

- 1 -

Acta de la Sesión Ordinaria n.º35-2020, celebrada por la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, sita en la ciudad de San José, el martes uno de septiembre del dos mil veinte, a las nueve horas con treinta minutos, con el siguiente CUÓRUM:

Sr. Néstor Eduardo Solís Bonilla, Presidente; Licda. Mahity Flores Flores, Vicepresidenta; MBA Olivier Castro Pérez, Director; Licda. Gina Carvajal Vega, Directora; Dr. Luis Emilio Cuenca Botey, Director; Licda. Maryleana Méndez Jiménez, Directora; Lic. Javier Zúñiga Moya, Director.

Además asisten:

MBA Douglas Soto Leitón, Gerente General; Lic. Álvaro Camacho De la O, Subgerente a.i. de Banca Corporativa; Lic. Renán Murillo Pizarro, Subgerente a.i. Banca de Personas; Lic. Juan Carlos Castro Loria, Asesor Jurídico de la Junta Directiva General; Lic. Manfred Sáenz Montero, Gerente Corporativo Jurídico; Sr. José Manuel Rodríguez Guzmán, Auditor General Corporativo; MSc. Minor Morales Vincenti, Gerente de Área de Riesgos y Control Normativo; MBA Pablo Villegas Fonseca, Secretario General; Sra. Maureen Ballesteros Umaña, Asistente Secretaría Junta Directiva.

Se deja constancia que los miembros de la Junta Directiva General, miembros de la Alta Administración y personal de la Secretaría de la Junta Directiva participan de esta sesión, en modalidad de tele presencia, mediante una herramienta informática de uso global, diseñada para videoconferencias, provista y validada por el área de tecnología de la información, la cual garantiza la autenticidad e integridad de la voluntad y la conservación de lo actuado; lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7, del *Reglamento de funcionamiento de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica*.

ARTÍCULO I

En el capítulo de agenda denominado *Aprobación de Acta*, el señor **Néstor Solís Bonilla** somete a consideración del Directorio, el orden del día propuesto para la sesión ordinaria n.º35-2020, que se transcribe a continuación:

I. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DIA

II. APROBACIÓN DE ACTA

a. *Aprobación del acta de la sesión n.º34-2020, celebrada el 25 de agosto del 2020.*

III. CONOCIMIENTO INFORME COMITÉ DE CRÉDITO DE REUNIÓN n.º38-2020CC. (CONFIDENCIAL, por contener asuntos de secreto bancario)

IV. SEGUIMIENTO DE PENDIENTES JUNTA DIRECTIVA

a. *Subgerencia Banca Corporativa*

V. ASUNTOS DE LA GERENCIA

a. Subgerencia Banca de Personas:

a.1 *Reacomodo Estructura Gerencia de Negocios, Banca de Personas. (RESOLUTIVO).*

a.2 *Informe sobre situaciones irregulares detectadas en el otorgamiento de créditos (CONFIDENCIAL – INFORMATIVO). Atiende acuerdo sesión n.º55-19, art. IX, punto 2). (BCR-415-2019).*

b. Subgerencia Banca Corporativa:

b.1 *Situación actual de BCR Logística. (CONFIDENCIAL- INFORMATIVO). (Atiende acuerdo sesión n.º29-2020, art. XV) 15 minutos*

c. Gerencia Corporativa de Operaciones y Banca Digital:

c.1 *Informe semestral sobre proceso de Contratación Administrativa del 01 febrero 2020 al 31 de julio 2020. (INFORMATIVO).*

d. Oficialía de Cumplimiento

d.1 *Informe de efectivo en dólares (CONFIDENCIAL – RESOLUTIVO). Atiende acuerdo de sesión n.º08-2020, art. X, pto. 2).*

VI. ASUNTOS AUDITORÍA GENERAL CORPORATIVA

a. *Diagnóstico sobre la gestión de la banca digital en el BCR. AUD-0009-2020 informes de riesgo alto comunicados a la Administración. (CONFIDENCIAL – INFORMATIVO).*

b. *Informe integral que comprende: avance trimestral Plan Operativo, Plan de Labores, Cuadro de Mando Integral, informe del estado de las observaciones de auditoría en proceso de atención por parte de la Administración para la Auditoría General Corporativa, con corte al 30 de junio del 2020.(CONFIDENCIAL - INFORMATIVO).*

VII. ASUNTOS GERENCIA DE RIESGO Y CONTROL NORMATIVO

a. *Investigación del incidente en el pago de vencimientos diarios solicitados por Interclear (CONFIDENCIAL – INFORMATIVO) (Atiende acuerdo sesión n.º09-2020, art. XVIII).*

b. *Informe de desempeño del sector de cooperativas de los giros: agrícola-industrial y de ahorro y crédito y su impacto en la cartera de crédito del Banco de Costa Rica (CONFIDENCIAL – INFORMATIVO). Atiende acuerdo sesión n.º37-18, art. IV, pto. 2).*

VIII. ASUNTOS JUNTAS DIRECTIVAS DE SUBSIDIARIAS Y COMITÉS DE APOYO

a. *Informe de temas tratados en sesiones de Juntas Directivas del Conglomerado Financiero BCR.*

a.1. *BCR SAFI S.A.*

- a.2* BCR Pensión S.A.
 - a.3* BCR Logística (DACSA - ALFIASA)
 - a.4* Banco Internacional de Costa Rica
 - b.* Informe de temas tratados en reuniones de Comités de Apoyo del Conglomerado Financiero BCR.
 - b.1* Comité Corporativo de TI. Resumen de temas tratados en reunión n.º08-2020.
 - b.2* Comité Corporativo de Auditoría (reuniones n.º11-2020 y n.º12-2020)
- IX. ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA GENERAL**
- X. CORRESPONDENCIA**
- XI. ASUNTOS VARIOS**

A continuación, se transcribe, de manera literal, los comentarios realizados en este capítulo.

El señor **Solís Bonilla** consulta si existen comentarios al orden del día, a lo cual, el señor **Douglas Soto Leitón** indica: “Sí, don Néstor. Viene la presentación de los pendientes de Banca Corporativa y dentro de los pendientes de Banca Corporativa viene la situación de BCR Logística, entonces, si a ustedes les parece, en ese mismo punto veríamos los dos temas: los pendientes de Banca Corporativa, que también incluye el de BCR Logística, que es el punto V.b.1. Entonces veríamos el punto V.a. y el V.b.1 juntos”.

Al respecto, el señor **Álvaro Camacho de la O** dice: “Nada más, si la Junta Directiva lo tiene a bien, ver el punto de BCR Logística primero y luego el tema de los pendientes, porque lo incluye. Si les parece bien”. A lo cual, don **Néstor** dice que está bien.

Prosigue don **Douglas**: “En Asuntos Varios, tocar dos temas: uno es el convenio de licencias que se acaba de firmar la semana pasada y otro es comentarle a la Junta Directiva sobre un cartel que nos adjudicaron sobre el Fideicomiso de Migración”.

Don **Néstor** dice: “Muy bien Douglas, entonces incluimos esos dos puntos en *Asuntos Varios*, licencias y cartel Fideicomiso de Migración. ¿Algún otro comentario al orden del día?, si no lo daríamos por aprobado”.

El señor **Minor Morales Vincenti** dice: “Don Néstor, solicitar vacaciones. Ante lo cual don **Néstor** dice: “Sí, usted me había dicho, disculpe, lo incluyo”. Y don Minor agradece.

Así las cosas, el señor **Solís** dice: “De acuerdo; no hay ningún punto adicional y estaríamos con la aprobación del orden del día”.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el orden del día de la sesión ordinaria n.º35-2020, considerando la variación en el orden de presentación del punto V.b.1 *Situación actual de BCR Logística*, el cual se conocerá inmediatamente después del Capítulo III), así como la inclusión de temas en el capítulo de *Asuntos Varios*. Lo anterior, conforme se consigna en la parte expositiva de este acuerdo.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO II

En el capítulo de agenda denominado *Aprobación del acta*, el señor **Néstor Solís Bonilla** somete a la aprobación el acta de la sesión ordinaria n.º34-2020, celebrada el veinticinco de agosto del dos mil veinte.

A continuación, se transcribe, de manera literal, lo comentado en este asunto.

El señor **Néstor Solís Bonilla** indica: “Entiendo que había unos comentarios de forma y una aclaración a un acuerdo, don Pablo”.

Al respecto, el señor **Pablo Villegas Fonseca** indica: “Sí señor. Ayer se circularon observaciones de forma, recibidas por parte de don Javier (Zúñiga Moya), en el artículo VII, don Minor (Morales Vincenti) en el artículo XV y en el artículo XVI. Además, en el artículo VII, doña Mahity (Flores Flores), específicamente en el punto 5), solicitó complementarlo; yo les circule ayer la versión con el cambio. Básicamente, el punto 5) dice: “*Solicitar a la Gerencia General presentar una propuesta al Directorio sobre la forma de atención de los casos de bajo desempeño de las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR*”. Y ella (Mahity) agrega, “*considerando que el comportamiento de este año es atípico para el logro y pronóstico de metas, producto de la pandemia*”. Y continúa, *para lo cual, deberá considerar los comentarios externados en esta oportunidad y que constan en la parte expositiva de este acuerdo*. Entonces, es complementar ese punto 5) del artículo VII, para que ustedes lo valoren.

Adicionalmente, al artículo IV, relacionado con los pendientes de Capital Humano, se agregó un punto 6), sobre la declaratoria de confidencialidad. Serían solamente los comentarios y las observaciones recibidas. No sé si algún Directorio tiene alguna otra observación”.

- 5 -

Don **Néstor** señala: “Si los señores Directores están de acuerdo y si no hay otra observación, daríamos por aprobada el acta en los términos planteados”.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria n.º34-2020, celebrada el veinticinco de agosto del dos mil veinte.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO III

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con operaciones de clientes (secreto bancario) y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en los artículos 24 Constitucional y 273 de la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO IV

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuando el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO V

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuando el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO VI

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, el señor **Renán Murillo Pizarro, Subgerente a.i. Banca de Personas**, presenta a conocimiento y aprobación de este Directorio, la propuesta de reacomodo de la estructura para Banca de Personas (Gerencia de Negocios).

Don **Renán** señala que para la presentación de este asunto, también participa el señor Jorge Alvarado Campos, Gerente de Negocios de Banca de Personas, por medio de la modalidad de telepresencia.

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto.

- 6 -

A manera de introducción, el señor **Renán Murillo** dice: “Buenos días, un gusto saludarles. Voy a hacer una pequeña explicación de que se trata. En diciembre del año 2018, la Junta Directiva nos aprobó un ajuste en la estructura, tendiente a tratar de fortalecer el negocio y tratar de estandarizar Banca Personas y de poder estandarizar procesos.

En aquel momento, hicimos un experimento, nos apartamos de la estructura tradicional y unos gerentes quedaron a cargo de la red de oficinas y otros gerentes a cargo de los promotores de crédito. Un ejemplo, en Guanacaste, una persona se quedó con toda la red de oficinas y otro con los promotores; en Limón y la Zona Sur lo mismo, etcétera. El segundo paso que dimos fue crear una gerencia móvil, especializada en dar servicios en forma no presencial.

Ya ustedes nos aprobaron, hace un par de meses, una estructura que implicó cerrar 13 oficinas, para que esos equipos pasaran a dar atención no presencial. La oficina que se cerró dependía de un gerente local, pero no quedó claro en el acuerdo que tomamos de quién depende esta gerencia móvil que estamos creando.

Entonces, el objetivo de la propuesta tiene dos cosas: uno, volver a donde estábamos antes del 2018, en el sentido de que si en Guanacaste hay dos gerencias, cada gerencia se va a hacer cargo de su grupo de oficinas, más de su gerencia móvil o no presencial, para que no haya el traslape que tenemos en este momento, donde repito, hay un gerente que ve todo Guanacaste en oficinas y otro gerente ve la misma zona, pero en promotores. Lo mismo en Limón, una persona ve todas las oficinas y otra persona ve todo los promotores, entonces, están como traslapados, uno encima del otro.

Lo que queremos es volver a donde estábamos antes y decir, ‘si en Limón hay dos gerencias, lo dividimos en dos; si en Guanacaste hay dos gerencias, las dividimos en dos’ y cada gerente va a tener un grupo de oficinas y además, una gerencia móvil, una gerencia de atención no presencial.

