencia por maternidad	
<b>2018</b>	67
<b>2019</b>	56
<b>Total</b>	<b>123</b>

## Impacto Ambiental



### Comprometidos con el ambiente

Aporte al principio#8 PG; Pág. 75 y 76

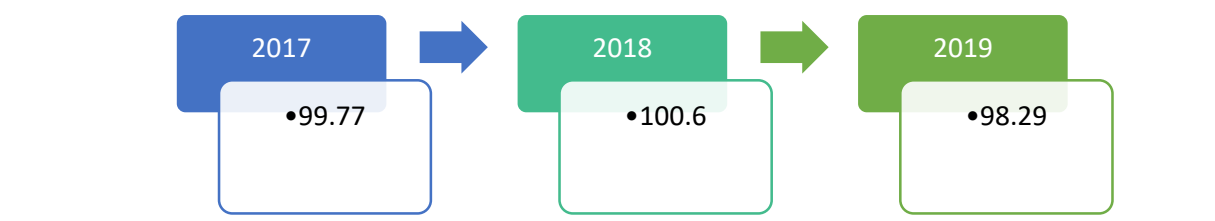


En el Conglomerado Financiero del Banco de Costa Rica apoyamos el desarrollo y la promoción de tecnologías, productos y servicios respetuosos con el ambiente, así como con la implementación desde el 2008 de un Programa de Gestión Ambiental Institucional, que dentro de sus acciones realiza mejoras importantes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

Actuando en congruencia con nuestro enunciado, el Banco de Costa Rica, (BCR), recibió por tercer año consecutivo (2017-2018-2019), la calificación de excelencia en materia ambiental que otorga el Ministerio de Ambiente y Energía, (MINAE), a las instituciones públicas que hayan realizado una gestión sobresaliente en la implementación del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI).

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

El “Semáforo de implementación del PGAI” es la herramienta que permite ubicar el grado de desempeño de cada institución. Para ello, se emplean los colores verde, amarillo y rojo para indicar los estados de ejecución del programa. El BCR se ubica en el color verde con una calificación de 98 a 100%, evidenciando el desempeño que como Conglomerado se realiza día a día en pro del ambiente.



## Oficinas amigables con el ambiente

Aporte al principio#9 PG; Pág. 76 y 80

Como parte de nuestro compromiso de una gestión eco amigable, hemos incorporado en las distintos 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

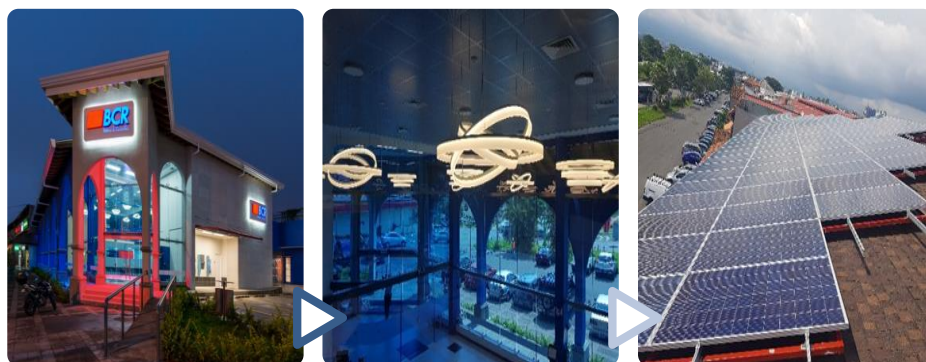
- Uso de tecnología de luminarias LED.
- Sistemas de control de iluminación que automatiza y controla el uso de la luz artificial.
- Sistemas de aire acondicionado V.R.F. (Variable Refrigerant Flow): es un sistema aire-gas-aire de caudal variable de refrigerante que permite un control más exacto de la 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.
- Superficies externas como parqueos, calles, aceras, terrazas con concreto y adoquines permeables, que ayudan a disminuir la impermeabilidad de las superficies regulares.

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.

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

Ejemplos concretos de 10 oficinas remodeladas incorporando los criterios sostenibles.; BCR Municipalidad Limón; BCR CN Trejos Montealegre; BCR Paseo Colón; BCR Santo Domingo; BCR Oxigeno; BCR Ciudad Nelly; BCR Siquirres; BCR Urbana San Ramón; BCR Urbana Ciudad Quesada; BCR Pital.

