



Memoria de **Sostenibilidad**

TERCERA

2021

*iSomos*  
parte del  
**CAMBIO!**

Inclusividad

Valores

**CERO PAPEL**

Medio Ambiente

Sostenibilidad

Triple Utilidad

**CARBONO  
NEUTRAL**

Gobernanza

Dimensiones





# CONTENIDO

04

## CAPÍTULO I SOMOS BCR VALORES

05

HISTORIA

07

DATOS RELEVANTES

09

MENSAJE DE LA GERENCIA

12

NUESTRO PERFIL

13

MISIÓN & VISIÓN

14

NUESTROS VALORES

15

SERVICIOS

16

PRODUCTOS DE INVERSIÓN

17

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

18

POLÍTICA DE CALIDAD

22

PLAN COMERCIAL

29

## CAPÍTULO II

ACCIONES EN  
MATERIA DE RSE

36

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

47

DIMENSIÓN ECONÓMICA

48

GOBERNANZA

68

DIMENSIÓN SOCIAL

69

EDUCACIÓN FINANCIERA

73

DERECHOS HUMANOS

78

EMPRESA INCLUSIVA

82

DIMENSIÓN AMBIENTAL

83

CERO PAPEL

86

BANDERA AZUL

91

CARBONO NEUTRAL



SOMOS  
BCR VALORES

# CAPÍTULO I





## HISTORIA

**B**CR Valores S.A. es una de las instituciones bursátiles de más amplia trayectoria en el país. Cuenta con **más de 20 años** de experiencia en el mercado bursátil nacional e internacional, ofreciendo un manejo de inversión especializado y un portafolio de servicios bursátiles de alta calidad, ajustado a las necesidades y perfil de riesgo de sus clientes.

BCR Valores se inscribe como Sociedad Anónima en Noviembre de 1999 al amparo de la Reforma a la Ley Reguladora del Mercado de Valores. Antes de convertirse en sociedad anónima realizaba operaciones bursátiles como un área dentro del Banco de Costa Rica que se llamó **Operaciones Bursátiles**.

Los diversos cambios en la legislación financiera y bursátil costarricense permitieron a los bancos privados operar con amplias libertades, provocando el nacimiento de nuevos grupos financieros; que mediante la figura de sociedades anónimas, tuvieron la facultad de realizar una serie de actividades tales como: administrar fondos, bienes o derechos, y servicios bursátiles; convirtiéndose en asesores, facilitadores y diversificadores del riesgo y la rentabilidad de los inversionistas. Tal situación provocó un entorno agresivamente competitivo que exigió al **Banco de Costa Rica**, realizar una serie de cambios y crear nuevos instrumentos acordes con el mercado bursátil costarricense, que le permitieran incrementar la competitividad y ofrecer a sus clientes, nuevas maneras de inversión para satisfacer sus necesidades, por ejemplo underwriting, fondos de inversión, fondos de pensión y otros.





## ¿CÓMO NACE BCR VALORES?

ENE  
**27**  
1998

Se reformó la Ley Reguladora del Mercado de Valores, y dentro de los cambios que se dieron en esa fecha se encontraba la disposición de que los puestos de bolsa debían fungir como sociedades anónimas (artículo No 54). Además se autorizó a los bancos del Estado a constituir dichas sociedades (artículo No 55 de la Ley).

DIC  
**07**  
1998

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), comunicó en forma oficial al Banco de Costa Rica, la obligación de constituir el puesto de bolsa como una sociedad anónima.

DIC  
**17**  
1998

Se publicó en la Gaceta No 245 el Reglamento para la constitución de los Puestos de Bolsa de los Bancos Públicos y del Instituto Nacional de Seguros; en el cual se estableció la obligatoriedad de la figura de la sociedad anónima para la constitución de los Puestos de bolsa, su carácter de empresas públicas (Art. No. 2), la contratación de sus bienes y servicios regidos por el Reglamento de Contratación Administrativa (Art. No. 8), las políticas de empleo y salarios sujetas a lo dispuesto por la Junta Directiva del Banco (Art. No. 9), además de la obligación de dichas sociedades de someter los presupuestos a la aprobación de la Contraloría General de la República, de conformidad con la Ley Orgánica de dicho ente (Art. No. 10) y su actividad estaría sujeta a la regulación de grupos financieros (Art. No. 11), entre otros aspectos.

Bajo este marco legal se inscribe en el Registro Público la sociedad anónima BCR VALORES S.A. cuyo objeto es la intermediación bursátil y la operación de las actividades propias de un puesto de bolsa, permitida por la **Ley Reguladora del Mercado de Valores**. Por lo tanto la propuesta del Banco de Costa Rica para la organización y operación del puesto de bolsa como sociedad anónima, permite dar una coherencia corporativa entre el Banco y sus subsidiarias y una estrecha relación entre la Junta Directiva, el Comité Ejecutivo y la Gerencia de la subsidiaria, respetando la independencia absoluta en cuanto a operación y contabilidad de la sociedad.



## DATOS RELEVANTES

BCR Valores es líder en su segmento de mercado gracias a la confianza de sus clientes:



**Más de 20 años** de trayectoria en el Mercado Bursátil.



Puesto de Bolsa certificado en la **norma ISO 9001:2015**.





**Primer generador de Ingresos por Comisiones de Administración de Carteras Individuales**, lo cual denota la confianza de sus clientes en delegar la administración discrecional de sus inversiones.



Es uno de los puestos de bolsa con mayor **patrimonio del mercado ¢20.532 millones de colones**, lo cual fortalece la solidez de BCR Valores S.A, y permite mayores oportunidades de negocio a nuestros clientes.



**Rendimiento sobre el patrimonio de 17,63%**, el segundo puesto de bolsa más rentable de la industria bursátil. El rendimiento sobre el patrimonio promedio de los principales puestos de bolsa públicos es 15.25%.



Su **participación de Mercado 15,09% del total del Mercado**, superando el 11,13% con el que cerró el año 2020, ubicándose en el segundo puesto de bolsa con mayor participación en el mercado del país.



## MENSAJE DE LA GERENCIA

Desde el año 2017 BCR Valores adquirió un franco **compromiso con la Sostenibilidad** con el fin de alcanzar el objetivo de llevar una gestión responsable de su negocio y generar utilidades no solo en la Dimensión Económica, sino también en la Dimensión Social y Ambiental.

Como parte de nuestra Estrategia de Sostenibilidad es importante para nosotros revelar a las partes interesadas los esfuerzos realizados en aras de la transparencia y la información para lo cual presenta su tercer Memoria de Sostenibilidad basada en los principios de Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

BCR Valores gestiona los 10 principios universalmente aceptados a través de acciones relacionadas con **Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.**



**VANESSA OLIVARES BONILLA**

Gerente General de BCR Valores

Deseamos integrar nuestra Estrategia de Negocio con la Estrategia de Sostenibilidad para lo cual aparte de los diagnósticos iniciales relacionados **con la gestión de temas sostenibles de la ISO 26000**; hemos realizado y revisado nuestro análisis de materialidad y nos encontramos avanzando en el proceso de madurez sobre el Modelo de Alineamiento Estratégico para la Sostenibilidad, de la mano de la Asociación Empresarial para el desarrollo.





Continuamos trabajando en los siguientes retos en materia de Sostenibilidad:

- 1.** Fortalecer en la Cultura de BCR Valores el Enfoque ASG
- 2.** Identificar en las diferentes partes interesadas las necesidades ASG
- 3.** Identificar aquellos cambios internos y en su cadena de valor que sean necesarios para ser una empresa ASG.
- 4.** Alcanzar un Informe de Sostenibilidad transparente que abarque las necesidades de los públicos hacia los cuales se dirige para lo cual nos encontramos dando pasos para llegar a reportar bajo los estándares GRI.
- 5.** Identificar aquellos indicadores ASG que impacten positivamente los resultados financieros del puesto de bolsa que le permitan identificar socios estratégicos para fortalecer su negocio con enfoque ASG.
- 6.** Intensificar las acciones para lograr un balance en la calidad de vida de los funcionarios y hacer de BCR Valores un buen lugar para trabajar.

Como parte de las acciones realizadas hemos alcanzado metas como el Premio Costa Rica Incluye, desarrollar un proceso de debida diligencia en materia de Derechos Humanos que nos permite identificar y priorizar aquellos temas en los que debe enfocarse el puesto de bolsa; buscar un acercamiento con nuestras partes interesadas por medio de entrevistas a profundidad para identificar sus necesidades, avanzar en ser un puesto de bolsa Cero Papel, alcanzar la Bandera Azul Ecológica con 6 estrellas blancas, certificarse como puesto de bolsa Carbono Neutral, trabajar con nuestros colaboradores con el fin de llegar a hacer de BCR Valores un buen lugar para trabajar.

También hemos avanzado para incorporar criterios ASG en nuestra gestión diaria de Riesgo y nos encontramos dando pasos firmes para gestionar adecuadamente la información que administramos y mejorar la experiencia de nuestros clientes y demás partes interesadas identificando formas innovadoras de asesorar e informar a nuestros clientes y mejorar los procesos por medio de los que les atendemos. Asimismo nos encontramos trabajando en el mercado para identificar emisores que deseen incorporar criterios sostenibles en sus captaciones y llegar a colocar emisiones verdes dentro del mercado financiero.

El desempeño económico, social y ambiental de BCR Valores durante el año 2021 ha sido positivo y satisfactorio en línea con nuestro propósito de fortalecer la gestión sostenible del negocio hacia un modelo de triple utilidad; lo anterior por medio del desarrollo de programas que se encuentran orientados a generar valor al negocio y ofrecer servicios de la más alta calidad, con el mínimo impacto en las área Económica, Social y Ambiental.

Les invito a leer nuestra Memoria de Sostenibilidad del año 2021.

---

**VANESSA OLIVARES BONILLA**  
Gerente General de BCR Valores





## NUESTRO PERFIL



**Organización:** BCR Valores S.A.



**Países donde opera:** Costa Rica



**Sector:** Banca y finanzas



**Cantidad de Funcionarios 2021:** 73



**Dirección:** De Plaza Mayor, 400 metros sur, Oficentro Torre Cordillera, piso 10, San José, Costa Rica



**Sitio web:** [www.bcrvalores.com](http://www.bcrvalores.com)



**App móvil:** BCR Valores



**Ciclo de presentación del informe de progreso:** Anual



**Período cubierto por la información contenida en la memoria:** Del 01 de Octubre del 2020 al 30 de Setiembre del 2021





# MISIÓN & VISIÓN

## MISIÓN

“Contribuir con el desarrollo económico, social y ambiental de Costa Rica ofreciendo servicios bursátiles de forma responsable, inclusiva, innovadora y personalizada con el propósito de lograr el crecimiento del patrimonio de sus clientes y la satisfacción de nuestras partes interesadas.”

## VISIÓN

Ser el puesto de bolsa preferido en el mercado bursátil costarricense por ofrecer un portafolio de servicios de alta calidad ajustados a las necesidades y perfil de riesgo de cada cliente con el propósito de lograr el crecimiento del patrimonio de nuestros clientes y el propio, cumpliendo con los requisitos de nuestras partes interesadas y así contribuir al desarrollo sostenible del país.





# NUESTROS VALORES

Para nuestra organización los valores son los cimientos de la cultura organizacional. Proporcionan un sentido de dirección común para todos los miembros de BCR Valores. Inspiran nuestra razón de ser y guían los comportamientos de nuestros funcionarios para el logro de los objetivos estratégicos.

## LIDERAZGO



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

## RESPECTO



Entendimiento mutuo entre personas para lograr un cumplimiento transparente.

## RESPONSABILIDAD



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

## RENDICIÓN DE CUENTAS



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

## INNOVACIÓN



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

## CREDIBILIDAD



Esta se gana en todo lo que hacemos, mediante la auténtica manera de hacer el negocio, centrado en el cliente y buscando esa relación a largo plazo.



# SERVICIOS

Nuestros asesores expertos en inversiones están enfocados en satisfacer las distintas expectativas de inversión, de acuerdo con el perfil y apetito de riesgo de nuestros clientes, de manera que estos puedan satisfacer mejor sus necesidades. En BCR Valores velamos siempre por el resguardo legal y financiero del patrimonio de nuestros clientes.





## SUBASTAS

Brinda la posibilidad de participar en las subastas semanales del Ministerio de Hacienda, Banco Central de Costa Rica y aquellas convocadas por otros emisores.



## TRADING

Permite a nuestros clientes comprar un valor con la expectativa de generar una ganancia de capital.