Nosotros les pedimos a ustedes que nos permitieran cerrar 13 oficinas. Estamos haciendo de *tripas chorizo* (sic) y estamos terminando con la propuesta de tener 19 centros de procesamientos, o sea de forma tal que cada gerencia local tenga un centro de procesamiento no presencial. Lo que ocupamos es, no implican más plazas, por el contrario, nosotros tenemos 23 gerencias locales y luego pasamos a 21 y ahora venimos a 19 gerencias locales; entonces, implica menos gerencias, no implica más niveles en la estructura, nada más que evitar asignar a cada gerencia local, una zona de trabajo y esa zona trabajo tiene dos cosas: la red de oficinas a cargo más una

gerencia móvil o de atención no presencial. Espero haber resumido adecuadamente, le doy el espacio a Jorge para que haga la presentación”.

Acto seguido, el señor **Jorge Alvarado Campos** manifiesta lo siguiente: “Muchas gracias, buenos días a todos. Como manifestó don Renán, nosotros lo que hemos venido trabajando es en el fortalecimiento de los servicios de una forma no presencial y precisamente, habíamos creado 19 unidades móviles, a nivel de todo el país, pero como lo manifestamos anteriormente, estas unidades móviles van a pertenecer a cada gerencia local que hemos dicho, para ello también hemos hecho un reacomodo que es el que vamos a ver a continuación. Precisamente, lo que nosotros queremos es que cada unidad de estas ventas móviles quede relacionada a una gerencia local.

Dentro de la parte que estamos trabajando y qué es lo que queremos tratar es unificar, tanto las funciones comerciales y operativas en un gerente local. Anteriormente – y ya lo había conversado don Renán-, nosotros la distribuimos para hacer una dinámica diferente y ahora lo que queremos es volver a ello y que un gerente local tenga en realidad toda una zona que atender.

La división territorial también la hemos mantenido en seis unidades regionales; la habíamos hecho en 19, anteriormente la teníamos en 21, pasamos ahora a 19 y hemos hecho reacomodos tanto en oficinas, en nuevas gerencias locales, como algunas gerencias locales también en gerencias regionales, pero siempre manteniendo las gerencias regionales.

Incorporamos, por supuesto, la unidad de ventas móviles, a cada una de estas gerencias y hacemos un balanceo de negocios y de funcionarios y de oficinas, a nivel de todo el país para hacerlo más equitativo y al final también estamos aprovechando para hacer unos cambios, -que eso no tiene mayor relevancia, pero para nosotros sí-, en el tema propiamente de algunas unidades administrativas que están a cargo mío y que lo que queremos es cambiarle el nombre, para que tenga una mejor identificación con las funciones que desarrolla cada uno”.

Don **Jorge** añade: “Nada más recordarles cómo funciona una unidad de venta móviles. Nosotros trabajamos con tres líneas de negocio: una línea de negocios que maneja colocación, otra línea de negocios que maneja toda la parte de captación y la tercera que adicionamos, recientemente, producto de la pandemia para agilizar y quitar lo no presencial, es la parte propiamente de servicios.

Esta es la propuesta que hoy traemos (ver imagen n.º1), que consiste en seis gerencias regionales, las que se mantienen y 19 gerencias locales. Reducimos en dos las gerencias locales y nos vamos a mantener en esta propuesta con 19.

Para verlas en detalle cada una, como se aprecia, hacemos la Gerencia Regional Guanacaste- Puntarenas; anteriormente, era solamente Guanacaste y le estamos adicionando Puntarenas y va a quedar conformada por tres gerencias locales: la zona Guanacaste Oeste, Guanacaste Este y la zona de Puntarenas.

Cada una de estas locales -y como lo irán viendo en el transcurso de la presentación-, tiene una unidad de ventas móviles; eso es precisamente lo que nosotros queremos hacer presente aquí y que cada una va a contar con sus unidades de ventas móviles y que va a pertenecer, como lo podemos ver, al gerente local, que es ese cuadrado donde dice zona de Guanacaste y que lo atiende un gerente local.

Posteriormente, la segunda que estamos proponiendo y que también reacomodamos es la zona de Alajuela. Generalmente esta zona se llamaba Occidente San Carlos, ahora le hemos puesto Alajuela y hemos pasado del cantón central y lo hemos hecho como la provincia completa. Esta región de Alajuela está compuesta por la zona de Alajuela, por el Occidente y por Ciudad Quesada.

La siguiente que les voy a presentar es la zona Oeste; esta zona como la teníamos anteriormente, era empleada muy diferente, porque tenía a Heredia, tenía a Alajuela cantón central y tenía también la parte oeste del área metropolitana y ahora estamos volviendo, solamente, a la parte oeste del área metropolitana y ahí hemos incluido las gerencias de Escazú, Paseo Colón y Oficina Central. En cada una de estas casillas podemos observar también, la cantidad de oficinas que van a quedar adscritas a cada una de las zonas.

Subgerencia	
Gerencia Corporativa	
Gerencia Negocios	
Gerencia Regional o Área	
Gerencia Local u Oficina	
Unidades Administrativas	
Equipos de trabajo	

Estructura Organizacional de Banca de Personas, Gerencia de Negocios

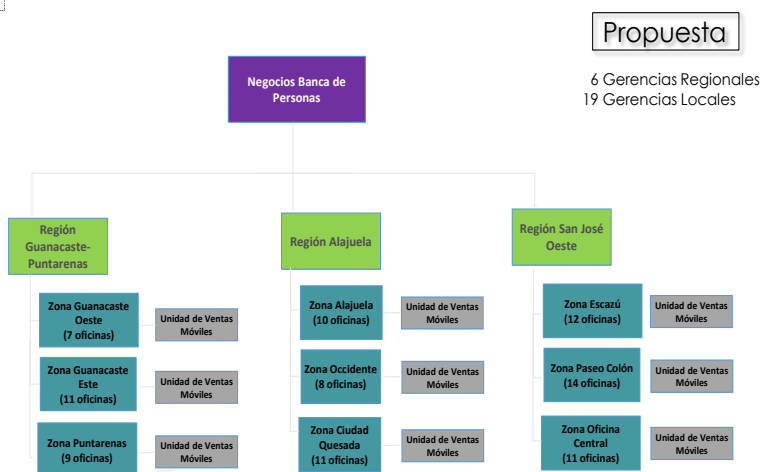


Imagen n.º1. Estructura Organizacional de Banca de Personas, Gerencia de Negocios.
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Continúa don **Jorge**: “El otro grupo de tres regionales para completar las seis (ver imagen n.º2), es la región de Heredia-Caribe. Igual, Heredia estaba con Alajuela y Caribe estaba con Cartago; aquí lo estamos alineando en estas dos provincias Alajuela y Limón, le hemos llamado Heredia-Caribe y sería la única región que nos queda con cuatro gerencias locales, todas las demás las conforman tres y es precisamente por cómo está la parte territorial.

Entonces, Heredia quedaría con dos gerencias locales, una que hemos llamado Norte y Sur: la zona de Limón sería una zona y la zona de Guápiles sería la otra. Cada una, como les indique, se detalla cuántas oficinas tiene cada una.

La parte Cartago-Sur, que aquí lo hemos juntado de nuevo (ver imagen n.º2). Hace mucho tiempo estaba así de esa forma; hoy el Sur está solo y la hemos alineado con Cartago, en esa parte de la zona sur del país; la zona sur con seis oficinas, la zona de Pérez Zeledón con cinco y la zona de Cartago con 14 oficinas y posteriormente, San José – Este, igual, queda conformada por tres gerencias locales, las cuales van a ser Desamparados, Guadalupe y la zona de Curridabat. Eso en lo que corresponde propiamente al tema de las oficinas.”

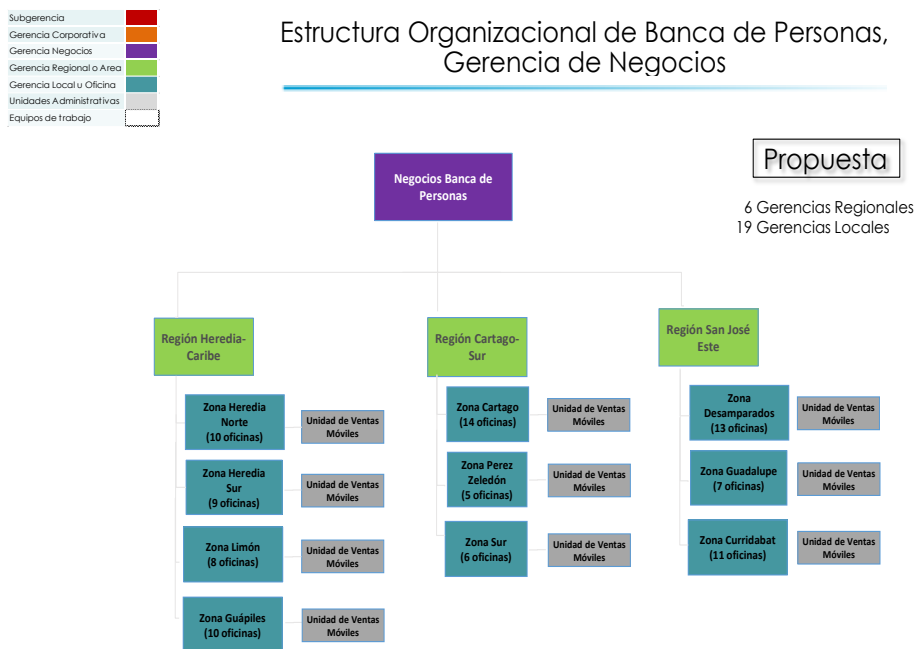


Imagen n.º2. Estructura Organizacional de Banca de Personas, Gerencia de Negocios.
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Prosigue don **Jorge**: “La segunda parte que les había indicado era hacer unos cambios de nomenclatura, nada más para entender bien las funciones que se están realizando.

Esta es una gerencia regional (ver imagen n.º3) también que está conformando mi equipo de trabajo, que se llama “Sistemática Comercial y de Proyectos Personas” que atiende, precisamente, todo el tema de lo que son ventas de Banca de Personas, como el tema de los productos, el tema de la analítica y la data.

Esta parte de Data Estratégica es lo que nosotros conocemos como *Salesforce*, que es donde está toda la herramienta *Salesforce*, que nosotros administramos y lo que queremos es cambiarle el nombre a “*Planificación y seguimiento de Banca de Personas*”, porque la sistemática está dentro de la planificación, entonces, nosotros queremos que se vea más amplio, porque aquí es donde se desarrolla todo el plan comercial, para responder a los objetivos estratégicos del Banco, se le da el seguimiento a la productividad de los funcionarios y manejamos todo el tema de lo que es metas e indicadores individuales; entonces, queremos cambiarle el nombre,

Igualmente, para estas dos unidades de trabajo que dicen Minorista Móvil 1; la palabra “*Minorista*” ya la hemos ido eliminando, porque anteriormente esto respondía a la Banca Minorista, que ahora la hemos llamado como Banca de Personas, entonces, es cambiarle el nombre de “*Minorista*”, para que tenga una relación que básicamente entendamos que es una unidad móvil que pertenece a la parte de Banca de Personas, como lo podemos ver acá. (Ver imagen n.º3)”.

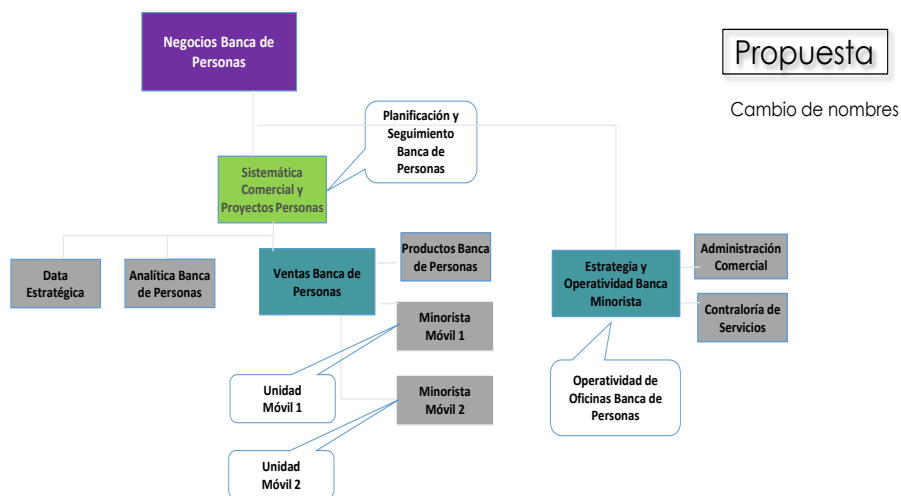


Imagen n.º3. Propuesta: Cambio de nombres.
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Continua don **Jorge**: “Y la otra parte que está directamente ligada conmigo, es una gerencia, que me colabora con todo lo que es el manejo, la administración de los procesos operativos de todas las oficinas y que actualmente se llama “Estrategia de operatividad de Banca Minorista”;

igual, los estamos cambiando precisamente, para quitarle la parte “*Minorista*” y que quede con el nombre de “*Operatividad de oficinas de Banca de Personas*”.