BCR CN Trejos Montealegre



## Edificios con sistemas fotovoltaicos

1. Centro de Negocios de Curridabat: es el primer sistema fotovoltaico, está conformado por 99 paneles monocristalinos 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 monocristalina, 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 kwh al año y con esto evitaremos unos 34.742,00 kg de CO<sup>2</sup> al año.

## Certificación ambiental Leed Platino

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.



**BCR NICOYA Única con Certificación LEED Platino**

## Productos que impulsan las prácticas sostenibles

Esta sección muestra una contribución estratégica a los objetivos de desarrollo sostenible; Y aporte a los principios #8 y #9 PG. pág. 80-81.



El Banco de Costa Rica presenta una propuesta de Valor dirigida a incentivar la descarbonización denominada PRO-ECO para potenciar la colocación de los productos amigables con el ambiente que ya forman parte del portafolio del Banco (productos a ofrecer); complementado con un beneficio adicional para los clientes que obtengan este financiamiento.





### 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 Mipymes

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.



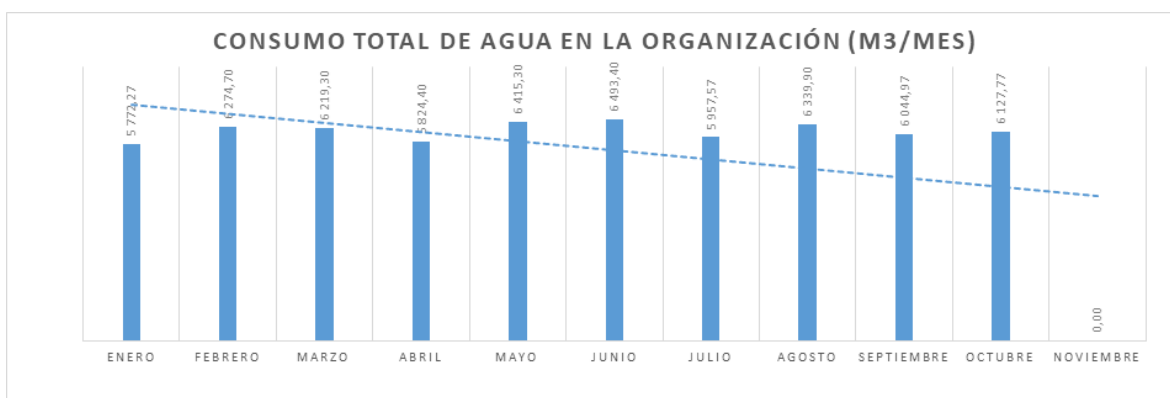
**VEHICULOS:**  
CREDITO TRANSPORTE SOSTENIBLE colones- dólares  
**CONSUMO**  
ECOCREDITO PERSONAS FISICAS colones y dólares  
**PYMES**  
TAXI AMIGABLE CON EL AMBIENTE COLONES

## Gestión Responsable de los Recursos

Esta sección muestra una contribución estratégica a los Objetivos de Desarrollo Sostenible; y aporte al principio#8 PG; Pág. 82 – 83