## MERCADOS INTERNACIONALES

El cliente puede acceder a opciones de inversión del mercado internacional.



# PRODUCTOS DE INVERSIÓN



## REPORTOS TRIPARTITOS

Son aquellos mediante los cuales las partes contratantes acuerdan la compraventa de títulos valores y su recompra al vencimiento de un plazo y precio convenido.



## FONDOS DE INVERSIÓN DEL MERCADO DE DINERO

Soluciones de inversión de corto plazo con diferentes carteras de inversión.



## COMPRA Y VENTA DE TÍTULOS

Permite a nuestros clientes adquirir inversiones tanto en colones como en dólares, ya sean de corto, mediano o largo plazo.



# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**BCR** Valores S.A. realizó por medio de INTECO, la Auditoria Anual de su Sistema de Gestión de Calidad, de la cual se concluye el cumplimiento satisfactorio de los requisitos de la Norma ISO 9001-2015 por lo cual mantiene la Certificación de su Sistema de Gestión.

Asimismo en el año 2020 este puesto de bolsa llevó a cabo una evaluación de la madurez del Sistema de gestión de calidad, como parte de su compromiso con la innovación, la mejora continua, el aprendizaje organizacional y la integración sistemática de las necesidades y expectativas de sus partes interesadas. BCR Valores propuso una serie de acciones acciones para atender las oportunidades de mejora señaladas las cuales están siendo atendidas en los años 2021 y 2022.





# POLÍTICA DE CALIDAD

- Satisfacer las necesidades de nuestras partes interesadas a través de un servicio eficiente, ágil y oportuno.
- Lograr el crecimiento del patrimonio de nuestros clientes y el propio mediante un portafolio de servicios de alta calidad ajustado a las necesidades y perfil de cada cliente y al apetito de riesgo definido para BCR Valores S.A.
- Ser una empresa del Conglomerado Financiero BCR comprometida con la excelencia y con el mejoramiento continuo de nuestro sistema de gestión de calidad, nuestros servidores, la gestión de riesgos y el cumplimiento de los requisitos aplicables.
- Anticipar las necesidades de nuestros clientes a través de la generación de iniciativas orientadas a mejorar la experiencia del servicio recibido.
- Cumplir con los requerimientos regulatorios externos, así como cumplir con la normativa interna del Conglomerado Financiero BCR que define nuestro campo de acción en el mercado bursátil.
- Asegurar la continuidad del negocio, así como preparar la organización para estar en capacidad de responder y recuperarse cuando se presenten eventos críticos.
- Contribuir al bienestar de nuestros clientes, servidores, comunidad y sociedad a través de la implementación de buenas prácticas de gobernanza, sociales y ambientales.



# OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad definidos por BCR Valores S.A., son los siguientes:



Mejorar o al menos mantener en **90% el índice de satisfacción** de clientes con el servicio.



Mantener el índice de satisfacción de la **asesoría en no menos de 90%**.



Aumentar el porcentaje de **cobertura de las competencias en puestos claves** (95% de cumplimiento logrado).



Mejorar o al menos mantener en 90% el índice de satisfacción de **partes interesadas relevantes con el servicio**.



Mantener el índice de satisfacción del **NPS (Net Promoter Score) en no menos del 90%**.



Lograr un **crecimiento anual del patrimonio de los clientes** y el propio.





## OBJETIVOS DE CALIDAD



**Crece en participación de mercado**, medido en volumen transado, a una tasa mayor que la tasa de crecimiento de la industria.



Cumplir en al menos un **90% la implementación de los cronogramas anuales** de cada iniciativa.



Cumplir anualmente en al menos un **90% el plan de Responsabilidad Social** de BCR Valores S.A.



**Lograr el ROE** de BCR Valores S.A. establecido.



**Cumplir el 100% del cronograma** anual establecido para la continuidad del negocio de BCR Valores S.A.

Es claro que BCR Valores mantiene su compromiso con la mejora continua y la calidad a través de los objetivos e iniciativas descritas anteriormente. Si desea más información acerca del Sistema de Gestión de Calidad de BCR Valores ingreso a nuestro sitio web [www.bcrvalores.com](http://www.bcrvalores.com)



## PARTES INTERESADAS

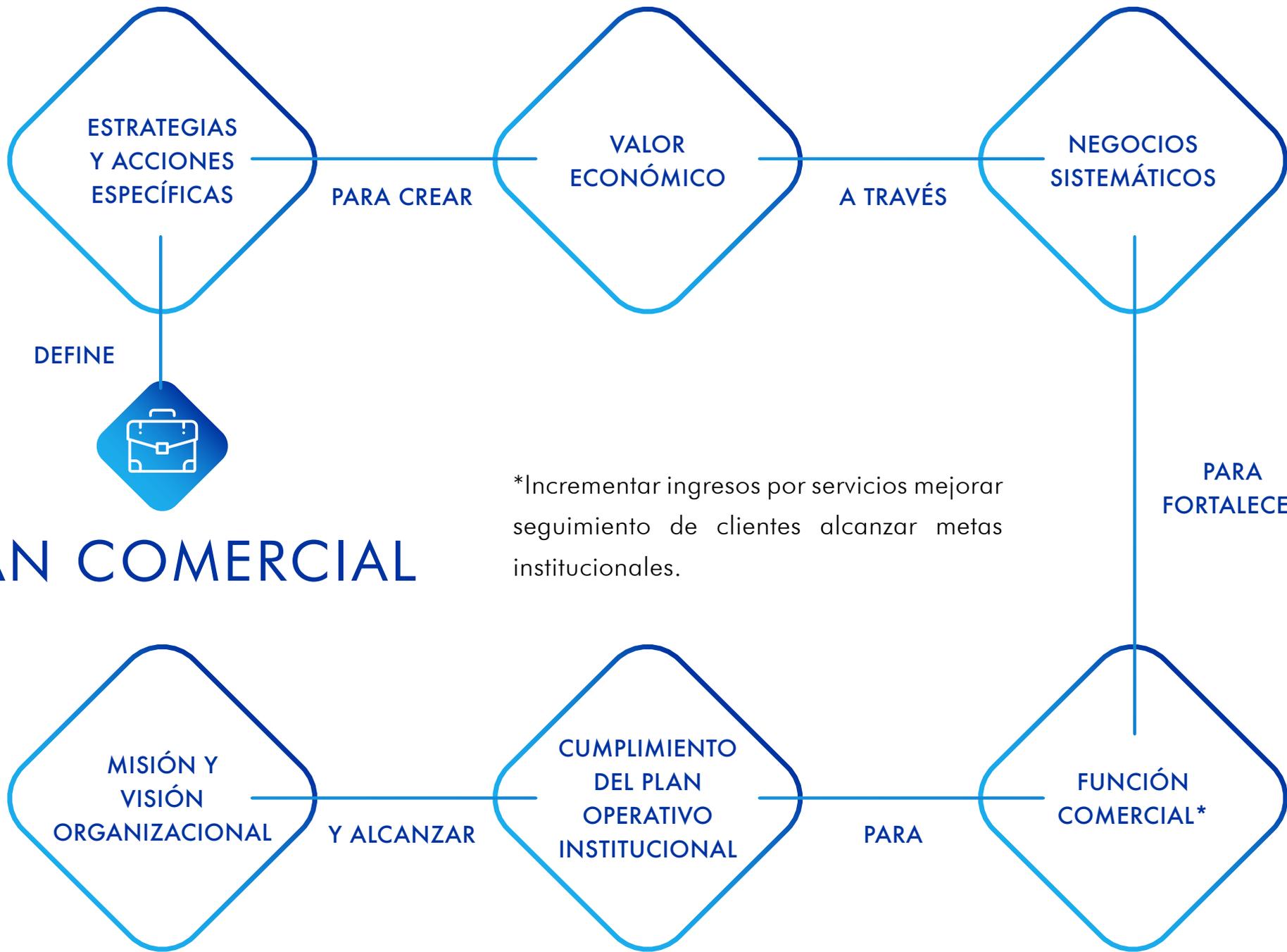
El avance en el área de partes interesadas se describe dentro de la sección de Gobernanza de este informe, como parte del plan de acción que se ha definido para esta iniciativa.



## PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

BCR Valores cuenta con un Plan Operativo Institucional, que tiene como objetivo principal operativizar los planes de acción establecidos en su Plan Estratégico elaborado en el año 2021, con el fin de alcanzar la Política de Calidad y Objetivos Estratégicos los cuales se definen como:





\*Incrementar ingresos por servicios mejorar seguimiento de clientes alcanzar metas institucionales.

## PLAN COMERCIAL



# APOYO A LA ESTRATEGIA COMERCIAL

## COMITÉ DE INVERSIONES

**A** este comité le corresponde velar por el cumplimiento de las políticas de inversión de la cartera propia aprobadas por la Junta Directiva, con el objetivo de obtener rentabilidad sobre el patrimonio acorde a las condiciones de mercado, cumpliendo con el nivel de riesgo definido en las políticas internas del puesto de bolsa.

Asimismo, le corresponde a este comité definir, recomendar y remitir para aprobación de la Junta Directiva, el marco general de inversión del mercado local e internacional que será la base de la Política de Inversión asociada al perfil de riesgo y que será utilizada por los corredores de bolsa como base de la asesoría a sus clientes.



## ÁREA COMERCIAL Y DE PROYECTOS

El objetivo de esta área es gestionar los proyectos de BCR Valores S. A. bajo el proceso de gestión de proyectos alineado a la normativa del conglomerado, con ajustes particulares de gestión para BCR Valores, así como la incorporación de la innovación como parte del ADN empresarial, con el fin de poder convertirnos en una organización innovadora en el mercado y adaptarnos así a los cambios acelerados por la IV Revolución industrial, ofreciendo a su vez una mejora en la experiencia del cliente en nuestros productos.

## ÁREA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

El área de Tecnología es la encargada de asesorar, planear, dirigir, organizar, coordinar, y controlar el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información de BCR Valores a partir de los requerimientos tecnológicos derivados del planeamiento estratégico del puesto de bolsa.



**RICHARD SOTO CALDERÓN**

Gerente Comercial y de Proyectos



**MIGUEL BARQUERO PRADO**

Jefe de Tecnología

## ÁREA DE NEGOCIOS

Es el área comercial del puesto de bolsa. Se encarga de la atención de clientes y atracción de nuevos clientes, actividades comerciales, asesoría en materia de opciones de inversión bursátil y generación de comisiones.

## ÁREA DE MERCADOS

Adicionalmente BCR Valores cuenta con un área especializada en el análisis del comportamiento económico y del mercado bursátil local e internacional. Esta área compuesta por un grupo interdisciplinario de profesionales es la encargada de analizar las diferentes opciones de inversión, las cuales serán posteriormente analizadas y aprobadas por el Comité de Inversiones en beneficio de los clientes y de la cartera propia del puesto de bolsa.



**MARCO CHAVES RODRÍGUEZ**

Jefe de Negocios



**FLOR DÍAZ VALVERDE**

Jefa de Mercados





**MILISEN CONEJO ABARCA**

Jefa Administrativa Financiera

## ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

El Administrativo Financiero se encarga de procesar la información del área comercial desde la creación de las cuentas hasta el trámite de las operaciones y la custodia de las mismas, es además el área que se encarga de monitorear el buen funcionamiento de los sistemas y de llevar adelante el proceso de Contratación Administrativa y es el enlace con Capital Humano del Conglomerado en materia de inducción de nuevos funcionarios al puesto de bolsa, capacitación y planes de sucesión. Es el back office del Negocio. Tiene además el área financiera la cual se encarga de procesar y generar toda la información contable, financiera y presupuestaria, requerida para la toma de decisiones estratégicas dentro de la Sociedad, así como la generación de información relevante para la Junta Directiva, Contraloría General de la República, Sugeval y clientes en general.



**IVÁN MONGE CUBILLO**

Jefe de Riesgo y Control Normativo

## ÁREA DE RIESGO Y CONTROL NORMATIVO

Es un área técnica dedicada al desarrollo de una gestión de los riesgos en BCR Valores que permita:

- La creación y protección de valor.
- Generar información y metodologías de cuantificación de riesgos de las actividades y operaciones bursátiles.
- Propiciar una cultura de riesgos
- Una asesoría de calidad que ofrezca insumos necesarios para la toma de decisiones equilibradas entre el riesgo y la rentabilidad.
- Generar sinergias en la gestión del riesgo con el Conglomerado BCR.