Eso es en cuanto a la propuesta de los cambios de nombres, entonces, serían cuatro cambios de nombres, esta parte sería por “*Unidad*”; en esta parte de le quitaríamos “*Estrategia*” y cambiaríamos a “*Banca de Personas*” y pasaríamos a “*Planificación y Seguimiento*” y eliminaríamos toda la parte de “*Sistemática Comercial*” (ver imagen n.º4”).

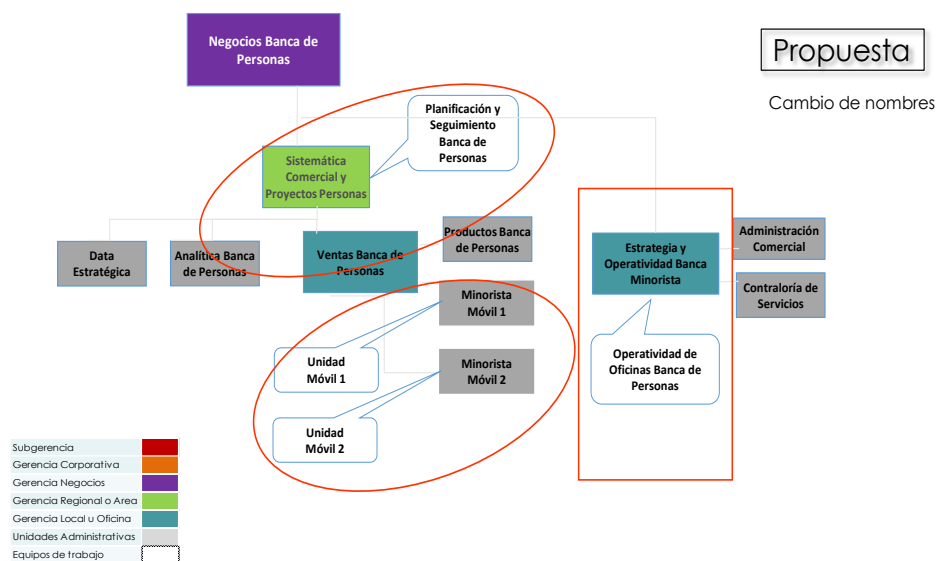


Imagen n.º4. Propuesta: Cambio de nombres.

Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Continúa don **Jorge** exponiendo: “Posteriormente, aquí vamos a ver (ver cuadro n.º1), cómo quedarían agrupados, en cuanto a cantidad de oficinas, volumen de negocios, cantidad de empleados y también hacemos una referencia de la cantidad de los promotores. Quiero contarles que la parte de negocio, nosotros lo que sumamos y lo hemos manejado así, de esa forma, cuando hablamos de negocios sumamos el total de carteras de captación y el total de carteras de colocación.

Igualmente, en la parte de promotores siempre le hacemos la relación, porque es la fuerza de ventas, precisamente, de la Banca de Personas, en lo que corresponde a las oficinas y estos promotores pasan a formar parte también, de la Unidad de Ventas Móviles que atiende la línea de venta de lo que son las colocaciones y lo que es el tema de crédito”.

Detalles de las Regiones y Zonas

Nombre Gerencia	Q oficinas	Negocio	Q empleados	Q Promotores
Región SJ Este	31	619 258	262	35
Zona Desamparados	13	213 681	79	11
Zona Guadalupe	7	187 757	71	12
Zona Curridabat	11	217 820	112	12
Región Heredia-Caribe	37	566 560	291	34
Zona Heredia Norte	10	238 207	91	10
Zona Heredia Sur	9	166 563	73	9
Zona Limón	8	81 072	69	8
Zona Guápiles	10	80 718	58	7
Región Cartago-Sur	25	357 554	241	31
Zona Perez Zeledón	5	88 251	66	10
Zona Sur	6	78 663	66	9
Zona Cartago	14	190 640	109	12

Cuadro n.º1. Detalles de las regiones y zonas.

Fuente: Subgerencia Banca de Personas

El señor **Alvarado** explica la información anterior (cuadro n.º1) y dice: “Por ejemplo, podemos observar que San José-Este, quedaría conformado por 31 oficinas; aquí está el desglose por las zonas. Cuando hablamos de las zonas lo relacionamos con las gerencias locales y el volumen de negocio que tiene responsabilidad y que pesa sobre esta región. Siempre son más fuertes las regiones de San José, pues es donde hay una mayor concentración del negocio. San José-Este, en el tema de negocios estaría administrando $\$619.000$ mil millones, con 262 funcionarios y 35 promotores.

Posteriormente, vemos cómo quedaría conformada Heredia y el Caribe; sería por 37 oficinas, con un volumen de negocios de $\$567.000$ mil millones, 291 funcionarios y 34 promotores. Como lo podemos ver, hay un balance más razonable del que veníamos manejando nosotros. Igualmente, aquí para cada una de las locales, la cantidad de oficinas que administraría cada gerencia local, su volumen de negocios, los funcionarios y los promotores.

Para la región de Cartago-Sur tenemos 25 oficinas, con un volumen de negocio de $\$358.000$ mil millones, 241 funcionarios y 31 promotores”.

Don **Jorge** continua explicando: “Vamos a la región en San José-Oeste, 37 oficinas. Esta es la más fuerte con $\$811.000$ mil millones, 342 funcionarios y tendríamos 46 promotores y siempre es más fuerte, porque pesa mucho la parte de Oficina Central. Región Alajuela quedaría con 29 oficinas, con un volumen de negocios a administrar de $\$297.000$ mil millones, 267 funcionarios, con 35 promotores. Y finalmente, quedaría la región Guanacaste- Puntarenas con 27 oficinas, con $\$348.000$ mil millones, 245 funcionarios y 43 promotores (ver cuadro n.º2).

Ahí, hemos tratado de hacer un balance y sobre todo que tenga una mayor dinámica, dentro de las áreas de influencia de cada una de estas zonas, que al final y al cabo cada una de estas zonas también va a tener a cargo sus oficinas y manejar la dinámica en un área de influencia más cómodo”.

Detalle de las regiones y zonas

Nombre Gerencia	Q oficinas	Negocio	Q empleados	Q Promotores
Región SJ Oeste	37	811 669	342	46
Zona Paseo Colón	14	210 579	97	13
Zona Escazú	12	267 576	116	14
Zona Oficina Central	11	333 514	129	19
Región Alajuela	29	497 436	267	35
Zona Alajuela	10	161 573	74	10
Zona Occidente	8	195 561	91	13
Zona Ciudad Quesada	11	140 303	102	12
Región Guanacaste-Puntarenas	27	348 494	245	43
Zona Guanacaste Oeste	7	106 600	63	11
Zona Guanacaste Este	11	114 083	93	17
Zona Puntarenas	9	127 811	89	15

Cuadro n.º2. Detalles de las regiones y zonas.

Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Para finalizar, el señor **Alvarado** expone: “Estamos proponiendo el acuerdo, hemos tomado cuatro considerandos: uno, la ubicación adecuada de las unidades móviles, dentro de la estructura de Banca de Personas. La segunda es que cada gerente local es responsable de su unidad de ventas móviles. Tercero, este es un punto importante, la estructura propuesta no con lleva un gasto mayor, lo que nosotros estamos haciendo es una reasignación de recursos y un reacomodo de las unidades administrativas que manejamos en las oficinas y cuarto, todos los recursos de cada zona geográfica van a depender de una sola gerencia local.

Interviene el señor **Néstor Solís Bonilla** y dice: “Antes de pasar al acuerdo, a ver si los señores Directores tienen alguna consulta o comentario”.

Sobre el particular, el señor **Javier Zúñiga Moya** dice: “Yo tengo una inquietud, una pregunta. Me llama la atención el caso de Guanacaste-Puntarenas, son 27 oficinas, ¢348.000 mil millones en negocios, 245 empleados, pero hay 43 promotores. Me llama la atención que hay un desbalance con el resto; nada más para ver si me puede retroalimentar con respecto a eso. ¿Cuál es el punto?”. Don **Jorge** pregunta: “¿33 promotores?”.

- 14 -

Seguidamente, el señor **Zúñiga** añade: “43, solo en San José- Oeste que es sumamente pesado hay 46 y en el resto van entre 35, 34, 31, pero ahí hay 43 promotores”.

El señor **Alvarado** responde: “Cuando hablamos de los promotores, es que precisamente esas plazas vienen dándose..., bueno, volvámonos un poco hacia atrás. Antes los promotores estaban ubicados, físicamente, en las oficinas, en las plataformas y atendiendo crédito nada más; esa era la diferencia, ellos atendían el crédito de una forma reactiva y esa es la cantidad de promotores que han venido arrastrando.

Sí hemos visto, por ejemplo, que en la parte de Guanacaste Este hablar de 17, se consideraría que son bastantes, no obstante, en el tema de los promotores, como hay un poco más de promotores, también así van a tener un poco más de meta. La idea es impulsar un poco más el negocio en esas zonas, pero están dados. Me parece a mí y no sé qué pensará don Renán, que posteriormente nosotros vamos a revisar esa cantidad de promotores, para ver si le debemos dar un balance mejor y pasarlos, si así se considera y no tienen la categoría, a que refuercen la parte de captaciones o la parte de servicios. Uno vería un poco alto y precisamente sí lo hemos conversado, sobre todo el tema de Guanacaste-Este, pero recordar también que ellos tienen 11 oficinas, entonces, se puede hacer aquí una relación”.

De seguido, el señor **Renán Murillo Pizarro** indica: “Nosotros tenemos un plan de trabajo con la gente de procesos. Vamos a hacer en el segundo semestre, de aquí a diciembre, una revisión, lo que llamamos un rebalanceo, tratando de asociar niveles transaccionales, niveles de negocios con cantidad de gente, porque sentimos que hay oficinas con mucha gente y otras con menos gente.

Yo creo que yo les mandé un correo a los miembros del Comité Ejecutivo y también de la Junta Directiva, donde les estaba enviando estadísticas que dicen que el número de transacciones en cajas ha venido bajando y que ya podríamos tener más cajeros de los necesarios y así queremos revisar, para todos los puestos, la relación entre la cantidad de personas y nivel de negocio o nivel de transacciones que se están llevando a cabo y las productividades individuales. Yo creo que hay espacio y es el ejercicio del segundo semestre, de poder revisar y estar seguros que tenemos la gente que ocupamos y ver dónde hay holguras o dónde es necesario reasignar recursos.

El cuestionamiento de don Javier es válido, sobre todo en Guanacaste-Este, comparativamente con otras zonas del país que podrían haber tres o cuatro personas de más, si se compara y sobre todo cuando se ve productividad, pues es donde se puede confirmar si efectivamente eso se está requiriendo o no”.

El señor **Luis Emilio Cuenca Botey** dice: “Siguiendo con lo que dice don Renán, si eso es parte del segundo semestre, a mí también me gustaría ver más en detalle, de forma más granular, toda la parte de jefaturas, gerencias y cuánta gente tienen a cargo, como para saber *cuántos caciques hay por indio* (sic)”.

Ante lo cual, el señor **Murillo** responde: “Sí, le puedo asegurar que donde hay *más indios por cacique* (sic) es en Banca de Personas, pero nos llevamos el dato”.

El señor **Néstor Solís** complementa indicando: “Adicional a eso, cuánto produce cada persona”. Sobre el particular, don **Renán** dice: “La productividad, sí señor. Ese es el trabajo del segundo semestre”.