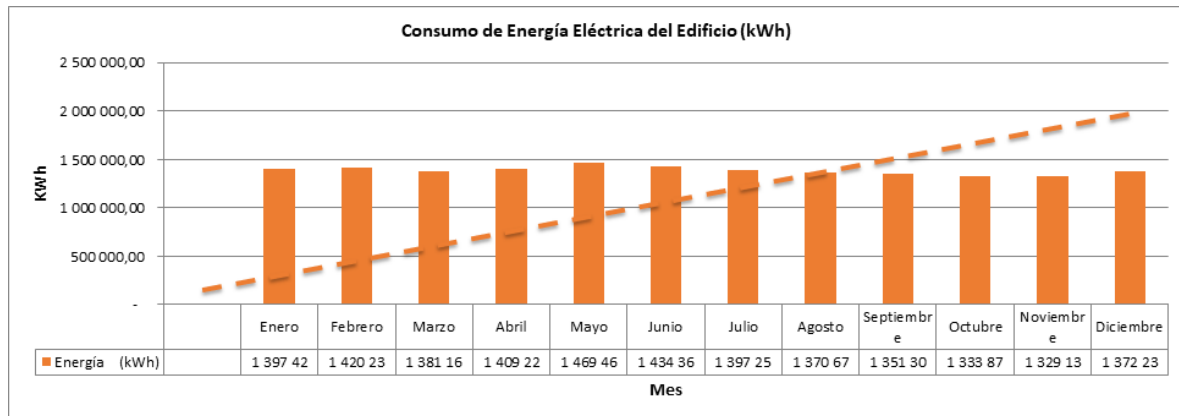


Como parte de nuestra gestión de utilización de materiales reciclados, la optimización del agua y la electricidad, realizamos mediciones de consumo e implementamos acciones de reducción que se reflejan en los siguientes gráficos:



## AGUA

2018	2019	Disminución	Porcentaje
<b>82 142,58</b>	<b>67 748,56</b>	14 394,02	17,5%



## ELECTRICIDAD

2018	2019	Disminución	Porcentaje
<b>16 766 010,62</b>	16 666 367,64	99 642,98	0,59%

## PAPEL

2018	2019	Disminución	Porcentaje
<b>71 671,00</b>	61 010,00	10 661,00	15%



Desde el año 2013 al 2010, 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

## Programa de Reciclaje

Aporte al principio#8 PG; Pág. 84.



## Impulsando una Cultura de compromiso ambiental

Aporte al principio#7 y #8 PG; Pág. 84– 85.

Impulsamos una Cultura de compromiso con el ambiente, generando consejos tácticos y efemérides ambientales para el Conglomerado Financiero.



## Campaña de Recolección de Tapitas 2019

Campaña interna que promueve la recolección de tapitas, limpias y secas, para que se conviertan en rampas de madera plástica.



## Económico / Anticorrupción

Trabajamos con estricto apego a normas éticas y legales.

Esta sección muestra una contribución estratégica a los Objetivos de Desarrollo Sostenible; y aporte al principio #10 PG. pág. 86-97.



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.

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 funcionaria 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 normativa interna 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.

## **Posición del BCR ante otorgamiento de créditos**

Durante el 2017 y 2019 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, colaborando en forma activa en las investigaciones realizadas por la Asamblea Legislativa y el Ministerio Público.

Se reitera la posición de que 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 tolerancias 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.

### Programa de Prevención y Seguridad contra el fraude interno

- Ejecución desde Mayo 2018 una campaña Preventiva de Comunicación en Redes Sociales.



- Se ha participado en 9 programas televisivos emitiendo consejos preventivos.

El Banco en procura de resguardar la integridad física y patrimonial de sus clientes, cuenta con diversas técnicas de investigación preventiva, así como tecnología de punta para la detección y monitorización de todas las actividades ilícitas que se susciten en las afueras o en el interior de sus instalaciones, lo que le permite reforzar sus medidas de seguridad física.

El BCR insta a sus clientes y usuarios, aplicar todas las medidas de seguridad al realizar transferencias entre cuentas, compras por Internet, pagos electrónicos y utilizar las Apps, entre otros.

- Se han realizado 9 charlas de Prevención de Fraude en empresas e instituciones clientes del BCR.



- Monitoreo Transaccional Preventivo
- Se realizan procesos de investigación preventiva

BCR dispone de una mayor presencia de oficiales de seguridad, patrullaje motorizado, monitoreo 24/7 vía circuito cerrado de televisión, oficiales encubiertos y mapeos de riesgo según zonas de criminalidad, entre otras, tanto para las oficinas como en los cajeros automáticos (ATM).

Igualmente, el BCR mantiene una comunicación constante con las autoridades bancarias, policiales y judiciales, lo que permite un intercambio permanente de información. El BCR insta a sus clientes y usuarios, aplicar todas las medidas de seguridad al realizar transferencias entre cuentas, compras por Internet, pagos electrónicos y utilizar las Apps, entre otros.

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.

## **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 colaborador 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.

**¡NUESTRAS ACCIONES NOS COMPROMETEN!**