## ÁREA DE CUMPLIMIENTO

El área de Cumplimiento se creó para realizar las siguientes funciones:

- 1** Coordina las acciones, con un enfoque basado en riesgos, que se deben desarrollar a nivel institucional para la prevención de los riesgos de LC/FT/FPADM.
- 2** Elabora e implementa la metodología de clasificación de riesgo de clientes.
- 3** Ejecuta un proceso de monitoreo constante de las operaciones de los clientes.
- 4** Desarrolla las políticas, programas, controles y procedimientos contenidos en el manual de cumplimiento deben abarcar lo establecido en la Ley 7786.
- 5** Elabora y remite reportes de operaciones sospechosas (ROS) a la UIF
- 6** Informa oportunamente a la junta directiva situaciones particulares de riesgo de LC/FT/FPADM que requieran del conocimiento y toma de decisiones.

**7** Presenta al órgano de dirección, al comité de cumplimiento y a la alta gerencia, al menos cada seis meses, un informe en relación con el desempeño de labores.

**8** Sirve de enlace directo entre el sujeto obligado y la Sugeval para los temas relacionados con el riesgo de LC/FT/FPADM, así como, con cualquier otra autoridad competente.

**9** Elabora un Plan Anual de Trabajo, basado en las políticas, programas, normas y procedimientos internos

## AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna es definida como aquella actividad independiente, objetiva y asesora, que proporciona seguridad al ente u órgano, puesto que se crea para validar y mejorar sus operaciones. Contribuye a que se alcancen los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección en las entidades y los órganos sujetos a Ley.



ACCIONES EN  
MATERIA DE RSE

# CAPÍTULO II





# AVANCE DE BCR VALORES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

Desde finales del año 2017 BCR Valores trabaja su Iniciativa de Sostenibilidad de la mano de la Asociación Empresarial para el Desarrollo AED.

Existen dos formas de medir el Avance de las empresas en materia de Sostenibilidad:

## 1 MODELO DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA SOSTENIBILIDAD:

Este nivel de madurez es una herramienta que mide el avance del puesto de bolsa en áreas específicas de Sostenibilidad que son:





## **COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN CON LA SOSTENIBILIDAD.**

### **ESTRUCTURA Y RESPONSABILIDAD:**

Se refiere a cómo se organiza la empresa para atender la sostenibilidad.

### **MATERIALIDAD:**

Identificación de temas que impacten el negocio en materia de Sostenibilidad.

### **OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS:**

Se refiere a las iniciativas que aborda la empresa en materia de Sostenibilidad.

### **COMUNICACIÓN:**

Se refiere a la forma en que la empresa comunica sus avances en sostenibilidad.

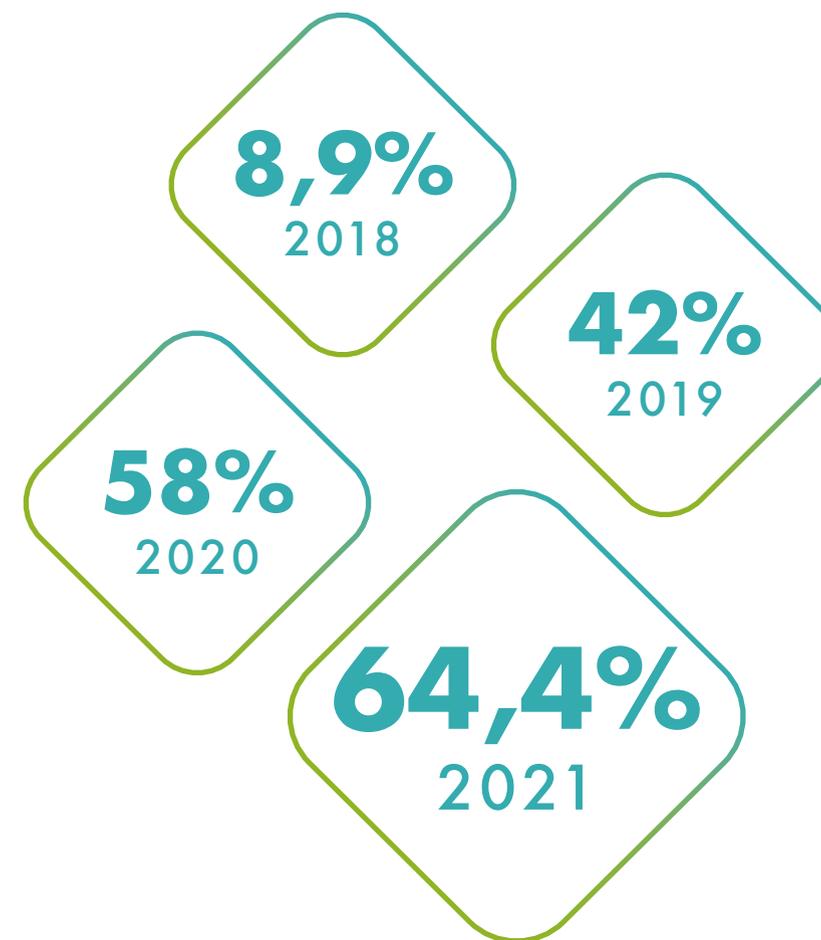
### **RENDICIÓN DE CUENTAS:**

Se refiere a la forma en la que la empresa aborda la rendición a través de su Memoria de Sostenibilidad.

## COMUNICACIÓN



## RESULTADOS DE BCR VALORES S.A.



Nos encontramos en un nivel intermedio-avanzado

Escala 1 a 100



## 2 HERRAMIENTA ALINEADA A LA GUÍA ISO26000



Inicialmente se realizó un diagnóstico de Sostenibilidad utilizando la Herramienta Indicarse en el año 2018. Esta herramienta evalúa 36 aspectos fundamentales de las 7 materias de la Responsabilidad Social definidas en la Norma ISO 26000, la cual es una Guía Internacional para la evaluación de las materias de la Responsabilidad Social y realizó nuevamente esta medición en el año 2020 obteniendo BCR Valores los siguientes resultados:

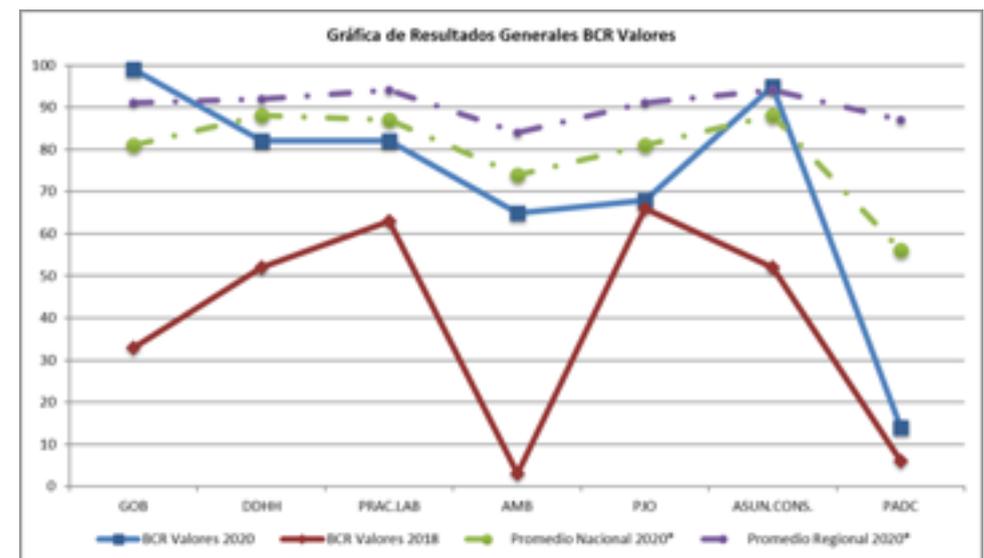




# RESULTADOS BCR VALORES MEDICIÓN 2018 Y MEDICIÓN 2020

Como puede verse en la gráfica BCR Valores ha venido avanzando en la implementación su Estrategia de Sostenibilidad, acercándose rápidamente al promedio nacional superando con sus esfuerzos acumulado del año 2020, los resultados del año 2018 y dando pasos firmes para continuar en su esfuerzo por ser una empresa cada vez más comprometida con la Sostenibilidad. BCR Valores trabaja con efectos visibles las áreas de Gobernanza, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Ambiente, Practicas Justas de Operación y asuntos de consumidores. Su enfoque es primero a lo interno para luego poco a poco irse proyectando a la comunidad es por eso el Área de Participación Activa y Desarrollo de la comunidad se muestra sin avance.

GRÁFICA DE RESULTADOS  
GENERALES BCR VALORES





## AVANCES SOBRE EL DIAGNÓSTICO INICIAL INDICARSE



| AÑO  | GOB | DDHH | PRAC. LAB. | AMB | PJO | ASUN.<br>CONS. | PADC |
|------|-----|------|------------|-----|-----|----------------|------|
| 2018 | 33  | 52   | 63         | 3   | 66  | 52             | 6    |
| 2020 | 99  | 82   | 82         | 65  | 68  | 95             | 14   |



# ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

BCR Valores S.A. también llevó a cabo un proceso de materialidad en el año 2019 dentro del cual priorizó sus áreas de trabajo. En el año 2021 la administración de BCR Valores nuevamente revisa su Proceso de Materialidad y define sus áreas materiales las siguientes:



## GOBERNANZA

- Gobierno corporativo
- Rendición de cuentas
- Ética y anticorrupción

## GENERACIÓN DE VALOR ECONÓMICO RESPONSABLE

- Gestión de riesgos ASG
- Transformación digital (incl. Innovación)
- Seguridad de la información
- Inversiones responsables con criterios ASG

## GESTIÓN DE CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

- Experiencia de clientes (y demás partes interesadas)



## BUEN LUGAR PARA TRABAJAR

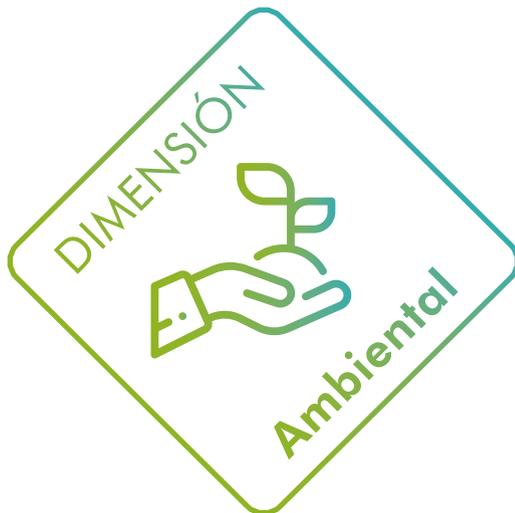
- Bienestar laboral
- Gestión del capital humano

## EDUCACIÓN FINANCIERA

- Educación financiera (interna y bursátil)

## RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

- Derecho a la propiedad
- Gestión de la diversidad e inclusión (Incluye Igualdad de género)



## ECOEficiencia

- Consumo de papel, electricidad, agua, combustible, etc.



# DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

Con la identificación de sus temas materiales BCR Valores se encuentra trabajando para alinear su estrategia de negocio con su estrategia de Sostenibilidad para lo cual ha definido su Dirección Estratégica como sigue:



- ROE 9%
- EO 55%
- Inversiones responsables con criterios ASG



Educación y bienestar financiero para clientes, colaboradores y otras partes interesadas.



Gestionar nuestro impacto en Área Ambiental por medio de las Iniciativas de Bandera Azul Ecológica y Carbono Neutralidad.

En este proceso de alineamiento BCR Valores debe definir los indicadores que le permitirán medir su utilidad no solo en la dimensión Económica, sino también en la Dimensión Social y Ambiental.





# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Las acciones que realiza BCR Valores en materia de sostenibilidad consideran un enfoque hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en Costa Rica, los cuales constituyen parte de las medidas concretas que el país ha tomado sobre las vías de la sostenibilidad.





BCR Valores contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la siguiente forma:



### **Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo**

1.1 De aquí a 2030, erradicar para todas las personas y en todo el mundo la pobreza extrema (actualmente se considera que sufren pobreza extrema las personas que viven con menos de 1,25 dólares de los Estados Unidos al día).



### **Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos**

4.5 De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad.



## Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas



- 5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.
- 5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.
- 5.a Empezar reformas que otorguen a las mujeres igualdad de derechos a los recursos económicos, así como acceso a la propiedad y al control de la tierra y otros tipos de bienes, los servicios financieros, la herencia y los recursos naturales, de conformidad con las leyes nacionales.
- 5.c Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles.

## Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos



- 6.3 De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.
- 6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.

## **Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos**

8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

8.4 Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, empezando por los países desarrollados.

8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

8.7 Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, de aquí a 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas .

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.





## **Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación**

9.3 Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.

9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.



## **Reducir la desigualdad en los países y entre ellos**

10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

10.5 Mejorar la reglamentación y vigilancia de las instituciones y los mercados financieros mundiales y fortalecer la aplicación de esos reglamentos.



## **Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles**

11.2 De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.

11.6 De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.

## Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales

12.4 De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente

12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización

12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes

12.7 Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales

12.c Racionalizar los subsidios ineficientes a los combustibles fósiles que fomentan el consumo antieconómico eliminando las distorsiones del mercado, de acuerdo con las circunstancias nacionales, incluso mediante la reestructuración de los sistemas tributarios y la eliminación gradual de los subsidios perjudiciales, cuando existan, para reflejar su impacto ambiental, teniendo plenamente en cuenta las necesidades y condiciones específicas de los países en desarrollo y minimizando los posibles efectos adversos en su desarrollo, de manera que se proteja a los pobres y a las comunidades afectadas





## **Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos**

13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.



## **Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible**

14.1 De aquí a 2025, prevenir y reducir significativamente la contaminación marina de todo tipo, en particular la producida por actividades realizadas en tierra, incluidos los detritos marinos y la polución por nutrientes.

14.b Facilitar el acceso de los pescadores artesanales a los recursos marinos y los mercados.



## **Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad**

15.a Movilizar y aumentar significativamente los recursos financieros procedentes de todas las fuentes para conservar y utilizar de forma sostenible la biodiversidad y los ecosistemas.



## **Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas**

16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.

16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.



## **Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible**

17.15 Respetar el margen normativo y el liderazgo de cada país para establecer y aplicar políticas de erradicación de la pobreza y desarrollo sostenible.







GOVERNANZA



# BCR VALORES S.A.

## Y SU HISTORIA COMO PARTE DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

El Banco de Costa Rica es dueño del 100% del capital de las subsidiarias, con excepción del Banco Internacional de Costa Rica cuya composición accionaria se encuentra fraccionada en un 49% perteneciente al Banco Nacional y un 51% perteneciente al Banco de Costa Rica, siendo este el accionista mayoritario de la subsidiaria. Las empresas que conforman el Conglomerado son las siguientes:

De este modo, para BCR Valores la gobernanza se convierte en una herramienta transversal fundamental para su gestión porque permite tomar decisiones y realizar acciones en todas las áreas de la organización, promoviendo al mismo tiempo un comportamiento ético, la rendición de cuentas, el respeto a la legalidad, y la transparencia. BCR Valores considera que la gobernanza se fomenta mediante la libertad, la autoridad, y la

motivación para sugerir nuevos enfoques e ideas, y el involucramiento de las partes interesadas es trascendental al momento de distinguirse unas iniciativas de otras, incluyendo la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

BCR Valores S.A. como parte del Conglomerado Financiero BCR se alinea a las directrices del Conglomerado en materia de Gobernanza para lo cual aplica el Código de Gobierno Corporativo vigente, el cual es un documento para el público en general y en particular para los 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 la página web del Conglomerado Financiero BCR [https://web.bancobcr.com/archivos-de-usuario/pdf/gob\\_corporativo/Cod\\_God\\_Corp\\_rev\\_2018.pdf](https://web.bancobcr.com/archivos-de-usuario/pdf/gob_corporativo/Cod_God_Corp_rev_2018.pdf)



Los estados financieros auditados e intermedios de la entidad se encuentran igualmente publicados en el sitio web del Banco de Costa Rica y en la página web de BCR Valores [www.bcrvalores.com](http://www.bcrvalores.com) según el marco normativo vigente.

BCR Valores aplica la normativa de Conglomerado Financiero del Banco de Costa Rica (CFBCR) en materia de RSE y la adecua a los objetivos que en esta materia desea alcanzar BCR Valores.

BCR Valores reconoce en su misión, visión y valores de BCR Valores un enfoque de negocio Sostenible.

Aplica el Código de Ética y el Código de Gobierno Corporativo del CFBCR aplicados al negocio bursátil que lidera.

BCR Valores incluye dentro de la gestión de Riesgo de su negocio el enfoque ASG y lo gestiona. Esta actividad se encuentra en proceso de consolidación

Como parte de los esfuerzos del Conglomerado BCR se divulga entre los funcionarios el Código de Ética y Código de Gobierno Corporativo.



Para BCR Valores sus partes interesadas son muy importantes por lo cual las identifica con el fin de determinar los impactos y oportunidades de mejora que son relevantes para ellas en las áreas Económica, Social y Ambiental y les comunica sus avances en la Estrategia de RSE.



# BCR VALORES S.A.

## UTILIZA LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS NORMATIVOS EN LA GESTIÓN DIARIA DE SU NEGOCIO:

“POL-GOC-GCO-116-10: Políticas sobre responsabilidad social corporativa en el conglomerado BCR”

“DISP-GES-ISE-67-10-13: Disposiciones administrativas sobre responsabilidad social corporativa en el Conglomerado Financiero BCR”

“REG-GRE-ACH-94-11: Código de ética corporativo del Conglomerado Financiero BCR”

“DISP-SBU-MEC-11-18: Disposiciones administrativas para la comunicación con partes interesadas de BCR Valores S.A.”

“PRO-SBU-RIE-74-17: Procedimiento para la identificación de partes interesadas y sus requisitos legales en BCR Valores S.A.”

Finalmente, el puesto de bolsa cuenta con un “PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA EN BCR VALORES S.A.” (PRO-SBU-MEC-18-20) que tiene por objetivo establecer los lineamientos para el manejo de información privilegiada.

“Plan Estratégico de BCR Valores 2021 y Planeación Estratégica 2022-2024”





# AVANCES

---

## DEL PLAN DE ACCIÓN

### CONSULTA A PARTES INTERESADAS

Como parte de sus objetivos para satisfacer las necesidades de sus partes interesadas BCR Valores S.A. realiza su primera consulta a partes interesadas para el 2020 y una segunda parte para el año 2021, para lo cual se establecieron los siguientes objetivos:



Medir la satisfacción de las partes interesadas con la relación que tienen con el puesto de bolsa.



Medir la reputación del Puesto de Bolsa percibida por las partes interesadas.



Identificar opiniones sobre la calidad de la interacción que tienen con el puesto de bolsa.



Ratificar temas relativos a la gestión de negocio y de sostenibilidad. En el año 2020 se realizaron entrevistas a las siguientes partes interesadas: Junta Directiva, Comités de Conglomerado BCR, Gerentes de Subsidiarias, Proveedores de Ti, Reguladores, competencia, además de continuar con sus actividades de medición de la satisfacción de sus clientes para los cuales mide la satisfacción con el servicio, la satisfacción con la asesoría que brinda y el índice de recomendación NPS.

De este estudio obtiene la siguiente tabla de resultados de satisfacción:

| Parte interesada      | Cantidad de entrevistados | Satisfacción con la relación | Satisfacción con los insumos recibidos |             |            |             | Satisfacción con la experiencia de recepción de insumos |                      |
|-----------------------|---------------------------|------------------------------|--|-------------|------------|-------------|---|----------------------|
|                       |                           |                              | Promedio                               | Pertinencia | Veracidad  | Oportunidad | General   | Frecuencia y rapidez |
| Conglomerado BCR      | 12                        | 8.8                          | 9.2                                    | 9.3         | 9.4        | 8.8         | 9.3   | 9.2                  |
| Junta Directiva       | 3                         | 8.5                          | 9.1                                    | 9.3         | 9.3        | 8.7         | 9.0   | 9.5                  |
| Comités               | 5                         | 9.0                          | 9.3                                    | 9.3         | 9.3        | 9.3         | 9.8   | 9.0                  |
| Gerentes subsidiarias | 4                         | 8.8                          | 9.1                                    | 9.3         | 9.7        | 8.5         | 9.3   | 9.0                  |
| Proveedores TI        | 4                         | 8.7                          | 7.9                                    | 7.0         | 8.7        | 8.0         | 8.3   | 8.4                  |
| Reguladores           | 6                         | 9.0                          | 9.6                                    | 9.4         | 9.8        | 9.7         | 9.3   | 9.0                  |
| Competencia           | 6                         | 8.8                          | 9.1                                    | 9.0         | 9.3        | 9.0         | 9.0   | 9.3                  |
| <b>Total</b>          | <b>28</b>                 | <b>8.9</b>                   | <b>9.0</b>                             | <b>8.9</b>  | <b>9.3</b> | <b>8.9</b>  | <b>9.1</b>  | <b>9.0</b>           |





# OPORTUNIDADES DE MEJORA

IDENTIFICADAS POR LAS PARTES INTERESADAS



## CREDIBILIDAD Y SOLIDEZ

- Explorar más la posición privilegiada que les conlleva ser parte del Conglomerado Financiero BCR.
- Ser más rápidos y eficientes.
- Dar mayor visibilidad a sus logros, planes y estrategias.
- Cerrar brechas tecnológicas.



## RELACIÓN E INSUMOS

- Más trabajo conjunto y colaboración.
- Mayor participación y/o periodicidad más frecuente en la información.
- Mayor proactividad en la búsqueda de oportunidades de negocio.
- Uso de un lenguaje transversal y accesible para diferentes sectores.



## SOSTENIBILIDAD

- El principal impacto que podría generar BCR Valores está en los negocios.
- Reforzar la comunicación y dar más a conocer los esfuerzos.
- La lentitud.

BCR Valores estableció acciones para atender las oportunidades de mejora señaladas en la consulta a partes interesadas de las cuales se han implementado a Setiembre del año 2021 el 72% de las mismas.





# RESULTADOS DE LA CONSULTA

A PARTES INTERESADAS DEL 2021



| Parte interesada      | Cantidad de entrevistados | Satisfacción con la relación | Satisfacción con los insumos recibidos |             |            |             | Satisfacción con la experiencia de recepción de insumos |                      |
|-----------------------|---------------------------|------------------------------|--|-------------|------------|-------------|---|----------------------|
|                       |                           |                              | Promedio                               | Pertinencia | Veracidad  | Oportunidad | General   | Frecuencia y rapidez |
| Asesores legales      | 2                         | 9.0                          | 9.7                                    | 9.5         | 9.5        | 10.0        | 10.0  | N/A                  |
| Audidores externos    | 2                         | 9.5                          | 10.0                                   | 10.0        | 10.0       | 10.0        | 10.0  | 9.5                  |
| Audidores ISO         | 2                         | 8.5                          | 10.0                                   | 10.0        | 10.0       | 10.0        | 10.0  | N/A                  |
| Comité de inversiones | 2                         | 10.0                         | 8.0                                    | 7.5         | 10.0       | 6.5         | 8.5   | N/A                  |
| Proveedores           | 11                        | 9.6                          | 9.8                                    | 10.0        | 9.9        | 9.4         | 10.0  | N/A                  |
| Colaboradores         | 71                        | 8.6                          | 7.1                                    | 6.5         | 6.4        | 8.4         | 8.7   | 8.4                  |
| <b>Total</b>          | <b>90</b>                 | <b>9.2</b>                   | <b>9.1</b>                             | <b>8.9</b>  | <b>9.3</b> | <b>9.1</b>  | <b>9.5</b>  | <b>8.4</b>           |





# OPORTUNIDADES DE MEJORA

## SEÑALADAS POR LAS PARTES INTERESADAS

Oportunidades para generar valor en la relación con BCR Valores:

- “Automatización de procesos”.
- “Agregar acciones para las discusiones. Plantear escenarios específicos y no sólo macros, para ver posibles afectaciones”.
- “La gestión puede mejorarse porque la operativa urgente no le permite avanzar mas rápido, además de centralizar decisiones”.

Oportunidades para generar valor en cuanto a los insumos facilitados por BCR Valores:

- “Entrenamientos en el uso del sistema”.
- “Mejorar la disponibilidad por teléfono”.
- “Sólo usar WhatsApp para confirmar cosas”.

Oportunidades para generar valor en la relación con BCR Valores de parte de los colaboradores:

- “Automatización de procesos para bajar las cargas operativas”.
- “Reuniones con el personal en temas específicos para reforzar el trabajo en equipo”.
- “Mejorar la relación jefatura – colaborador”.
- “Dirección y seguimiento de las tareas entre jefatura y colaborador”
- “Revisión de las cargas operativas y responsabilidades en los perfiles de puesto”.