Al respecto, don **Jorge** dice: “En el tema de los promotores, cada uno tiene sus metas y las metas son iguales. En la parte del área metropolitana es un monto y hacia afuera es un monto un poco menor; en este momento son ¢846.000 millones de colocación, para promotores, solo estoy hablando de colocación, y en la parte de afuera son ¢646.000 millones, precisamente es para hacer ese balance.

En la parte de los promotores, vamos contra metas y contra la productividad, pero es la segunda parte que queremos, no solo balancear la parte de promotores que, igual, ellos trabajan sobre una meta y puestos de trabajo, como lo indicó ahora don Renán. Estamos detrás de esto, de hacer un balance a lo interno, en cada una de las oficinas para determinar si tenemos holguras o no”.

Don **Javier Zúñiga** manifiesta lo siguiente: “Sí, nada más sobre ese mismo tema. Pensando en ese trabajo y ese balanceo programado para el segundo semestre, ir amarrando lo de las metas que menciona don Jorge Alvarado, me parece que el segundo semestre va a estar un poco difícil, que los números cierran por el tema de la pandemia, pero sí es importante, un buen balanceo. Nada más me llamó la atención la parte de Guanacaste, pero entiendo que lo que

hicieron fue acomodar a la gente que había y que el estudio vendrá posteriormente, cuando haya tiempo”.

Sobre el particular, la señora **Maryleana Méndez Jiménez** señala lo siguiente: “Tengo una duda. Es para entender el tema de la unidad de ventas móviles. Yo entiendo que esas unidades son como unidades de *Back office*, que hacen el procesamiento de todas las solicitudes que entran. Ahora, ¿qué ventajas tiene el tener una por cada zona? Si yo como cliente de la zona de Heredia-Norte pido un reemplazo de plástico de mi tarjeta de débito, ¿qué procesamiento se lleva ahí?, ¿qué intercambio hay con Oficinas Centrales? Es un poco para entender las eficiencias que significan tener, dependiendo de cada zona”.

Para responder la consulta de la señora Méndez, seguidamente don **Renán** dice: “Nosotros tenemos una herramienta que se llama *Salesforce*, entonces, todas las solicitudes entran a un punto. Antes se procesaban todas aquí en San José y de aquí se procesaba y se mandaba al resto del país, pero donde el nivel de demanda nos desbordó, hubo necesidad de meter más recursos y lo que queremos es estar lo más cerca posible del usuario.

De forma tal que, si bien está centralizado el proceso de cómo viajan las solicitudes, se asignan a las diferentes zonas, de manera que el procesamiento sea lo más cerca posible del usuario, del cliente, para que el costo de ir a entregar los productos o que el cliente llegue a recogerlos, se minimice, porque no es lo mismo estar desde San José enviado cosas para el resto del país, a que cada zona este procesando lo de los clientes de su área. Yo creo que las economías van por ahí: uno, que ya habían recursos asignados en esas zonas y dos que queríamos estar más cerca de los clientes”.

El señor **Jorge Alvarado** complementa la intervención del señor Murillo diciendo: “También estas unidades se alimentan de la atención del formulario en línea, pero también de todo lo que refieren las oficinas: Las oficinas hacen referidos y precisamente estas unidades móviles son la que hacen la atención de estos referidos”.

En la misma línea, el señor **Renán Murillo** indica: “Doña Maryleana, ¿le contestamos o la dejamos todavía con duda?”. Ante lo cual, la señora **Méndez** manifiesta lo siguiente: “Está bien, entiendo lo de la cercanía al cliente, pero si hay un proceso, por ejemplo ese de reemplazo de plástico, eso entra al sistema, el sistema determina que yo soy de Heredia-

Norte y la parte física de esto, no la parte digital, si no la parte física ¿cómo viaja?, ¿el plástico de donde lo mandan?, ¿me explico? Nada más para entender la lógica de esta cercanía, porque yo sé que la distribución final va a ser de ese punto a mi casa”.

Don **Renán** destaca lo siguiente: “Hay una diferencia entre el plástico y todos los demás servicios. El plástico sí está concentrado aquí en San José, nada más las embozadoras, pero el resto de servicios, el pin, el crédito, el servicio en cada lugar, viaja electrónico. Se consultan los sistemas y se hace en cada zona. En el caso concreto de la tarjeta sí hay un traslado físico de ese plástico, desde San José a la zona”.

Ahora bien, la señora **Maryleana Méndez** dice: “¿Es el único físico que llega prácticamente?”. Prosigue el señor **Murillo** diciendo: “Que no hay más embozadora”.

Complementa el señor **Jorge Alvarado** indicando: “Por la embozadora, que en de hecho en algún momento, aquí me voy a atrever a hablar un poco, es que sabemos dónde se procesa mucha tarjeta y hemos pensado, a futuro, tal vez tener una embozadora en esos lugares, pero yo creo vamos poco a poco. Me parece que nosotros vamos a ir incorporando una serie de funciones y servicios en esas unidades, pero tenemos que ir avanzando y trabajando sobre esa línea, pero sí hemos pensado en algunas embozadoras, pero son caras”.

Interviene el señor **Renán Murillo** diciendo: “Sí, es que hay problemas de costo, hay problemas de control interno, problemas de control que exigen los emisores y además de eso debemos de ir enseñando a la gente a hacer más Sinpe Móvil y otras formas de pago que no impliquen el uso de la tarjeta. Entonces, de momento es un asunto de costo y de control, por lo cual no se ha descentralizado, pero, repito, todos los demás servicios sí están descentralizados”.

Seguidamente, el señor **Javier Zúñiga** añade lo siguiente: “Yo le encuentro otra utilidad adicional a estas cajitas grises (unidad de ventas móviles) y es que antes, no solo las tarjetas si no otros negocios, se enviaban a una sucursal o una oficina comercial que tenía otra serie de actividades múltiples, donde se perdía o no era tan eficiente el seguimiento. Estas unidades móviles nos ayudan mucho en la parte de eficiencia, creo que nos deberían ayudar; me parece que brinda una utilidad adicional, porque a ellos le llega a ese negocio nada más o esos negocios, específicamente y lo que tienen que hacer es procesarlos y ahí encontramos una ventaja adicional, creo yo”.

Por su parte, la señora **Gina Carvajal Vega** señala lo siguiente: “Don Renán y don Jorge, una consulta. Cuando hablamos de que hay sucursales que se han venido cerrando o sedes que se han venido cerrando, como la de Tierra Blanca que hablamos la vez pasada, ¿cuál es la frecuencia de estas móviles en las zonas para solventar ese faltante de una sede física y utilizar esta móvil como una propuesta alternativa a esas decisiones de cierre de sucursal?”.

Ante lo dicho, el señor **Renán Murillo** indica: “Dos aclaraciones; la primera, la oficina de Tierra Blanca no nació, no se abrió y además, aquí tenemos un problema de semántica. Esa unidad de ventas móviles nació a través de un grupo que comenzó a recoger el país a pie, pero, hoy día esos grupos no son móviles, en realidad en cada zona hay un grupo y lo que hace es atender de forma no presencial, lo que entra por canales alternos a la oficina...”. Interviene doña **Gina** diciendo: “¿Referidos?”

Continúa diciendo don **Renán**: “Por referidos, por *Whatsapp*, por correo electrónico, por la web, por los formularios móviles que manda la gente, eso se concentra ahí. Cuando un cliente no quiere ir a la oficina, usa medios alternos que terminan en esas cajitas grises (unidad de ventas móviles)”.

En alusión a lo anterior, la señora **Carvajal** indica: “Ya entendí. No es móvil, como la de ir físicamente, sino más bien es un centro de canales, es un canal alternativo”. Ante lo cual, el señor **Renán Murillo** dice: “Sí, es un canal alternativo, es todo lo que hay en una oficina, pero la palabra, no sé porque le pusimos “móvil”, aquí lo entendemos internamente”.

Acto seguido, el señor **Olivier Castro Pérez** señala: “Es un poco en la línea de lo que decía Maryleana. A mí me parece que la distribución no genera ninguna ganancia en materia de eficiencia; es decir, partir una actividad que en principio debe ser electrónica, pero ya sabemos que no es posible en el próximo siglo, pero esta actividad concentrada, evidentemente puede ser mucho más eficiente que lo que se está proponiendo.

A mí esa entrada, para no tocar a nadie, es la más bonita, pero desde el punto de vista de eficiencia del Banco, toda la concentración en una actividad como esa es la mejor. El hecho del transporte es relevante, porque el transporte se hace de cada oficina a los clientes, sea que se procese centralizadamente, o sea que se procese en forma separada, como se está proponiendo aquí. Me parece que eso debe merecer un análisis, de parte de esos que llaman de

flujos y movimientos y ver la eficiencia del sistema, porque hasta ahora, cuando uno habla bancariamente, la formalización y todo este tipo de cosas en forma concentrada y el análisis de crédito en forma concentrada, es mucho más eficiente que hacerlo así, aparte de que la estandarización del tratamiento a cada ciudadano es nuestro uniforme”.

Sobre el particular, el señor **Renán Murillo** indica: “Don Olivier, yo creo que usted tiene razón. Nosotros tenemos centralizado el proceso de crédito, pudimos haber tenido un solo centro en San José, lo que pasa es que como nosotros cerramos oficinas en todo el país, hubiéramos tenido que despedir a la gente para contratar gente en San José, entonces, como cerramos oficinas en cada una de esas zonas, lo que estamos haciendo es utilizar el personal de esas oficinas para montar esos centros de reforzamiento.

Lleva razón en el sentido que bien puede ser de San José que viaje cada zona, pero igual ocuparía más gente imprimiendo. El asunto es que nosotros ya teníamos promotores contratados en la zona de Alajuela, en la zona de Cartago, que es donde está concentrada la gente y esa concentración de la gente, si no estuviera dispersa en 15 oficinas, sino en una, nos está ayudando montones en términos de estandarizar los procedimientos.

Repito, era gente que estaba desagregada una en cada oficina y nosotros las estamos agrupando en un solo punto; entonces sí estamos ganando en estandarización, en apoyo, en economías. ¿Qué pudiéramos ganar más si lo hacemos en todo el país? Sí, pero eso es ya dar un paso que implica otra decisión que se podría asomar, que sería, embocar una restructuración y concentrar la gente en San José, pero ya en ese paso de las cajitas grises hay una economía; recogimos la gente que estaba en una zona y la estamos poniendo a trabajar”.

Sobre el particular, el señor **Castro Pérez** indica: “Obviamente un promotor tiene que estar en la zona, de eso no cabe la menor duda, pero aquí estamos hablando de la unidad de ventas móviles, que es un proceso, que hasta donde yo entiendo, se hace manual, porque no se puede hacer electrónico. Yo no veo a un promotor metido en eso, porque si no es un desperdicio; el promotor debe estar en lo que le corresponde, visitando clientes y haciendo su trabajo”.

Ante dicha situación, don **Renán** manifiesta lo siguiente: “Aquí nosotros tenemos todos los promotores de la zona (ver imagen n.º5), están trabajando en equipos, juntos.

Hemos ganado en productividad, en eficiencia, en estandarización, en evitar reprocesos por ponerlos a trabajar juntos, o sea las personas mandan su solicitud y hay un grupo trabajando en crédito; hay un grupo también que está en forma trabajando en todos los procesos de captación, un ahorro automático, hay clientes que se le vence un CDP, etcétera. Estamos abordando los clientes con temas que antes solo se hacían en la plataforma.

Como queremos que el cliente no vaya al Banco, lo estamos atendiendo con estos grupos de trabajo, aunque sea en un solo punto y lo que le agregamos en medio de la pandemia, es esa parte que llamamos servicios, donde lo que estamos haciendo es ayudándole a la gente a poder conectarse y acceder los servicios digitales: un pin, una tarjeta, una clave dinámica, todo lo que se ocupe para poder trabajar con los canales alternativos, les brindamos el apoyo en este tipo de trabajos”.

Conformación Oficina de Ventas Móviles

Propuesta

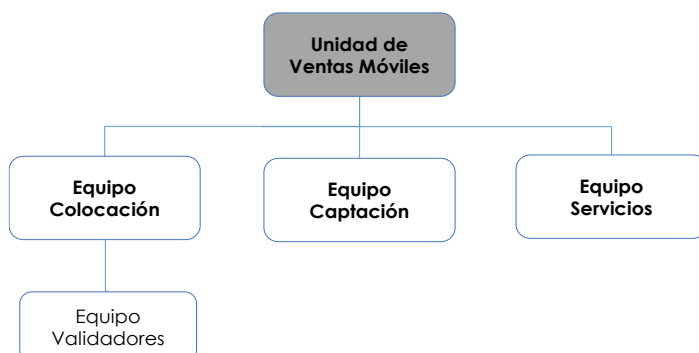


Imagen n.º 5. Conformación oficina de ventas móviles.

Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Seguidamente, el señor **Castro** dice: “Sí profesor, pero usted me está hablando de promotores. Un promotor tiene una definición; un promotor es un individuo que se conecta con un cliente, con un cliente futuro o lo que sea, para tratar de hacer un negocio, no es individuo que yo lo llamo y le digo *mirá se me perdió una tarjeta, haceme un pin nuevo*, o sea, para eso no necesitas un promotor, con todo respeto. Todo lo que hoy, en buena teoría, deberíamos hacer electrónicamente y que no lo podemos hacer, hasta el siglo entrante, eso debe estar centralizado.

Los promotores que visitan al cliente, que hablan con el cliente, tienen que estar en la zona, eso es evidente, pero aquí lo que estamos haciendo es que los sacamos y los ponemos

a hacer otra cosa, que a la larga ni siquiera les corresponde como promotores. Ustedes están hablando de promotores, si los están a todos metiendo en una denominación que no es, perdone mi ignorancia”.

Para responder la inquietud de don Olivier, el señor **Murillo** explica: “Bueno, entonces tengo un problema de semántica, pero el promotor que está ahí, son personas que están atendiendo crédito y esos promotores tienen una relación con una o varias desarrolladoras de vivienda; es gente que está conectada con el negocio, atendiendo el negocio de colocación y eso tiene una categoría más alta. Los otros, de captación, tienen una categoría más baja y los de servicios que son trabajos más sencillos, tienen una categoría aún más baja.

Son cosas diferentes, pero de estos equipos, el que llamamos colocación están vendiendo, están colocando créditos; cada uno tiene una relación con desarrolladores, con agencias, con grupos de trabajo, que es lo que se hace. ¿Qué pasó a raíz de la pandemia? Es menos presencial que antes, también, pero su negocio, su trabajo es directamente con clientes, eso es lo que yo entiendo”.

Interviene el señor **Alvarado** diciendo: “Cada uno de estos equipos tiene fines y categorías diferentes, ganan diferente (ver imagen n.º5). En el equipo de Colocación le llamamos “promotor móvil”, que maneja una categoría 20, el equipo de Captación le llamamos “plataformista móvil”, que maneja una categoría 16 y el equipo de Servicios, que es de procesamiento, son categoría 11. Tienen diferentes perfiles y diferentes puestos, cada uno de estos conforma la unidad móvil, no todos son promotores”.

Por otra parte, el señor **Solís Bonilla** dice: “¿Algún comentario adicional por favor?”.

Seguidamente, el señor **Javier Zúñiga** añade lo siguiente: “Me parece que tanto don Olivier como doña Maryleana apuntan correctamente. Yo pienso que, probablemente, en el futuro, estas unidades móviles o gerencias móviles..., me imagino que deben estar pensando o por ahí irían los disparos en el futuro. Pero uno entiende que, con lo que sucedió a raíz de la pandemia y como, de alguna manera, nos inmovilizamos, es decir, tanto el cliente que nos demanda negocios, como nosotros para poder salir y había que hacer algo, me parece que don Renán y su gente hicieron algo dentro de esta transición y resulta bastante interesante.

A mí me llama la atención el negocio, la forma en que se planteó, como lo estamos visualizando dentro de la estructura, y por lo menos, yo estaría de acuerdo en esta estructura que nos están presentando y la forma en que se ha presentado la nueva visión de hacer negocio”.

Sobre el particular, el señor **Luis Emilio Cuenca** agrega: “Nada más, decir que entiendo que esto arregla un problema coyuntural, estaría de acuerdo. Sin embargo, con respecto a las otras observaciones, que considero muy atinadas sobre la centralización, sí me parece que nosotros deberíamos de decidir y no hay que hacerlo ahora, pero es algo que tenemos que tomar en cuenta, a qué velocidad vamos a destruir el empleo ligado al servicio bancario, porque es una realidad que cada vez se ocupan menos empleos, tal y como está concebido hoy, el negocio bancario.

Y entonces, si nosotros vamos a ir a utilizar, porque uno podría pensar incluso que BCR Logística compre drones y entonces, que ya ni se ocupa el mensajero, pero si nosotros vamos a ir a una opción muy rápida de nuevas tecnologías, cosa con la cual yo estaría de acuerdo, sin embargo, eso tiene que hacerse tomando en cuenta toda la realidad del recurso humano y a qué velocidad debemos y podemos destruir los empleos que hoy en día, crea la estructura tal y como está.

Creo que es algo que en algún momento tenemos que tomar esa decisión, porque si no, es muy complejo cuando vemos solo por fragmento. Si vemos solo esta iniciativa, que la hubiéramos podido hacer de otra manera, pero que implique quitar empleos, no sé si es el caso o no es el caso, escuché que fue parte de los argumentos presentados; entonces, solo nos vamos a quedar en esto, pero yo creo que aquí, en vez del árbol habría que ver el bosque y tener una idea más clara con respecto a ese tema, gracias”.

Seguidamente, el señor **Alvarado Campos** finaliza la exposición del asunto: “La propuesta de acuerdo es aprobar en firme esta propuesta que consiste en transformar las 13 gerencias locales y ocho comerciales en 19 gerencias locales, cada una con su unidad de ventas móviles y la estructura que hemos discutido”.

Así las cosas, el señor **Néstor Solís Bonilla** indica lo siguiente: “Yo sugiero que hay por lo menos dos temas que se están quedando fuera y que deberíamos tomar un acuerdo

por aparte. Un poco lo que planteaba don Luis Emilio, respecto a qué es lo que vamos a hacer y viendo el bosque, con el tema de cuán rápido nos vamos a mover hacia tecnificar versus recurso humano. Y el otro tema es que a mí me gustaría ver los números que fundamentan esta propuesta que nos están presentando; yo estoy de acuerdo y la entiendo, pero sí me gustaría verla en números, para entender dónde están los ahorros y en dónde podemos generar otro tipo de eficiencias y sinergias”.

El señor **Murillo** dice: “Don Néstor, yo no le logré captar qué es lo que me está diciendo hacer en números”. Ante dicha situación, don **Néstor** explica lo siguiente: “¿Qué pasa si se centraliza? ¿Cuánto cuesta eso? ¿Se tiene que contratar gente nueva?, y toda una serie de beneficios que se van a traducir en resultados; en resumen hace falta cuantificar lo que tenemos contra las alternativas que podríamos tener”.

Ahora bien, don **Renán Murillo** acota: “Y por qué no me dejan una instrucción en ese sentido, de hacer una contrapropuesta. Es que el asunto es que tengo a esa gente suelta y no está claro de quién dependen esas cajitas. Se acuerdan que ustedes me autorizaron cerrar oficinas y hacer esos equipos de trabajo, pero esa gente necesito que quede claro que pertenecen a la gerencia local, al menos, porque administrativamente están en el aire. Yo con mucho gusto trabajo en la propuesta, si pueden dejar los promotores en las zonas y todo lo demás lo centralizo perfectamente”.

El señor **Néstor Solís** dice: “Por eso decía que es un acuerdo por aparte, el que estaba sugiriendo a los señores Directores. Tomaríamos el acuerdo propuesto, entendemos los pros y los contras de este acuerdo. Y por aparte, la Administración debe responder dos cosas: las inquietudes de don Luis Emilio y cuantificar cuál es la mejor alternativa, para manejar este tema”.

Don **Néstor** consulta: “¿Estaríamos de acuerdo señores?” Ante lo cual, el señor **Javier Zúñiga** dice: “A mí no me queda claro qué es lo que estoy aprobando, ¿vamos a aprobar esta propuesta?”.

En la misma línea, el señor **Solís** señala: “Sí, primero aprobamos esto, (propuesta presentada por la Administración). Entonces, el señor Javier Zúñiga Moya manifiesta estar de acuerdo.

Continúa don **Néstor** diciendo: “Tema aparte, los dos acuerdos adicionales. El primero, que la Administración nos presente una estrategia, un planteamiento de cómo nos vamos a ir moviendo y con qué velocidad, entre el uso de recursos humano y el paso a la tecnología y en qué áreas podemos hacerlo”. Al respecto, don **Javier** dice: “Eso es una estrategia Banco, ya no sería una estrategia de Banca de Personas”. Prosigue don **Néstor** diciendo: “No, no señor. Es una estrategia de Banco. La podemos segregar entre la Banca de Personas, es también una alternativa y Banca Corporativa, pero como usted bien dice, don Javier, es una estrategia Banco (Corporativo).

Y el segundo tema es de Banca de Personas, que la Administración, (don Renán) nos presente otras alternativas, pero con números, de cómo podemos hacer esto mismo de manera más eficiente”.

Ante lo cual, el señor **Renán Murillo** dice: “Sí señor, tomo el reto”.

Copia de la información fue suministrada, oportunamente, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Se finaliza la telepresencia con el señor Jorge Alvarado.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Ubicar adecuadamente la Unidad de Ventas Móviles dentro de la estructura de Banca de Personas.

Segundo. Es necesario definir el Gerente Local responsable de la operativa de la Unidad de Ventas Móviles.

Tercero. La estructura propuesta no conlleva a un gasto mayor, ya que consiste en una asignación de los recursos existente.

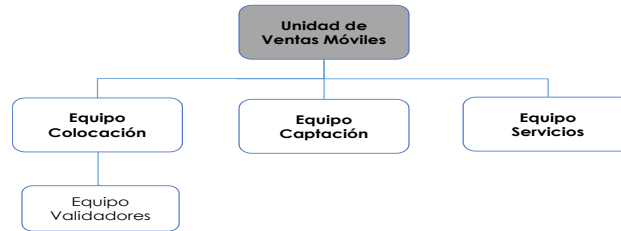
Cuarto. Todos los recursos humanos de cada zona geográfica, pasan a depender de una sola Gerencia Local, que permite un mejor uso de los recursos.

Se dispone:

1.- Aprobar la propuesta de ajuste de estructura para Banca de Personas, que transforma trece Gerencias Locales y ocho Gerencias Comerciales en diecinueve Gerencias Locales, cada una con su propia Unidad de Ventas Móviles, conforme se indica a continuación:

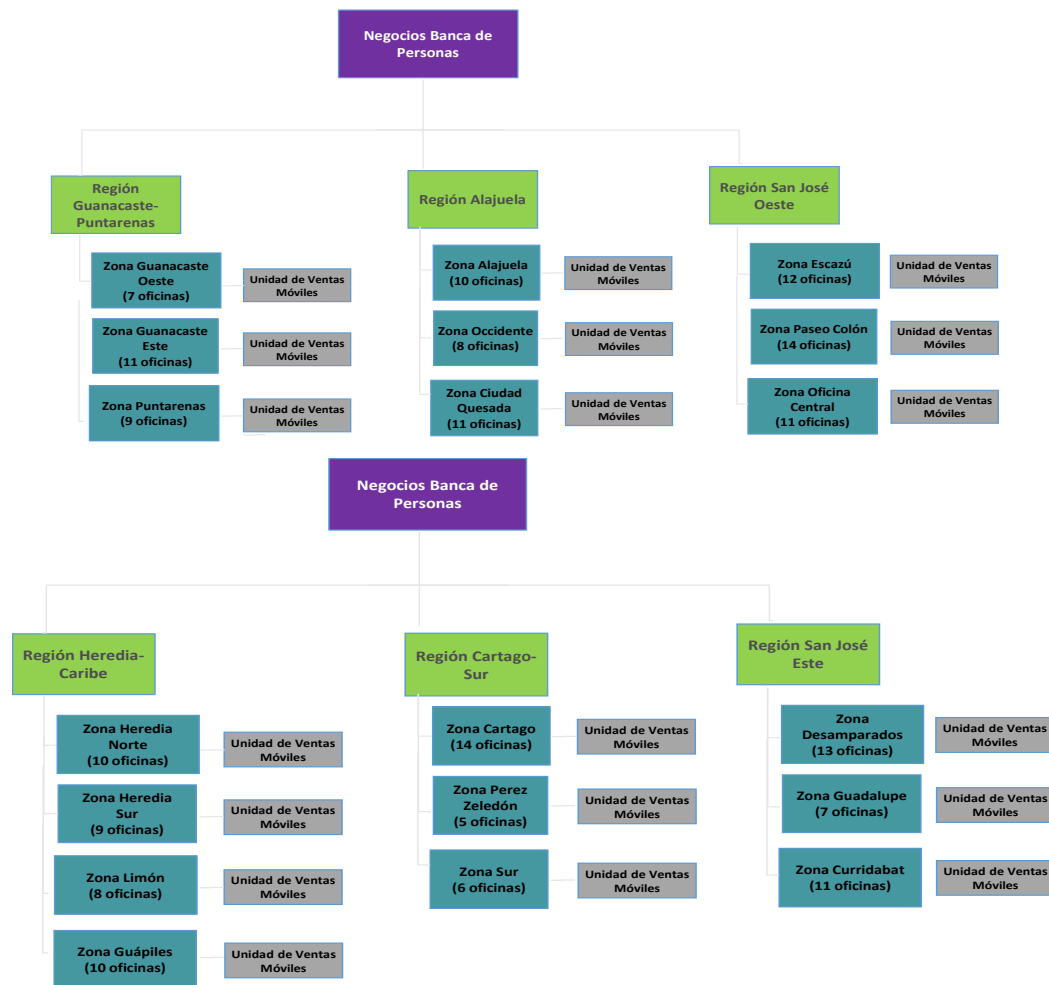
a) Unidad de Ventas Móviles

Conformación Oficina de Ventas Móviles



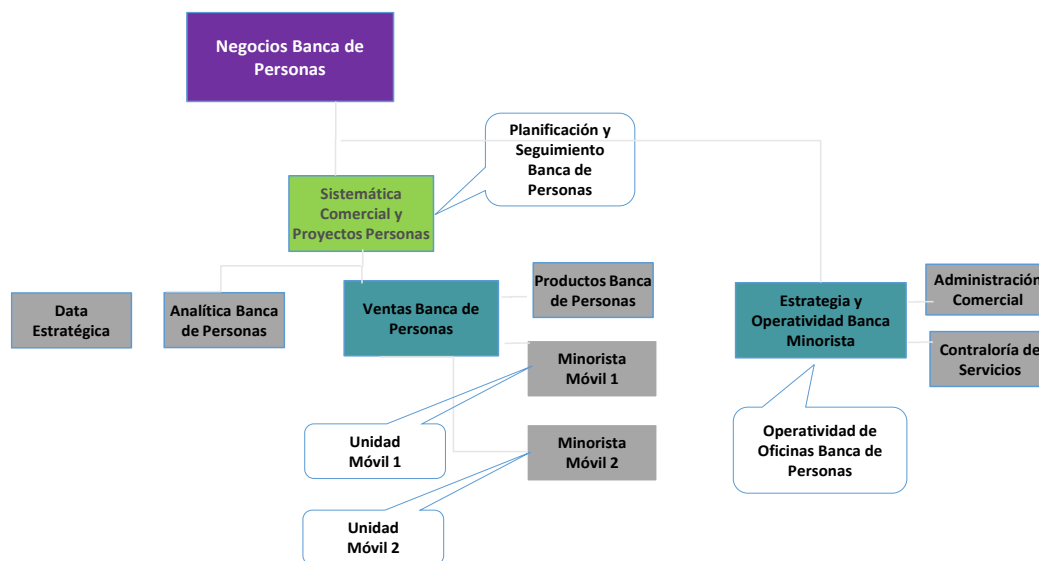
b) La estructura comercial es la siguiente:

- Seis Gerencias Regionales que tienen a cargo Gerencias Locales.
- Diecinueve Gerencias Locales, que tendrán a cargo las oficinas que conforman su zona de influencia y una Unidad de Ventas Móviles, que incluye la fuerza de ventas (promotores) de las zona.



2.- Aprobar el cambio en la nomenclatura en las siguientes unidades administrativas, con la finalidad de que se identifique, con las funciones que desarrolla en la Banca de Personas, según se detalla a continuación:

- Sistemática comercial y Proyectos de Personas, cambia a: Planificación y Seguimiento Banca de Personas.
- Estrategia y Operatividad Banca Minorista, cambia a: Operatividad de Oficinas Banca de Personas.
- Minorista Móvil 1, cambia a: Unidad Móvil 1.
- Minorista Móvil 2, cambia a: Unidad Móvil 2.



3.- Solicitar a la Subgerencia Banca de Personas presentar a este Directorio, una propuesta cuantificada, de otras posibles alternativas que permitan llevar a cabo las mismas funciones que se están aprobando con la propuesta de reacomodo de la estructura presentada en esta oportunidad y que contemple ahorros, eficiencias y sinergias, tomando en cuenta las observaciones de los señores Directores, consignados en la parte expositiva de este acuerdo.

4.- Solicitar a la Gerencia General, Subgerencia Banca de Personas y Banca Corporativa presentar a este Directorio, una propuesta integral orientado a la transformar la prestación de servicios bancarios de las oficinas del Banco de Costa Rica, en ambos segmentos, con el máximo de utilización de recursos tecnológicos, para lo cual deberá tomar en cuenta los comentarios de los señores Directores, consignados en la parte expositiva de este acuerdo.

5.- Para la atención de los acuerdos indicados en los puntos tres y cuatro anteriores debe considerarse el plazo de seis semanas, el cual rige a partir de la fecha de comunicación del acuerdo por parte de la Secretaría de la Junta Directiva, lo anterior, según lo estableció la Junta Directiva General, en la sesión n.º27-2020, artículo IX, del 14 de julio del 2020.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO VII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuando el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos, operativo y de uso restringido del Banco, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la *Ley General de la Administración Pública*.

ARTÍCULO VIII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, el señor **Douglas Soto Leitón**, dice que en cumplimiento del Sistema de Información Gerencial (SIG-22), en esta oportunidad presenta para conocimiento de esta Junta Directiva, el memorando GOBD-08-028-2020, de fecha 19 de agosto del 2020, el cual contiene el informe semestral sobre proceso de Contratación Administrativa, del periodo correspondiente al uno febrero del 2020 hasta el 31 de julio del 2020. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto, en el acuerdo tomado en la sesión n.º07-16, artículo VII, del 8 de febrero del 2016.

Copia de la información fue suministrada, oportunamente, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Seguidamente se transcribe el memorando presentado:

Mediante acuerdo de Junta Directiva General, en Sesión 07-16 del 08/02/2016, Artículo VII, se encarga al Comité Ejecutivo que informe a ese Directorio sobre los procesos de contratación administrativa formalizados, para los siguientes casos:

- a) Compra de bienes inmuebles por montos mayores a US\$500.000.00.*
- b) Compra, alquiler, leasing de la plataforma tecnológica del Banco por montos mayores a US\$3.000.000.00.*
- c) Construcción de edificios, por montos superiores a US\$1.200.000.00.*
- d) Enajenación o arrendamiento de bienes propios que superen el límite de US\$1.200.000.00.*

Al respecto, les informamos que realizadas las verificaciones pertinentes, durante el período indicado y según la información tomada del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP) y el Sistema de la Actividad Contractual (SIAC), se obtuvo el siguiente resultado:

- *Licitación Pública #2019LN-000004-0015700001 Adquisición de servicios (SaaS) suscripción e implementación de la plataforma integral ERP.*
 - *Contratista: IMPETUS INTERNATIONAL S.A.*
 - *Adjudicado por: Comité Ejecutivo, en reunión CCE 08-2020 del 24/02/2020, Artículo VI.*
 - *Monto total de la adjudicación US\$3.952.728,56*

A continuación, se transcribe, la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto.

El señor **Douglas Soto Leitón** dice: “Me permito presentar, rápidamente, el informe semestral sobre contratación administrativa, del primero de febrero, al 31 de julio. Esto básicamente atiende, un acuerdo de Junta Directiva (tomado en la sesión) n.º07-16, del 2016, donde se le solicita al Comité Ejecutivo presentar, semestralmente, a la Junta Directiva, todas aquellas compras, ya sea, de bienes o plataforma o arrendamiento, mayores a un monto determinado que se explica en el memorando.

Prácticamente, en este semestre, en atención al acuerdo, sólo se ha comprado una plataforma que es la del *RP* y el valor de adjudicación fue de US\$3.952.728,56, solamente”.

Seguidamente, el señor **Néstor Solís** dice: “Douglas, ¿la política específicamente que es lo que establece? ¿Qué debe traerse y cada cuánto, a Junta Directiva?”.

En atención a la consulta, manifiesta el señor **Soto** que: “Es un acuerdo del año 2016, que establece que la Administración traiga, en forma semestral, a la Junta Directiva, todas aquellas compra de bienes mayores por US\$560.00.0; plataformas tecnologías mayores a US\$3.0 millones; contracción – construcción de edificios mayores a US\$1.2 millones o enajenación o arrendamiento por sumas superiores a US\$1.2 millones.

De acuerdo a esa revisión, sólo se hizo una compra en plataforma tecnológica, que es el *RP*, mayor a US\$3.0 millones, en el periodo comprendido entre el primero de febrero y 31 de julio”.

De seguido, dice don **Néstor**: “¿Señores algún comentario?”, ante lo cual los miembros de este Directorio no tienen comentarios al respecto y continúa la sesión de Junta Directiva.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Lo acordado por esta Junta Directiva en la sesión n.º07-16, artículo VII, del 8 de febrero del 2016.

Segundo. Lo establecido en el Sistema de Información Gerencial (SIG-52).

Se dispone:

Dar por conocido el informe semestral sobre proceso de Contratación Administrativa, del periodo correspondiente al uno febrero del 2020 y hasta el 31 de julio del 2020.

ARTÍCULO IX

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos de cumplimiento de la Ley 7786 (Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo), su Reglamento (Decreto Ejecutivo N° 36948-MP-SP-JP-H-S, Reglamento general sobre legislación contra el narcotráfico, actividades conexas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y delincuencia organizada) y el Acuerdo SUGEF 12-10 (Normativa para el cumplimiento de la Ley No. 8204).

ARTÍCULO X

Al ser las trece horas con diez minutos, el señor **Néstor Solís Bonilla** declara un receso de la sesión, a efectos de que la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, se constituya en Asamblea Ordinaria de Accionistas de las siguientes subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR: BCR Pensión Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A. y BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A, respectivamente.

Posteriormente, al ser las trece horas con cincuenta minutos, don **Néstor Solís** levanta el receso, a fin de continuar con el conocimiento de los demás temas consignados en el orden del día de esta sesión.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XI

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto se revelaron debilidades identificadas en temas estratégicos del Banco, tal información es sensible porque su conocimiento por parte de terceras personas puede conllevar el riesgo de una manipulación o distorsión mal intencionada, con afectación importante a la

- 30 -

credibilidad del Banco, y con ello ponerle en desventaja competitiva, toda vez que la información puede prestarse para manipular la opinión pública y aprovecharse del desconocimiento técnico de los usuarios-clientes. Lo anterior, de conformidad con el artículo 2 de la Ley de información no divulgada N° 7975 y el criterio DFOE-IFR-0003 del 6 de enero del 2020, emitido por la Contraloría General de la República.

ARTÍCULO XII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuando el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO XIII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuando el tema discutido se relaciona con asuntos de riesgo y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273, de la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO XIV

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuando el tema discutido se relaciona con operaciones de clientes (secreto bancario), asuntos estratégicos, operativos y de uso restringido del Banco, de conformidad con lo establecido en el artículo 273, de la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO XV

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo*, en atención de lo dispuesto por la Junta Directiva General en las sesiones n. °45-19, artículo XIV y n. °52-19, artículo VII, celebradas el 8 de octubre y 19 de noviembre del 2019, se presenta informes que resumen los asuntos de relevancia que fueron conocidos por las siguientes Juntas Directivas de subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR:

- BCR Pensión Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A., en la sesión extraordinaria n.°19-2020 y en la sesión ordinaria n.°20-2020, celebradas el 21 y 26 de agosto del 2020.