Oportunidades según el colaborador para generar valor en cuanto a los insumos facilitados por BCR Valores:

- “Capacitaciones en temas de innovación”.
- “Una herramienta de comunicación interna exclusiva para funcionarios”.
- “La entrega de la información oportuna”.





# HALLAZGOS

## SEÑALADOS POR LOS CLIENTES

- ◆ En general los clientes de BCR Valores tiene una alta satisfacción con la imagen que el puesto de bolsa tiene en el mercado; asimismo, con la credibilidad que proyecta la entidad.
- ◆ Los aspectos evaluados en cuanto al insumo de información reciben buena calificación.
- ◆ En cuanto a la priorización de factores (satisfacción vrs relevancia) los clientes consideran que los factores más relevantes son: el cumplimiento de expectativas y la calidad de insumo.
- ◆ En general, hay poco conocimiento de las acciones y estrategias de sostenibilidad emprendidas por BCR Valores, solamente los clientes AAA indicaron un alto conocimiento (73%). Los clientes sugieren que las acciones de sostenibilidad se centren en el tema de cambio climático y protección de recursos naturales, y en lo social se mencionan acciones que fomenten la educación, el empleo y la vivienda.
- ◆ Poco más de la mitad de los clientes considera que BCR Valores es un puesto de bolsa innovador.





# OPORTUNIDADES DE MEJORA

## SEÑALADAS POR LOS CLIENTES

- ◆ Los clientes piden más comunicación de las acciones y del liderazgo que tiene BCR Valores en el mercado
- ◆ Es esencial profundizar con los clientes en cuanto a sus expectativas hacia BCR Valores, tomando en cuenta la situación económica actual causada por la pandemia y las proyecciones futuras
- ◆ Trabajar el cumplimiento de expectativas y la calidad de insumo con que cuentan los clientes
- ◆ Dado el bajo grado de conocimiento de las acciones y estrategias de sostenibilidad entre los clientes, es fundamental mejorar la comunicación de las estrategias y logros en esta materia, tomando en cuenta también las sugerencias de temáticas hechas por los clientes, para que estas generen mayor impacto.
- ◆ Casi la mitad de los clientes no considera a BCR Valores como un puesto de bolsa innovador, se pueden mejorar la comunicación para dar a conocer las acciones de innovación emprendidas y las planeadas. Asimismo buscar la diferenciación, tanto en la oferta de inversión como en la tecnología (rapidez y autogestión del cliente) como pilares para mejorar esta percepción.





# RENDICIÓN

---

## DE CUENTAS

BCR Valores rinde cuentas a sus partes interesadas de diferentes maneras:

- ◆ Rinde cuentas al Conglomerado Financiero y a su Junta Directiva por medio de las sesiones donde se revisan los avances en las acciones para alcanzar sus objetivos estratégicos.
- ◆ Rinde cuentas a sus Reguladores por medio de los mecanismos definidos con cada uno de ellos.
- ◆ Rinde cuentas a todas sus partes interesadas por medio de su Memoria de Sostenibilidad la cual se publica desde el año 2019 con una periodicidad anual. Esta memoria se envía a las partes interesadas y se publica en la página web de BCR Valores [www.bcrvalores.com](http://www.bcrvalores.com)
- ◆ Los temas de Sostenibilidad se presentan en el Comité Ejecutivo del Conglomerado BCR y Junta Directiva.
- ◆ En la página web de BCR Valores se publica el Informe de Gobierno Corporativo, el Informe de Presupuesto, el Informe de Ejecución Presupuestaria, el Informe de labores y los Estados Financieros Trimestral del puesto de bolsa.





# AVANCES

## EN MATERIA DE RIESGO

La ampliación de la visión en la gestión de riesgo con la inclusión de aspectos ambientales y sociales es un aspecto primordial en BCR Valores, para dicho propósito en el Conglomerado Financiero BCR se ha establecido una metodología para la gestión del riesgo ambiental y social, basados en el marco metodológico establecido en la Norma ISO 31000.

Para la segunda parte del 2021 se ha incluido en las valoraciones de riesgo operativos la inclusión de identificación y valoración de riesgos ambientales y sociales que pueden estar presentes a nivel operativo dentro de BCR Valores.

Los esfuerzos empezados en las valoraciones estratégicas en el 2020 se vieron reforzadas y se les dio el debido seguimiento al alcance y avance de los riesgos ambientales y sociales que se detectaron y a las medidas mitigadoras establecidas, generándose

un espacio para la mejora continua de dichos mapeos y medidas de mitigación.

Uno de los temas más relevantes que se ha trabajado es relacionado a la Declaratoria de Derechos Humanos y en conjunto con un grupo de funcionarios de BCR Valores que trabajan en una comisión en pro de velar por el cumplimiento de la declaratoria en la institución, se ha realizado el levantamiento de una matriz de evaluación del riesgo en el cumplimiento de lo normado por la Declaración de Derechos humanos. Adicionalmente a nivel de Conglomerado Financiero se generó una evaluación de la gestión de la diversidad, inclusión e igualdad de género.

Por último, sin ser menos importante el tema de la corrupción y fraude interno es uno de los elementos reputacionales que tienen efectos tanto hacia lo interno de una institución como en los encadenamientos productivos al generar desmejoramiento en los mismos y fricciones en los costos productivos de activos, servicios y productos que se generan, por lo cual el Conglomerado Financiero BCR ha generado una serie de acciones para mitigar los posibles eventos de corrupción y fraude interno, lo anterior incorporando una visión de estos tipos de eventos en los mapeos de riesgos operativos, identificando los puestos y procesos susceptibles a este tipo de eventos y generando medidas mitigadoras.



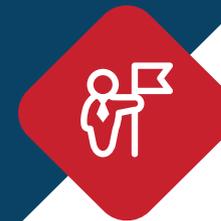


## Cultura ORGANIZACIONAL



Para el año 2020 BCR Valores realizó de la mano de la División de Capital Humano del Conglomerado BCR talleres para identificar brechas en la cultura actual y la cultura deseada con el fin de implementar en el año 2021 un plan acción para reducir las brechas identificadas. El plan de acción para reducir esas brechas avanzó un 59%.

También de la mano de Capital Humano del BCR realizó cambios en la encuesta para medir el Clima Organizacional del cual se establece trabajar en un programa de formación de líderes por medio de la Universidad Corporativa SAGO llamado Expansión sin Límites. De este plan de formación se impartió con éxito la primera etapa del programa a sus 6 jefaturas y Gerencia General. En el año 2021 se avanzó con la segunda etapa del programa de liderazgo Expansión sin Límites y se aplicaron una pruebas a las jefaturas para identificar el tipo de líder que cada es y establecer oportunidades de mejora en el liderazgo de cada jefatura.



# GENERACIÓN DE VALOR

## ECONÓMICO RESPONSABLE

Aparte de sus resultados en el área económica que puede revisar en sitio web de BCR Valores [www.bcrvalores.com](http://www.bcrvalores.com) en la sección BCR Valores, este puesto de bolsa se encuentra trabajando lo siguiente:

BCR Valores se encuentra trabajando una Estrategia de Transformación Digital la cual abarca 4 focos:



Transformación  
**DIGIT@L**

Esta Estrategia dio inicio en el año 2020 con miras a implementarse poco a poco hasta el año 2024.



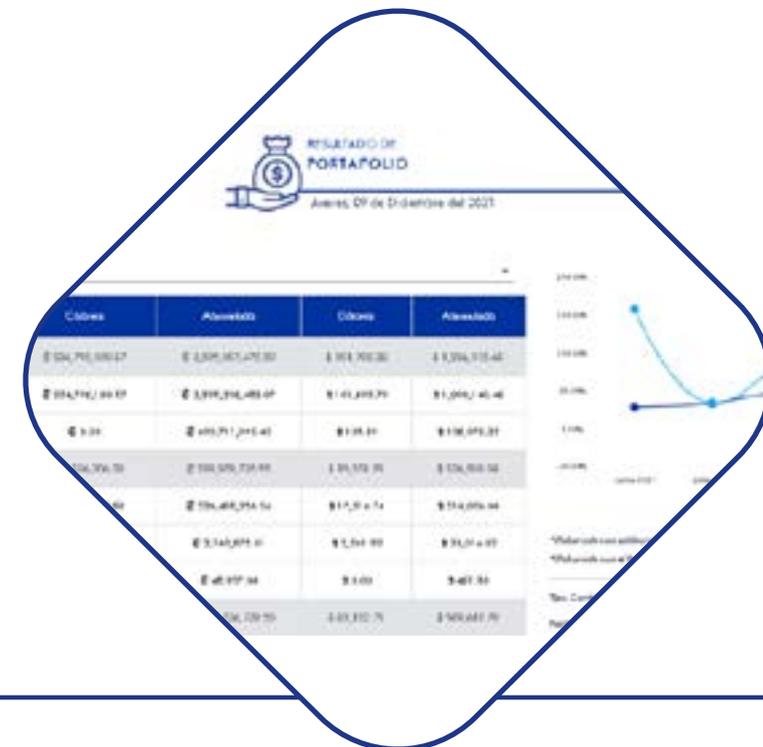
El foco de Cultura y Transformación Digital es uno de los principales retos para la transformación digital, es por esto que BCR Valores apuesta por generar una cultura de innovación, realizando capacitaciones enfocadas en mejorar la experiencia del cliente e implementando espacios colaborativos en nuestras instalaciones además de ir adecuando herramientas que nos permitan generar conocimiento interno y a futuro interactuar con nuestros clientes y otras partes interesadas por medio de estas herramientas.

El foco de Eficiencia Operativa se enfoca en la optimización de procesos con el fin de ser Cero Back Office para el año 2024, destinando el 50% del personal en funciones operativas. Hemos logrado la implementación del teletrabajo en un 98% con cual se proyecta la disminución de un 1 punto porcentual en la eficiencia operativa para el año 2021 con un ahorro de más de CRC 140,000,000 en gastos por arrendamiento del espacio físico.

Hemos implementado acciones como minuta digital, la cual le permite al corredor de bolsa gestionar con el cliente una minuta en las reuniones de forma virtual, inmediata y certificada por un tercero de confianza, factor de relevancia bajo la coyuntura actual de la pandemia.

Actualmente contamos con clientes haciendo uso de certificación de documentos de forma digital por medio de un tercero de confianza; lo que nos permite seguir avanzando en la transformación digital de nuestros procesos y mejorando la eficiencia operativa.

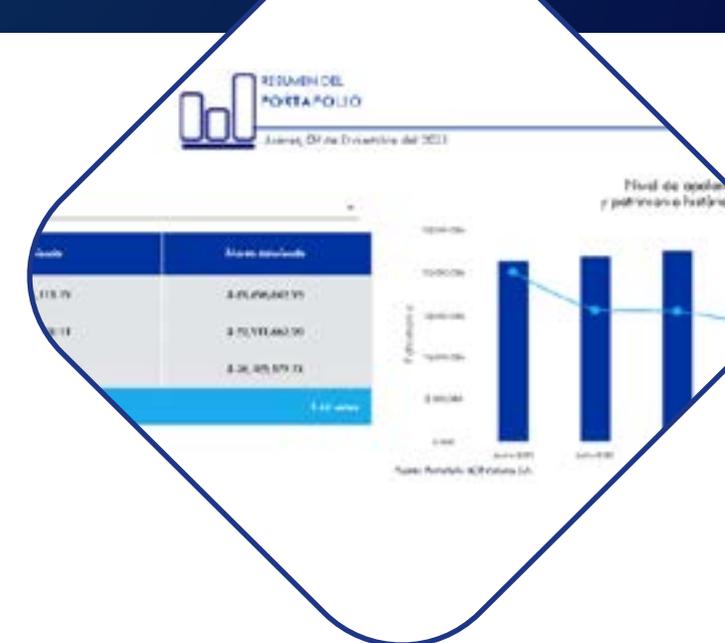
BCR Valores cuenta al 30 de Setiembre con un sitio web privado totalmente nuevo y estable, el cuál funciona como una importante herramienta comercial para los ejecutivos, donde los clientes ahora pueden consultar la mayor cantidad de reportes de su cartera de inversión en el sitio web 24/7, con un valor agregado de dashboards interactivos con los principales indicadores de los portafolios de inversión, así como información personalizada de la administración de su cuenta.



Además, se lleva a producción el proyecto de la propuesta de negocios, el cuál impactará de forma positiva el rendimiento de las funciones operativas de los colaboradores asistentes de corredores, en un +20% de ahorro, lo cual permite alinear el proyecto con la eficiencia operativa deseada en la estrategia de Transformación Digital, para pasar del modo de trabajo 2 al modo de trabajo 1.

Se logra completar al 100% el proyecto de analítica del Sistema de Información Gerencial, estando en producción con una importante cantidad de reportes que le permiten al cuerpo gerencial tener información oportuna y en tiempo real.

BCR Valores tiene grandes esfuerzos para generar una cultura digital basada en conocimiento en el puesto de bolsa, es por esto que se lleva a cabo un cambio en la forma de comunicación interna, con una reestructuración de la comunidad privada de somos, en la que se encuentra información de cada una de las áreas por medio de una wiki, con los procesos que cada una de estas lleva a cabo y quiénes conforman las áreas, además se lleva a cabo la implementación de un boletín digital semanal, en el cuál se consolida toda la comunicación del puesto de bolsa, enviado de forma semanal y con un índice de participación de un 70% del total de los colaboradores. Por otra parte, se pone en marcha la comunicación de efemérides por medio de nuestro sitio privado en BCR Valores, con el fin de unificar la información que así se permita en el sitio privado, disminuyendo así la cantidad de correos enviados a nuestros clientes. Como objetivo general el gestionar conocimiento tanto a lo interno con los colaboradores como a nivel externo con nuestros clientes.





# PRÓXIMOS

## PASOS

Para el año 2022 y siguientes BCR Valores trabajará en las siguientes acciones:

- Se continuará con la personalización y gestión de los canales digitales del puesto de bolsa, bajo la experiencia documentada del cliente en todos los proyectos a ejecutar, con el fin de lograr mejorar y alcanzar la experiencia del cliente deseada en BCR Valores.
- Se trabajará en los planes propuestos para la atención de la estrategia de Transformación Digital 2020-2024, y se estará llevando a cabo un aumento en el análisis de datos para identificar conductas y comportamientos y documentar así el desarrollo o mejora de los procesos que así lo requieran y por su puesto mejorar la experiencia del cliente.
- Se capacita al personal técnico en el desarrollo de aplicaciones móviles, con el fin de poder mejorar nuestra aplicación móvil y dotar de valor agregado para nuestros clientes la herramienta.
- Se llevará a cabo iniciativas que promuevan la gestión del conocimiento de una forma integral y llevando a crear una cultura digital de forma integral.
- Se fortalecerán los canales de comunicación y redes sociales del puesto de bolsa, con el fin de poder tener un mayor alcance y posicionamiento en el mercado.





# SEGURIDAD

---

## DE LA INFORMACIÓN

En cuanto al tema de Seguridad de la Información nos ampara una normativa definida a nivel de todo el Conglomerado Financiero del Banco de Costa Rica que define las políticas y procedimientos en cuanto a la gestión de la seguridad de la información, adicionalmente se cuenta con una Gerencia de Seguridad de Tecnología de Información que se encarga de definir las políticas y procedimientos relacionados con el uso de la plataforma tecnológica de todo el Conglomerado y el monitoreo de la seguridad en ella.

Durante el año 2021 BCR Valores trabajó en una clasificación de datos de sus sistemas con el fin de identificar si existen oportunidades de mejora en el resguardo y conservación de la información. Esta actividad continuará en el año 2022.

Para el año 2022 BCR Valores trabajará en incorporar a su sistema de gestión de calidad un sistema de Seguridad de la Información basado en los requisitos que establece la norma ISO 27001:2014 con el fin de realizar una gestión ordenada de la Seguridad de la Información en el puesto de bolsa.





# INVERSIONES

## RESPONSABLES (ASG)

BCR Valores se ha capacitado en materia de bonos verdes visitando la Bolsa de Valores de México y algunos emisores mexicanos como punto de referencia. Hemos incorporado criterios sostenibles para aplicar en la elección de proveedores del puesto de bolsa.

Durante el año 2021 se ha estado trabajando en la incorporación de criterios Sostenibles en las decisiones de inversión de los recursos financieros del Conglomerado para lo cual propuso ajustes en la metodología de elección de emisores del Conglomerado Financiero BCR. Esos esfuerzos han avanzado y ahora se encuentran en camino para la aprobación del Comité Ejecutivo y la Junta Directiva.

En materia de Inversiones Responsables BCR Valores ha trabajado en realizar acercamientos comerciales con emisores en el país que puedan incorporar criterios de Sostenibilidad al realizar captaciones de recursos dentro del Mercado Bursátil que puedan ser ofrecidas a nuestros inversionistas como inversiones verdes.



En esta línea y como puesto de bolsa representante del emisor Instituto Costarricense de Electricidad, ICE, BCR Valores colocó en este año 2021 entre sus clientes alrededor de 7000 millones de colones de un total de 20.000 millones del bono verde con vencimiento el 24 de agosto 2028, con el ISIN bursátil CRICE00B0226. Asimismo nuestra oficina de estructuración de emisiones se encuentra en proceso con un emisor potencial para la estructuración de una emisión verde, esperamos avanzar con este emisor potencial para hacer realidad la emisión en el año 2022.





DIMENSIÓN  
Social

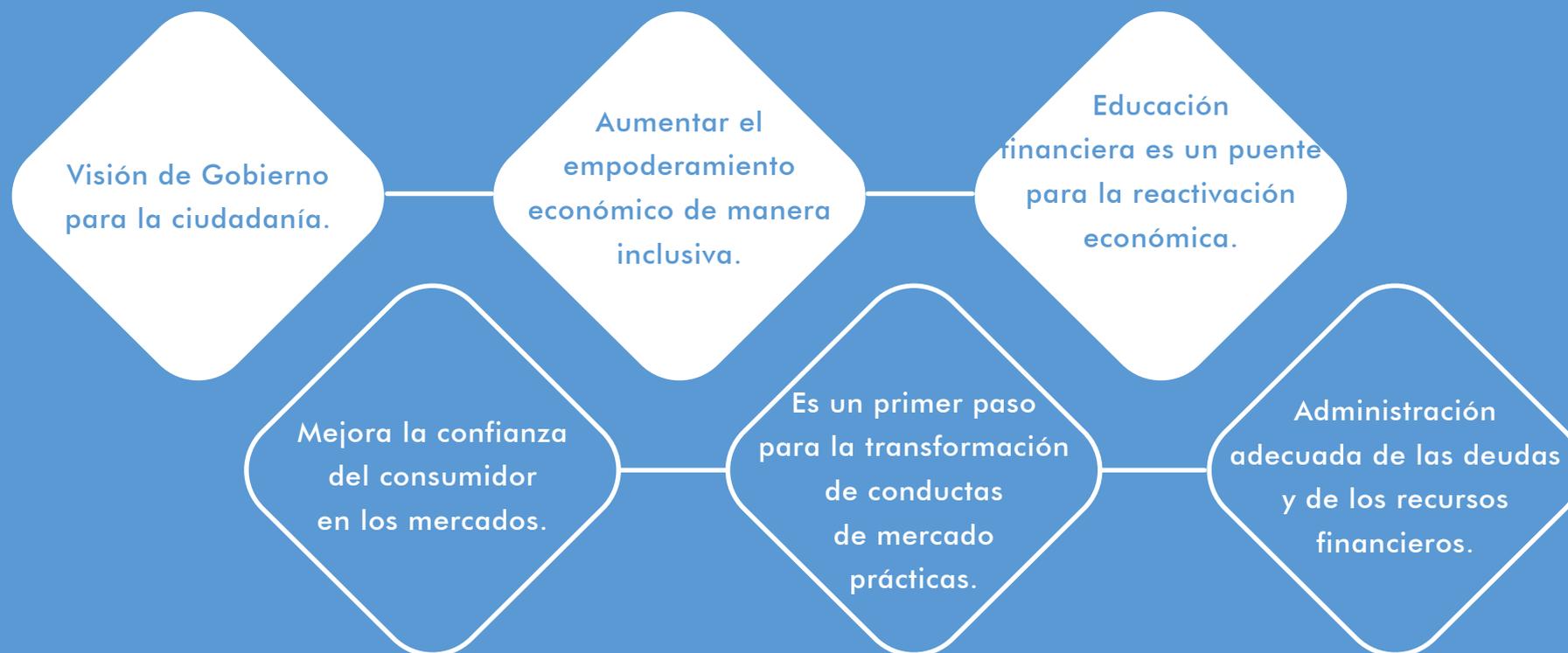




# EDUCACIÓN FINANCIERA



En línea con el Decreto Ejecutivo N°41546-MP-MEIC del 30 de enero del 2019, donde se declara de interés público y prioritario, la formación en educación financiera de la población tanto en los ámbitos públicos como privados, BCR Valores firmó una carta de compromiso con el Ministerio de Economía para la participación en la iniciativa de Educación Financiera Nacional, la cual impulsa los siguientes factores:



El propósito de BCR Valores es poder realizar un programa de bienestar financiero con el fin de incrementar la productividad y bienestar de sus colaboradores a través de mejorar uno o más aspectos de su relación con el dinero. A su vez, poder generar una huella como empresa al poder llevar este programa a las subsidiarias del Conglomerado BCR, mediante la capacitación que brinden colaboradores de BCR Valores y otras partes interesadas.



## OBJETIVOS

Brindar a los colaboradores un programa de bienestar financiero para lograr que estos alcancen mejores niveles de salud financiera.

Implementar un programa de mentorías con el propósito de capacitar al personal de la institución que sea capaz de replicar el mensaje sobre finanzas saludables en todas las Subsidiarias del Conglomerado BCR.

Efectuar capacitaciones sobre bienestar financiero al público en general (clientes y emprendedores).

## ACCIONES AÑOS 2019 Y 2020

En el último trimestre del año 2019 y primer trimestre del año 2020 se realiza una investigación de mercado con el fin de identificar empresas que pudieran brindar acompañamiento a BCR Valores a alcanzar sus objetivos en esta materia.

En el primer trimestre del año 2020 se lleva a cabo el proceso de contratación administrativa de la empresa que brinde acompañamiento en el proceso de Educación Financiera, del cual resulta asignada la empresa Finanzas con Propósito.

En el segundo trimestre del año 2020 se realiza un diagnóstico organizacional para identificar la salud financiera de los colaboradores de BCR Valores.



Se brinda acompañamiento individual a 15 colaboradores del puesto de bolsa para mejorar sus finanzas personales.

En el año 2021, se da continuidad al acompañamiento individual de los 15 colaboradores que arrancaron con el programa y se agregaron 8 nuevos funcionarios.

Se brindó el curso de mentores en Educación Financiera a 10 funcionarios de BCR Valores con el fin de que ellos puedan brindar charlas de Educación Financiera a terceros interesados.

Se identificaron clientes y terceros interesados con el fin de brindar charlas de Educación Financiera a los grupos de identificados

Se brindó la charla “Sáquele provecho a su aguinaldo” con la participación de clientes y miembros del Conglomerado Financiero BCR.



## PRÓXIMOS PASOS

Para el año 2022 se realizarán las siguientes acciones:

- \$** Identificar aquellos casos que requieran continuar con el acompañamiento dentro del programa para funcionarios.
- \$** Brindar charlas de Educación Financiera a nuestros clientes y terceros interesados.





# DERECHOS HUMANOS



## OBJETIVO

El objetivo de la iniciativa es realizar acciones inicialmente con un alcance interno para luego ir ampliando este alcance hacia nuestras partes interesadas con el fin de aplicar de manera correcta los 30 principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y divulgar o mitigar aquellos impactos que tenga BCR Valores en esta materia.

## ACCIONES EJECUTADAS

BCR Valores decide abordar la materia de Derechos Humanos con un enfoque Interno para lo cual y bajo el acompañamiento de AED, realiza una debida diligencia sobre los 30 principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas para lo cual realizó en el primer semestre del 2019 una matriz donde identifica cada Derecho Humano de los contenidos en la Declaración e identifica la Normativa, las buenas prácticas y los riesgos asociados a cada principio que al respecto tienen BCR Valores y el Conglomerado BCR. Luego de levantada la matriz se priorizaron los derechos y se establecieron acciones para mitigar las brechas.