- 31 -

- BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A., en la sesión extraordinaria n.º18-2020 y en la sesión ordinaria n.º19-2020, celebradas el 21 y 26 de agosto del 2020.
- BCR Logística (Deposito Agrícola de Cartago S.A., Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A.), en la sesión n.º09-2020, celebrada el 20 de agosto del 2020.
- Banco Internacional de Costa Rica S.A. (BICSA), en la sesión n.º1969, celebrada el 25 de junio del 2020.

Copia de dichos informes fue suministrada, de manera oportuna, a los miembros de la Junta Directiva General, y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

El señor **Néstor Solís Bonilla** indica: “En los asuntos de Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo y la propuesta es darlo por conocido”.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Lo dispuesto por la Junta Directiva General, en la sesión n.º45-19, artículo XIV, celebrada el 8 de octubre del 2019.

Instruir a los Presidentes de las Juntas Directivas de las Subsidiarias y a los Presidentes de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva y Administración del Conglomerado Financiero BCR, para que informen de manera rápida y oportuna a este Órgano de Dirección todos los temas relevantes que permitan continuar con el proceso de eficiencia y profundidad en el análisis de estos hechos.

En consecuencia, se encarga a la Secretaría de la Junta Directiva realizar la debida comunicación de este acuerdo.

Segundo. Lo dispuesto por la Junta Directiva General, en la sesión n.º52-19, artículo VII, celebrada el 19 de noviembre del 2019.

(...)

4. Instruir a la Secretaría de la Junta Directiva que incluya en el orden del día de las sesiones, un capítulo permanente denominado Asuntos de las Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo, a fin de que en ese apartado se informen los hechos relevantes conocidos por esos órganos, lo anterior, en complemento del acuerdo de la sesión n.º45-19, artículo XIV, del 8 de octubre del 2019.

Se dispone:

Dar por conocido el informe que resume los asuntos de relevancia tratados por las siguientes Juntas Directivas de subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR:

- BCR Pensión Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A., en la sesión extraordinaria n.º19-2020 y en la sesión ordinaria n.º20-2020, celebradas el 21 y 26 de agosto del 2020.
- BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A., en la sesión extraordinaria n.º18-2020 y en la sesión ordinaria n.º19-2020, celebradas el 21 y 26 de agosto del 2020.
- BCR Logística (Depósito Agrícola de Cartago S.A., Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A.), en la sesión n.º09-2020, celebrada el 20 de agosto del 2020.
- Banco Internacional de Costa Rica S.A. (BICSA), en la sesión n.º1969, celebrada el 25 de junio del 2020.

Lo anterior, en atención de lo dispuesto por la Junta Directiva General, en las sesiones n.º45-19, artículo XIV y n.º52-19, artículo VII, celebradas el 8 de octubre y 19 de noviembre del 2019.

ARTÍCULO XVI

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo*, en atención de lo dispuesto por la Junta Directiva General, en las sesiones n.º45-19, artículo XIV y n.º52-19, artículo VII, celebradas el 8 de octubre y 19 de noviembre del 2019, respectivamente, seguidamente, se conocen informes que resumen los asuntos de relevancia conocidos por los siguientes Comités Corporativos del Conglomerado Financiero BCR:

- Comité Corporativo de TI. Resumen de temas tratados en reunión n.º08-2020.
- Comité Corporativo de Auditoría. Resumen de temas tratados en las reuniones n.º11-2020CCA y n.º12-2020CCA.

Copia de la información se suministró, de manera oportuna, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

El señor **Néstor Solís Bonilla** indica: “En los asuntos de Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo y la propuesta es darlo por conocido”.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Lo dispuesto por la Junta Directiva General, en la sesión n.º45-19, artículo XIV, celebrada el 8 de octubre del 2019:

Instruir a los Presidentes de las Juntas Directivas de las Subsidiarias y a los Presidentes de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva y Administración del Conglomerado Financiero BCR, para que informen de manera rápida y oportuna a este Órgano de Dirección todos los temas relevantes que permitan continuar con el proceso de eficiencia y profundidad en el análisis de estos hechos.

En consecuencia, se encarga a la Secretaría de la Junta Directiva realizar la debida comunicación de este acuerdo.

Segundo. Lo dispuesto por la Junta Directiva General, en la sesión n.º52-19, artículo VII, celebrada el 19 de noviembre del 2019:

(...)

4. Instruir a la Secretaría de la Junta Directiva que incluya en el orden del día de las sesiones, un capítulo permanente denominado Asuntos de las Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo, a fin de que en ese apartado se informen los hechos relevantes conocidos por esos órganos, lo anterior, en complemento del acuerdo de la sesión n.º45-19, artículo XIV, del 8 de octubre del 2019.

Se dispone:

Dar por conocido el informe que resume los asuntos de relevancia tratados por los siguientes Comités Corporativos del Conglomerado Financiero BCR:

- Comité Corporativo de TI. Resumen de temas tratados en reunión n.º08-2020.
- Comité Corporativo de Auditoría. Resumen de temas tratados en las reuniones n.º11-2020 y n.º12-2020.

Lo anterior, en atención de lo dispuesto por la Junta Directiva General, en las sesiones n.º45-19, artículo XIV y n.º52-19, artículo VII, celebradas el 8 de octubre y 19 de noviembre del 2019, respectivamente.

ARTÍCULO XVII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo*, en atención de lo dispuesto por la Junta Directiva General en las sesiones n.º45-19, artículo XIV y n.º52-19, artículo VII, celebradas el 8 de octubre y 19 de noviembre del 2019, la señora **Mahity Flores Flores**, en calidad de Presidenta de la Junta Directiva de BCR Valores S.A. informa que en sesión n.º17-18, artículo VIII, del 3 de octubre del 2018, se conoció informe al seguimiento al litigio por el tema de fiscalización tributaria, para los periodos 2012-2013 y se encargó a la Presidencia elevar a conocimiento de este Directorio, lo comentado

respecto de la definición de los límites y responsabilidades, en torno a los servicios que brinda el Banco de Costa Rica a las Sociedades que integran el Conglomerado Financiero BCR.

Seguidamente, se transcribe, lo comentado en este asunto.

La señora **Mahity Flores** indica que: “Tenemos un pendiente en la Junta Directiva de Valores, porque desde hace algún tiempo, se le había asignado a la Presidencia de la Sociedad, trasladar y hacer de conocimiento de la Junta Directiva General, una discusión que se dio en ese seno, sobre la definición de los límites y responsabilidades de los servicios que brinda el Banco de Costa Rica, con respecto al Conglomerado Financiero.

Este tema surgió por una asesoría que se dio de un gasto que en principio no era deducible y luego que sí era deducible y que al final, se cobró una multa; entonces, se generó una discusión hace mucho tiempo”.

Al respecto, la señora **Mahity Flores** presenta informe de fecha 1 de setiembre del 2020, suscrito por la señora Vanessa Olivares Bonilla, Gerente de BCR Valores S.A., el cual se transcribe a continuación:

Antecedentes

En la sesión 17-18 del 31 de octubre del 2018, la Junta de BCR Valores asignó a la presidencia de la sociedad:

Encargar al Presidente de la Sociedad presentar a conocimiento de la Junta Directiva General, el tema comentado en esta oportunidad, respecto de la definición de los límites y responsabilidades en torno a los servicios que brinda el Banco de Costa Rica a las Sociedades que integran el Conglomerado Financiero BCR.

Atención del pendiente:

1- *La Gerencia de la sociedad después de abordar el tema con el área Legal y de Gobierno Corporativo, elevó la solicitud al Comité ejecutivo y se tomó el siguiente acuerdo:*

Acuerdo en Comité Ejecutivo sesión CCE N° 53-19, Artículo XVIII (Asuntos Varios), del 09 de diciembre de 2019 para que la oficina de Gobierno Corporativo realice una propuesta de Política de Conglomerado

2- *La Gerencia de la sociedad aborda el tema con la señora Jessica Borbón de la oficina de Gobierno Corporativo así como con el señor Manfred Saenz Director legal, y se establece un plan de trabajo.*

3- *En la sesión 12-19 del 22 de mayo 2020 se deja constando el avance y se da una prórroga de tres meses para la atención del pendiente.*

Recomendación:

Sometemos a su consideración aprobar la atención del pendiente por parte de BCR Valores y trasladar a la Gerencia del Banco de Costa Rica. Lo anterior justificado en que dicho pendiente actualmente se encuentra en proceso de gestión por el área de Gobierno Corporativo.

Propuesta de Acuerdo:

1. *Trasladar a la Gerencia General del BCR y a la Gerencia de Gobierno Corporativo la definición de los límites y responsabilidades en torno a los servicios que brinda el Banco de Costa Rica a las Sociedades que integran el Conglomerado Financiero BCR.*
2. *Dar por atendido el pendiente 331-2018 de BCR Valores y trasladarlo a la atención de la Gerencia del Banco.*

Así las cosas la señora **Flores** solicita: “Ya se está dando trámite por parte de la Administración a este tema; ya se vio en el Comité Ejecutivo y me imagino que van a traer una propuesta a la Junta Directiva General, por lo que solicita dar por conocida la nota y que se pueda dar por atendido el pendiente en BCR Valores”.

Por los comentarios, el señor **Néstor Solís Bonilla** propone: “Dar por recibida la nota y dejar constancia de las manifestaciones de la Presidencia de BCR Valores S.A.”.

Copia de la información fue suministrada, de manera oportuna, a los miembros de la Junta Directiva General, y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Lo dispuesto por la Junta Directiva General, en la sesión n.º45-19, artículo XIV, celebrada el 8 de octubre del 2019.

Instruir a los Presidentes de las Juntas Directivas de las Subsidiarias y a los Presidentes de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva y Administración del Conglomerado Financiero BCR, para que informen de manera rápida y oportuna a este Órgano de Dirección todos los temas relevantes que permitan continuar con el proceso de eficiencia y profundidad en el análisis de estos hechos.

En consecuencia, se encarga a la Secretaría de la Junta Directiva realizar la debida comunicación de este acuerdo.

Segundo. Lo dispuesto por la Junta Directiva General, en la sesión n.º52-19, artículo VII, celebrada el 19 de noviembre del 2019.

(...)

4. Instruir a la Secretaría de la Junta Directiva que incluya en el orden del día de las sesiones, un capítulo permanente denominado Asuntos de las Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo, a fin de que en ese apartado se informen los hechos relevantes conocidos por esos órganos, lo anterior, en complemento del acuerdo de la sesión n.º45-19, artículo XIV, del 8 de octubre del 2019.

Se dispone:

- 1.- Dar por conocida la información presentada por la señora Mahiy Flores Flores, en calidad de Presidenta de la Junta Directiva de BCR Valores S.A. acerca del acuerdo tomado

dicho órgano colegiado, en sesión n.º17-18, artículo VIII, punto 2) del 3 de octubre del 2018, respecto a elevar a este Directorio la definición de los límites y responsabilidades en torno a los servicios que brinda el Banco de Costa Rica a las Sociedades que integran el Conglomerado Financiero BCR.

2.- Encargar a la Gerencia General y Gerencia de Gobierno Corporativo para que presente una propuesta sobre la definición de los límites y responsabilidades en torno a los servicios que brinda el Banco de Costa Rica a las Sociedades que integran el Conglomerado Financiero BCR.

3.- Dar por cumplido el acuerdo tomado por en la sesión n.º17-18, artículo VIII, punto 2) celebrada el 3 de octubre del 2018, por la Junta Directiva de BCR Valores S.A.

ARTÍCULO XVIII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuando el tema discutido se relaciona con asuntos de estrategia y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO XIX

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuando el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO XX

En el capítulo de la agenda denominado *Correspondencia*, con instrucción de la Presidencia de la Junta Directiva General, el señor Pablo Villegas Fonseca expone la correspondencia recibida para esta sesión.

Seguidamente, don **Pablo Villegas Fonseca** presenta oficio AL-CPOECO-424-2020, de fecha 26 de agosto del 2020, remitido por la señora Nancy Vílchez Obando, Jefe de área Sala de Comisiones Legislativas V, de la Comisión Asuntos Económicos, de la Asamblea Legislativa, dirigida al señor Néstor Solís Bonilla, en calidad de Presidente de esta Junta Directiva, y mediante la cual se solicita criterio del Banco sobre el texto del expediente n.º22105 *Ley de Estimulación Financiera para la Reactivación Económica Sostenible*.