## DERECHOS PRIORIZADOS

|  |  |
|--|--|
| Derecho a la igualdad ante la ley.             | Derecho a la identidad y diversidad (sexo y género). |
| Derecho a un nivel de vida adecuado.           | Derecho a la salud física y mental.                  |
| Derecho al acceso a la información.            | Derechos de los consumidores.                        |
| Derecho a la transparencia / corrupción.       | Derecho a la propiedad.                              |
| Derecho a libre asociación.                    | Derecho a la privacidad, intimidad y al honor.       |
| Derecho a un ambiente sano.                    | Derecho al trabajo decente.                          |
| Derecho a la protección y asistencia familiar. | Derecho a la libertad de expresión.                  |

## ACCIONES AÑO 2020

Como parte de las acciones ejecutadas para cumplir con los Derechos Humanos, se decide trabajar las siguientes acciones para el año 2020:

Desarrollar una matriz de Debida Diligencia sobre la aplicación de los 30 principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y establecer una priorización de los mismos y acciones de mitigación para ser abordados en el tiempo.

Investigar y generar un plan de trabajo para el año 2020 y siguientes con miras a lograr que BCR Valores S.A. sea un **“Excelente lugar para trabajar”** y en el futuro al alcanzar a el reconocimiento **“Great Place to Work”**.

A partir de la priorización de la matriz mencionada en el punto anterior crear una nueva comunidad dentro de la herramienta de comunicación interna dirigida a los funcionarios de BCR Valores que permita generar Noticias y Foros de Discusión sobre temas definidos relacionados con los Derechos Humanos para que los compañeros expresen sus ideas y opiniones todo de acuerdo al Derecho de Libertad de Expresión y el Derecho a la Información.

De cara al principio de información y transparencia coordinar la creación de un Informe Estándar con la periodicidad que se defina sobre el desempeño del mercado que contenga todos los tópicos de mayor importancia para las partes interesadas en un solo documento.



# AVANCE DE LA INICIATIVA

En el año 2021 se continuó con la labor de concientización en materia de Derechos Humanos por medio de comunicados dentro del apartado de Derechos Humanos en la comunidad de BCR Valores.

Se llevaron a cabo acciones para fortalecer el liderazgo en BCR Valores como la aplicación de herramientas con el fin de identificar el tipo de liderazgo de cada jefatura y establecer oportunidades de mejora sobre el liderazgo de cada jefe. Se trabajó en los resultados del estudio de cargas de trabajo con el fin de balancear las cargas, se trabajó en la periodicidad de la retroalimentación de funcionarios de parte de cada jefatura. También se intensificó la comunicación de la Gerencia General con todo el puesto de bolsa a través de sesiones mensuales y grupales para identificar necesidades de los funcionarios.

Se llevaron a cabo focus group de la mano de la oficina de Capital Humano para encontrar formas en las que los funcionarios desean ser reconocidos y se implementaron acciones a partir de estos focus para establecer un espacio para el reconocimiento en BCR Valores.

Se plantea el plan de trabajo para implementar la Iniciativa Pronutri en BCR Valores la cual consiste en crear un plan de ejecución para mejorar la salud física de los colaboradores por medio de un programa de alimentación saludable guiado por profesionales en nutrición.

Se trabajó con la Oficina de Riesgo de BCR Valores en la revisión de la metodología de priorización de Riesgos dentro de la Debida Diligencia de los Derechos Humanos con el fin de adecuar la metodología al plan de tratamiento del Riesgo que tiene BCR Valores y se aplicó nuevamente la priorización de Riesgos con el fin de presentar una propuesta a la Administración con nuevas acciones para mitigar los riesgos identificados en esta nueva priorización de Derechos Identificados.



## SIGUIENTES PASOS

A partir de la matriz de priorización de los derechos humanos esta iniciativa llevará a cabo acciones en el 2022 que contribuyan a reducir las brechas que se identifiquen de los talleres que se llevaron a cabo en el año 2020 y 2021 sobre la cultura actual y la cultura deseada y las acciones que se identifiquen de la Encuesta de Clima Organizacional con miras a alcanzar el objetivo de hacer de BCR Valores un mejor lugar para trabajar.





EMPRESA  
INCLUSIVA



# OBJETIVOS



Como parte de las acciones desarrolladas para contar con un buen lugar para trabajar y como parte de las acciones para el respeto a los Derechos Humanos, BCR Valores S.A. tiene la iniciativa de Empresa Inclusiva, la cual responde también al llamado de la directriz N°27 de Gobierno, del 30 enero del 2001.

Esta iniciativa consiste en realizar esfuerzos para garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad y mejorar su calidad de vida. La idea es valorar las diferencias como estrategia de negocio, apoyando la inclusión y asumiendo el desafío de mejorar las relaciones en el entorno para aumentar la productividad y construir una mejor cercanía con todas las partes interesadas. El tema de la discapacidad debe ser incluido en la estrategia corporativa ya que las personas con discapacidad y sus familias, pueden ser clientes, consumidores, proveedores, socios o personas trabajadoras de BCR Valores S.A.

Brindar accesibilidad, igualdad de oportunidades, adecuación tanto del entorno como de los servicios y las instalaciones de BCR Valores S.A. para todas las personas, procurando servicios de apoyo y ayudas requeridas por las personas con discapacidad cuando se encuentren en las instalaciones de BCR Valores S.A. o cuando utilicen los servicios que brinda nuestra empresa.

Contar en BCR Valores S.A. con personal sensible y capacitado en materia de discapacidad.

Reducir de manera paulatina pero constante, las brechas existentes en relación al cumplimiento de la normativa vinculada con los derechos de las personas con discapacidad, de conformidad con las posibilidades económicas de BCR Valores S.A.

Contribuir a aumentar las posibilidades de empleo para las personas con discapacidad incorporando a esta población en las ofertas de trabajo que BCR Valores S.A. genere dentro del mercado laboral costarricense.



# AVANCES DE LA INICIATIVA

Se mapeó todo tipo de información que se genera para clientes internos y externos en BCR Valores S.A. y con el fin de propiciar mecanismos ágiles de información veraz, comprensible y accesible a los distintos tipos de discapacidad, se identificaron mecanismos de información para ser utilizados cuando se requiera, tales como el braille o información generada de tal modo que pueda ser procesada por los lectores de pantalla que utilizan las personas no videntes.

Se realizaron actividades que permitieran sensibilizar al personal sobre el tema de inclusión y discapacidad. Entre estas actividades está el uso de comunicados por medio del boletín semanal y capacitaciones virtuales a cargo de expertos en la materia. Por otro lado, se presentaron videos de algunos funcionarios que tienen algún familiar con algún tipo de discapacidad y ellos nos compartieron algunas situaciones que han tenido que enfrentar debido al desconocimiento de la gente acerca de la forma correcta



para abordar a una persona con discapacidad o debido a la falta de valores como la empatía, respeto y tolerancia.

En el primer semestre del 2021, 10 funcionarios se inscribieron y aprobaron el curso de Lesco I. En el segundo semestre del 2021, iniciaron el curso Lesco II.

Hemos identificado los clientes de BCR Valores S.A. que poseen alguna discapacidad y durante el segundo semestre del 2021, un funcionario de BCR Valores S.A. estará contactándolos vía telefónica para conocer sus necesidades y la forma como BCR Valores S.A. puede contribuir a mejorar





## PRÓXIMOS PASOS

En el 2022 estaremos continuando con las capacitaciones en Lesco III y IV y se coordinarán capacitaciones virtuales para todo el personal de manera que sigamos trabajando en la sensibilización del personal.

Para el 2022, esperamos poder incluir personas que posean algún tipo de discapacidad dentro de las actividades diarias de BCR Valores S.A. esto como parte de la colaboración que se brinda a centros educativos que buscan instituciones en las cuales los estudiantes puedan realizar sus prácticas profesionales. Esto va a depender de la disponibilidad de estudiantes y de los efectos de las acciones implementadas por el Gobierno de Costa Rica para mitigar el Covid 19 y las medidas regulatorias que establezca el Ministerio de Salud.





DIMENSIÓN

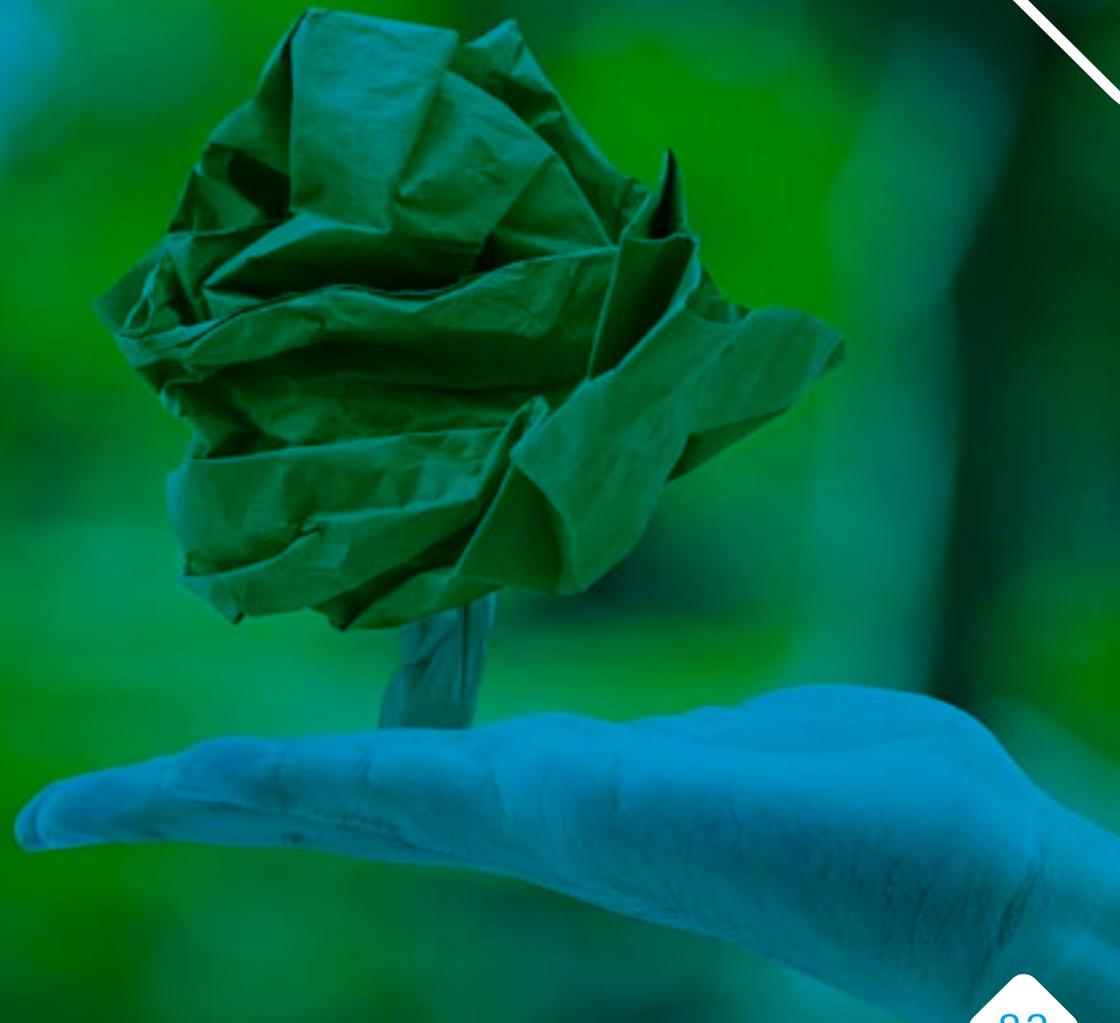


Ambiental

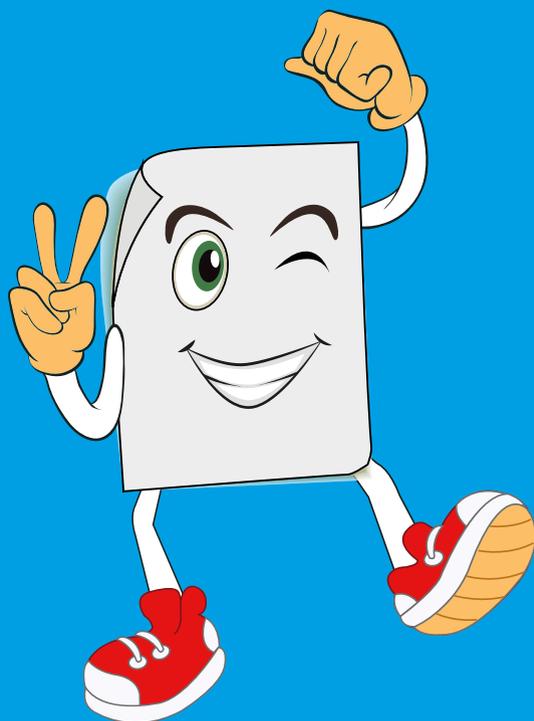




CERO  
PAPEL



Este es un proyecto estratégico que busca ir eliminando de forma sistemática y progresiva, el uso de papel dentro de las instalaciones de BCR Valores S.A. con el fin de contribuir a reducir la contaminación ambiental y al mismo tiempo conseguir la sostenibilidad económica de los procesos internos de gestión mediante la reducción de tiempo y costos. La idea es que conforme avance el proyecto, el 100% de los procesos se vayan ajustando de tal manera que sean ejecutados mediante el uso de medios electrónicos que no requieran la impresión de documentos. Esta iniciativa está ligada al proyecto de transformación digital de BCR Valores S.A.