- 37 -

A continuación, se transcriben los comentarios efectuados durante el conocimiento de este oficio.

Seguidamente, el señor **Pablo Villegas** dice: “Con el envío de la agenda se les circularon cuatro notas. La primera es una consulta que llegó de la Comisión de Asuntos Económicos, de la Asamblea Legislativa, remitida a esta Junta Directiva, solicitando el criterio de este Banco sobre el proyecto de ley, expediente n.º22105 Ley de Estimulación Financiera para la Reactivación Económica Sostenible.

En este caso la recomendación o la sugerencia, si ustedes lo tienen a bien, es trasladar esta consulta a la Gerencia General y a la gerencia Corporativa Jurídica, para que la analicen y la atiendan conforme corresponda; reitero, salvo que ustedes dispongan otra cosa”.

El señor **Olivier Castro Pérez** señala lo siguiente: “Este es un proyecto de ley, sobre el que yo quisiera que, antes de que se envíe la respuesta a la Asamblea, lo veamos en Junta, porque ese es un tema que tiene sus cosas complicadas”.

Al respecto, comenta don **Néstor Solís Bonilla**: “De acuerdo; que por favor la Administración nos presente la propuesta del borrador, para discusión, aprobación de la Junta Directiva y para su envío a la Asamblea Legislativa”.

Copia del oficio se remitió, oportunamente, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Dar por conocido el oficio AL-CPOECO-424-2020, enviado por la Comisión Asuntos Económicos, de la Asamblea Legislativa, relacionada con la solicitud de criterio de este Banco sobre el texto del proyecto de ley, expediente n.º 22105 *Ley de Estimulación Financiera para la Reactivación Económica Sostenible*. Asimismo, trasladar dicho oficio a la Gerencia General y a la Gerencia Corporativa Jurídica para que los analicen y para que preparen un borrador de respuesta, para su discusión y aprobación por parte de esta Junta Directiva, previo a su envío a la Asamblea Legislativa.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XXI

Seguidamente, don **Pablo Villegas Fonseca** presenta oficio DM-1039-2020, de fecha 25 de agosto del 2020, remitida por el señor Elián Jorge Villegas Valverde, Ministro de Hacienda, dirigida al señor Néstor Solís Bonilla, en calidad de Presidente de esta Junta Directiva y mediante la cual solicita de información del Banco, relacionada con la colocación de crédito al sector productivo nacional.

Dicha carta se transcribe a continuación:

Asunto: Requerimiento de información sobre recursos al sector productivo

Reciba un cordial saludo.

Recientemente el Ministerio de Hacienda recibió una serie de consultas de diferentes tópicos por parte del señor diputado Carlos Avendaño Calvo. Entre las preguntas hechas por el legislador, hay una relacionada con la colocación de recursos en el sector productivo, la cual se transcribe a continuación:

“En mayo pasado, el Gobierno anunció que pondría a disposición del sector productivo ¢900 mil millones de créditos a tasas preferenciales para reactivar la economía. ¿Cuáles han sido las razones por las que se ha colocado tan poco dinero? Apenas una sexta parte según diversas informaciones.”

Creemos pertinente que sean las mismas instituciones encargadas de la colocación de dichos recursos, quienes contestasen a esta consulta. Por lo que agradeceríamos se diese una respuesta directa de su parte, al señor diputado.

A continuación, se transcriben los comentarios efectuados durante el conocimiento de este oficio.

Seguidamente, el señor **Pablo Villegas** dice: “El segundo oficio lo remitió don Elián Villegas Valverde, Ministro de Hacienda, dirigido a don Néstor, en calidad de presidente de esta Junta Directiva, mediante la cual indica que, en atención a un requerimiento recibido del señor Carlos Avendaño (Diputado), relativo a la aprobación de recursos en el sector productivo, le consulta al Banco de Costa Rica, las razones por las cuáles dicha colocación ha sido tan poca –habla de una sexta parte-, respecto a los 900 mil millones de colones que anunció el Gobierno, con corte a marzo, que se iban a disponer para el sector productivo.

En este caso la recomendación es trasladarla a la Gerencia General, de hecho ya ce la circulé a don Douglas, para que prepare un borrador de respuesta, sea para que la remita él directamente o en su defecto, que ustedes quieran conocerla, previo a su envío.

Sobre este particular, señala el señor **Néstor Solís Bonilla** lo siguiente: “Yo quisiera conocerla de previo; mi recomendación es que se comparta esa respuesta en la Junta, de previo a su envío”, a lo cual indica don **Pablo**: “Sí señor; en esos términos redactamos el acuerdo”.

- 39 -

Copia del oficio se remitió, oportunamente, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Dar por conocido el oficio DM-1039-202, remitido por el Ministerio de Hacienda, relacionada con la solicitud de información del Banco, relacionada con la colocación de crédito al sector productivo nacional. Asimismo, trasladar el oficio a la Gerencia General, para que prepare un borrador de respuesta y lo presente a conocimiento de esta Junta Directiva General, para lo que corresponda, previo a su envío.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XXII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos específicos de clientes y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo n.º273 de la Ley General de la Administración Pública.

ARTÍCULO XXIII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como los documentos de soporte, porque la información comentada, que es objeto de indagación, por parte del Organismo de Investigación Judicial (OIJ) es confidencial, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 295 del Código Procesal Penal.

ARTÍCULO XXIV

Seguidamente, don **Pablo Villegas Fonseca** presenta carta de fecha 26 de agosto del 2020, remitida por la señora Cinthia Vega Arias, Secretaria General de la Junta Directiva del Banco Nacional dirigida a esta Junta Directiva, mediante la cual manifiesta que esa Junta Directiva conoció las manifestaciones de condolencias recibidas por esta de la Junta Directiva del Banco, ante el sensible fallecimiento de don Gustavo Vargas Fernández, quien fuera su gerente general.

Dicha carta se transcribe a continuación:

La Junta Directiva General del Banco Nacional en el artículo 7.º, sesión 12.478, celebrada el 24 de agosto del 2020, conoció las manifestaciones de condolencia recibidas ante el sensible fallecimiento de don Gustavo Vargas Fernández (qdDg).

Asimismo, acordó agradecerles dichas muestras de estima, que son consuelo en tan difícil momento para el equipo de trabajo del Banco Nacional.

A continuación se transcriben los comentarios efectuados durante el conocimiento de esta carta.

De seguido, el señor **Pablo Villegas** dice: “Informales que, el día de hoy, se recibió una nota de la Junta Directiva del Banco Nacional, dirigida a este Cuerpo Colegiado, indicando que en sesión que sostuvieron el 24 de agosto, conocieron las manifestaciones de condolencias recibidas, ante el sensible fallecimiento de don Gustavo Vargas Fernández (qdDg) y asimismo, esa Junta Directiva acordó agradecer dichas muestras de estima que ayudan a sobrellevar, por parte del equipo de trabajo del Banco Nacional, ese sensible fallecimiento”.

Copia de la carta se remitió, oportunamente, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Después de considerar el asunto:

LA JUNTA ACUERDA:

Dar por conocida la nota de fecha 26 de agosto, enviada por la Junta Directiva General del Banco Nacional, informando sobre el acuerdo tomado en el artículo 7°, sesión 12.478, celebrada el 24 de agosto del 2020.

ARTÍCULO XXV

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios*, el señor **Minor Morales Vincenti** presenta a consideración del Directorio una solicitud de vacaciones, para el periodo comprendido entre el 10 y el 17 de setiembre del 2020.

Sobre el particular, don **Minor** dice: “Solicitarles a ustedes la anuencia para tomar vacaciones del 10 de setiembre próximo al 17. Son cinco días y esto lo comenté con doña Gina y previamente con don Néstor”.

Al respecto, el señor **Néstor Solís Bonilla** dice: “Señores, ¿estaríamos de acuerdo?, ante lo cual los señores Directores se muestran anuentes con la solicitud del señor Morales Vincenti.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar las vacaciones solicitadas por el señor Minor Morales Vincenti, para el periodo que va desde el 10 al 17 de setiembre del 2020, inclusive.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XXVI

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios*, el señor **Douglas Soto Leitón**, le solicita al señor Álvaro Camacho de la O referirse a los temas varios incluidos en la aprobación del orden del día.

Acto seguido, don **Álvaro Camacho de la O** se refiere a la firma de la adenda del convenio, entre el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) y Banco de Costa Rica (BCR), diciendo: “El primer tema tiene que ver con la firma de la adenda del convenio que tenemos del convenio de licencias, entre el MOPT y el BCR.

En una sesión anterior, les habíamos indicado que ya teníamos todos los vistos buenos para la firma. El miércoles pasado (26 de agosto) se realizó un acto, junto con el Ministro de Obras Públicas y Transportes, don Rodolfo Mendez (Mata), personeros del MOPT y del Conavi (Consejo Nacional de Vialidad) y había algunos Viceministros y se firmó dicha adenda, con el propósito de poder ampliar el servicio que hoy brindamos de licencias, el cual es calificado, en general como de calidad. Actualmente, manejamos unos 40 puntos y la expectativa es que con este convenio podamos alcanzar 65 puntos, a nivel nacional.

La combinación y ubicación de estos puntos se hará directamente con el MOPT; tenemos un plazo de un mes para definir un primer cronograma y a partir de allí establecer cada uno de los puntos.

Esto podrá significar que este año podamos cerrar con un crecimiento en los ingresos de licencia, de alrededor del 50%. En particular se ha utilizado más (el servicio), por el tema de la pandemia, porque la gente se ha acercado más al Banco y hemos estado haciendo alguna publicidad digital, para que la gente lo haga y en el próximo año, tal vez podamos crecer hasta un 80% de lo que tenemos a hoy, ya con todos puntos habilitados; entonces, significaría – al cierre del 2021-, un incremento en los ingresos de unos US\$700.000.0 a lo que ya tenemos y que es importante”.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Tomar nota de los comentarios externados por el señor Álvaro Camacho de la O sobre la firma de la adenda al convenio de emisión de licencias que existe entre el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) y Banco de Costa Rica (BCR) y que tiene como fin ampliar la cantidad de puntos de servicios que brinda el Banco de Costa Rica a nivel nacional.

ARTÍCULO XXVII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios*, el señor **Álvaro Camacho de la O** dice que: “Esta semana también, nos adjudicamos un fideicomiso de la Dirección General de Migración y Extranjería; este fideicomiso, actualmente, lo administramos nosotros, pero tuvimos que volver a concursar y fue adjudicado nuevamente.

En este caso, logramos bastantes mejoras operativas, de controles en la cobertura de riesgo del contrato como tal y también, en la parte financiera, logramos un mejor equilibrio financiero para el fideicomiso. Este fideicomiso es muy importante porque en él se administran la operación y funcionamiento de la policía profesional de migración y la gestión de extranjería.

En particular, para mencionarles tres proyectos muy significativos para esta Dirección, como lo es el pasaporte electrónico, que recientemente lo adjudicamos y es un proyecto que se espera que esté en unos 18 meses de alrededor de ¢4.000.0 millones. También, la captura de datos biométricos, que es fundamental para el control policial y mejorar la relación de ellos con la Interpol, y en general, para poder tener un control migratorio mejorado.

Y, por último, la construcción y equipamiento del Centro de Atención Temporal de Migrantes, que es un albergue que se da, como lo dice su nombre, atención temporal a los migrantes que llegan. Este proyecto tiene un alcance social que también, la Dirección nos ha pedido que avancemos, porque es un proyecto de ¢1.800.0 millones, o sea, hay proyectos muy significativos dentro del fideicomiso que estaremos administrando. Esas son dos muy buenas noticias de la última semana”.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Tomar nota de los comentarios de la Subgerencia de Banca Corporativa sobre la adjudicación de la administración del Fideicomiso de la Dirección General de Migración y Extranjería, el cual tiene tres proyectos importantes a desarrollar, a saber: pasaporte electrónico, captura de datos biométricos y la construcción de Centro de Atención Temporal de Migrantes.

ARTÍCULO XXVIII

Se convoca a sesión ordinaria para el martes ocho de setiembre del dos mil veinte, a las nueve horas con treinta minutos.

ARTÍCULO XXIX

Termina la sesión ordinaria n.º35-2020, a las dieciséis horas con doce minutos.