## OBJETIVOS



Contar con procesos que no requieren el uso de papel.



Reducir de manera constante el uso de papel en BCR Valores S.A.



Crear una cultura de “cero papel” en BCR Valores S.A.

## AVANCES DE LA INICIATIVA

Se establecieron metas de reducción del consumo de papel para los años 2019, 2020 y 2021.

Se gestionó con los dueños de procesos y usuarios expertos, la revisión de todos los procesos y su normativa con el fin de identificar y llevar a cabo ajustes que contribuyan a la reducir el consumo de papel en BCR Valores S.A.

Se elaboró y publicó una Política de Cero papel para BCR Valores S.A.

Se gestionó con el Banco, la elaboración de un reporte que permite conocer el consumo de papel tanto por oficina como por usuario. De esta forma se logró identificar las áreas críticas en cuanto a consumo de papel y se estableció un plan de acción al respecto.

Se han llevado a cabo acciones de concientización para el personal de BCR Valores S.A. y clientes mediante comunicados sobre la importancia del ahorro de papel tanto para BCR Valores S.A. como para el planeta.

Se redujo a dos la cantidad de impresoras disponibles en BCR Valores S.A.

Se buscaron herramientas alternativas que permitan la digitalización de los formularios utilizados en los principales procesos de BCR Valores S.A. y se logró la firma digitalizada de contratos por medio de un certificador de Evcertia



En el año 2019, se logró reducir el consumo de papel en un 69% con respecto al año 2018. Para el 2020, la meta es reducir en al menos un 30%, el consumo de papel con respecto al año 2019.

## PRÓXIMOS PASOS



Seleccionar la opción que se adapte mejor a las necesidades de BCR Valores S.A. para continuar con la digitalización de los formularios utilizados en los principales procesos de BCR Valores S.A.



Incorporar a BCR Corredora de Seguros en la iniciativa Cero Papel para incentivarlos a ejecutar acciones que les permitan reducir de manera progresiva, el consumo de papel.



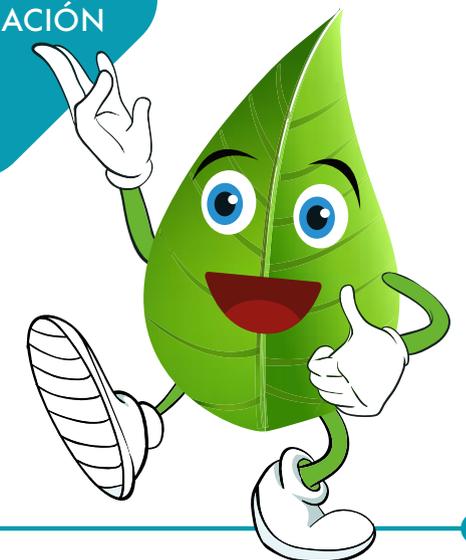
Continuar haciendo conciencia de la importancia de reducir el consumo de papel.



# BANDERA AZUL



Esta iniciativa se concentra en el eje ambiental y se desarrolla a través del Programa Bandera Azul Ecológica, la cual gestiona diez parámetros que representan nuestras áreas de acción:



# OBJETIVO

El objetivo del programa es incorporar prácticas sostenibles, tomando acciones responsables en la prevención de la contaminación, la protección del medio ambiente y el consumo responsable de nuestros recursos, con el fin de mitigar el impacto ambiental generado por las operaciones diarias del negocio en BCR Valores, S.A.

## AVANCES DE LA INICIATIVA

Durante el año 2018 BCR Valores dio sus primeros pasos en el eje ambiental, se implementaron una serie de actividades que dieron inicio a un proceso de educación ambiental, sensibilización y concientización acerca de la importancia de nuestros recursos naturales y la necesidad de tomar acciones responsables sobre el consumo de los mismos, se establecieron indicadores de gestión para medir los avances en las metas establecidas y con un importante esfuerzo BCR Valores obtiene la primer bandera azul ecológica categoría cambio climático con una estrella.

Para el año 2019 esta iniciativa continuó dando importantes pasos dirigidos a los esfuerzos de sensibilización y educación ambiental de la población BCR Valores, a través de la estrategia de comunicación y acciones concretas instauradas dentro del plan de trabajo, logró las metas ambientales establecidas con una visión más clara de lo que necesitaba la institución en materia medio ambiental, creando nuevas oportunidades de mejora en un esquema de trabajo a lo interno de la organización y logrando la segunda bandera azul ecológica categoría cambio climático con dos estrellas.

Durante el año 2020, el comité ambiental se vio ante un importante reto con motivo de la pandemia, sin embargo lo anterior ha logrado evolucionar y encontrar las formas y los medios para alcanzar los resultados que exige el programa, se ha registrado una participación más activa de los funcionarios en las actividades y procesos relacionados con el proyecto, creando mayor sinergia entre los colaboradores en temas ambientales. Por otro lado el Comité Ambiental decide incluir dentro de su plan de trabajo la iniciativa de Hogares Sostenibles, la cual involucra a las familias de los colaboradores y las colaboradoras, permitiendo permear y extender la sensibilización y concientización en temas medio ambientales hasta terceros externos a la institución, considerando por primera vez un enfoque a lo externo.



Para el año 2021, nos enfrentamos de lleno a una metodología de trabajo en piso compartido con otra Sociedad del Banco de Costa Rica, en un escenario de pandemia donde la mayor parte del personal está laborando en casa, con nuevas oportunidades de mejora y nuevos retos pero con resultados satisfactorios en la ejecución de las actividades que exige la iniciativa. Para el año 2021 BCR Valores trabaja en pro de lograr la Bandera Azul con 6 estrellas blancas, una estrella verde y una estrella plateada. Al ser pioneros en el programa Bandera Azul Ecológica en el Banco de Costa Rica, entendemos el compromiso de extender esta iniciativa a otras instituciones, y este año vemos con gran satisfacción como otras instituciones tales como la Sociedad Administradora de Fondos de Inversión de BCR se incorpora al programa y sigue nuestros pasos; en ese proceso hemos adoptado un rol de apoyo y guía para otros que tienen la meta de ser Bandera Azul Ecológica, aunado a lo anterior continuamos siendo miembros de la Alianza Ambiental de Santa Ana donde encontramos y brindamos apoyo entre las partes que conforman la Alianza para robustecer nuestras acciones de protección al medio ambiente, dentro de nuestras instituciones y hacia nuestra sociedad.

Adicionalmente este año tenemos la gran satisfacción de continuar trabajando en la categoría de Hogares Sostenibles en donde logramos dar acompañamiento y llevar al éxito a 4 hogares de los



funcionarios de BCR Valores, los cuales se convirtieron en Hogares Sostenibles en algunos casos con una estrella blanca y en otros casos con una estrella blanca y una plateada. Continuamos siendo guía y soporte para esos y otros nuevos hogares de BCR Valores los cuales están llevando estas prácticas tan importantes a sus familias.

Hasta ahora BCR ha logrado los siguientes resultados en su implementación del Programa de Bandera Azul Ecológica (datos al cierre de diciembre del año 2020)



Ahorro de  
**258 MIL**  
litros de agua

Ahorro de  
**24,249**  
kW/h de  
electricidad

Recolección de  
**2687 kg**  
de cartón y papel

Recolección de  
**341 kg**  
de Plástico

Recolección de  
**470 kg**  
de Residuos

Recolección de  
**19 kg**  
de Aluminio

Recolección de  
**47 kg**  
de tapas  
plásticas

Un total de  
**542**  
horas de  
voluntariado

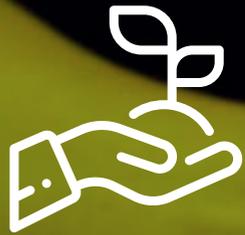
Se sembraron  
**48**  
árboles

Se sembraron  
**244**  
plantas  
polinizadoras

## PRÓXIMOS PASOS

Los próximos pasos a implementar en la iniciativa implican una mayor madurez del proyecto, siempre bajo la premisa de la mejora continua, trabajando para incorporar acciones responsables en la protección del medio ambiente y el consumo de nuestros recursos naturales y brindando a BCR Valores soluciones viables para el desarrollo de una actividad económica más sostenible y respetuosa con el medio ambiente.





CARBONO  
NEUTRAL



En línea con el compromiso voluntario y aspiracional del gobierno de Costa Rica de ser Carbono Neutral para el año 2021 y el proceso de descarbonización de la economía con el fin de contrarrestar los efectos del cambio climático, BCR Valores establece y logra la meta de convertirse en una empresa Carbono Neutral Plus para el año 2020.

La iniciativa consiste en establecer las actividades necesarias para recopilar, controlar, registrar, y hacer uso adecuado y correcto de la cuantificación de las fuentes de emisión y remoción de gases de efecto invernadero en BCR Valores.

## OBJETIVO

El objetivo de la iniciativa es cuantificar las fuentes de emisión de gases de efecto invernadero, en el desarrollo de las actividades del negocio en BCR Valores, por medio de un plan de reducción y compensación así como mantener la certificación obtenida este año.

BCR Valores es la primera subsidiaria del Banco de Costa Rica en obtenerla.



# AVANCES DE LA INICIATIVA

Capacitación con un ente verificador autorizado para construir un sistema de Gestión de Emisiones de GEI.

Levantamiento de información para identificar las fuentes de emisión.

Desarrollar un sistema de gestión que incluya procedimiento, manual, informe así registro de datos y reducciones según la Normativa ISO.

Cálculo de unidades de compensación por toneladas de CO<sub>2</sub>e emitidas.

Definir Plan de Reducción cada año.

Realizar una verificación interna de las emisiones y generar una declaratoria.

Solicitar al ente verificador la verificación del inventario y validar la condición de ser una empresa Carbono Neutral.



## PRÓXIMOS PASOS

Practicar la auditoría externa previa a solicitar al validador la certificación para el año 2021.

Mantener la certificación como entidad Carbono Neutralidad Plus.



# ANEXOS

**VOLUNTEER**





## MARCO NORMATIVO

### Marco normativo del Conglomerado Financiero BCR

A nivel de referencia normativa para el buen comportamiento dentro del conglomerado Financiero BCR y dentro de BCR Valores, los documentos de mayor relevancia son los siguientes:

| Área de aplicación          | Documento   |
|-----------------------------|---|
| Ética                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Código de Ética Corporativo del Conglomerado Financiero BCR</li><li>• Marco ético institucional del conglomerado financiero BCR</li></ul>   |
| Gobierno Corporativo        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Código de Gobierno Corporativo</li></ul>  |
| Valores y equidad de género | <ul style="list-style-type: none"><li>• Título VII del código de ética</li><li>• Normativa aplicable para contratación de personal</li></ul>  |
| Cumplimiento                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Manual de Cumplimiento Corporativo</li></ul>  |
| Conflicto de Interés        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Código de ética corporativo título IV</li><li>• Marco Ético Institucional.</li><li>• Políticas sobre conflictos de interés para el personal vinculado de BCR Valores - Puesto de bolsa</li><li>• Procedimiento para la gestión de los conflictos de interés en BCR Valores S.A.</li></ul>   |
| Rendición de Cuentas        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimiento para la elaboración y seguimiento del Plan Estratégico</li><li>• Cuadro de Mando Integral</li><li>• Informe de Rendición de Cuentas de BCR Valores</li></ul>  |
| Anticorrupción              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Código de Ética Corporativo</li><li>• El Marco Ético Institucional</li><li>• Código de Gobierno Corporativo</li><li>• Manual de Cumplimiento</li><li>• Ley 8422 sobre el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública</li><li>• Ley 8204 sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo</li><li>• Ley 8292 de Control Interno</li></ul> |





Memoria de **Sostenibilidad**

TERCERA

2021

Conozca nuestros canales digitales



 (506) 2549 2600

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

 [www.bcrvalores.com](http://www.bcrvalores.com)