



# REPORTE **DE** SOSTENIBILIDAD 2023



## CAPÍTULO 1

1.1	Ubicación de nuestras operaciones .....	6
1.2	Acerca del informe .....	7
1.3	Carta del Gerente General del Conglomerado .....	8
	Compendio de hechos relevantes de la gestión ASG del BCR y sus empresas 2023 .....	9
1.4	Compendio de hechos relevantes de la gestión ASG del BCR y sus empresas .....	10
1.5	¿Quiénes somos? .....	16
1.5.1	Conformación del Conglomerado Financiero BCR .....	16
1.5.2	Actividades del Conglomerado .....	20
1.5.3	Servicios brindados .....	20
1.5.4	Nuestra Institución: 146 años de historia .....	21
1.5.5	Nuestra cultura organizacional .....	22
1.5.5	Código de ética del Conglomerado Financiero BCR .....	24
1.5.6	Estructura Organizacional .....	25
1.6	Nuestros principales logros 2023 .....	26
1.6.1	Enfoque Comercial .....	27
1.6.2	Banca Corporativa y Empresarial .....	30
1.6.3	Punto País: Trayectoria y experiencia en la prestación de servicios al estado costarricense .....	31
1.6.4	Fideicomisos Obra Pública .....	33
1.6.5	Gerencia de Banca de Inversión del Banco de Costa Rica .....	35
1.6.6	Logros de nuestras subsidiarias .....	36
1.7	Junta Directiva General .....	55
1.8	Comité Corporativo Ejecutivo .....	56
1.9	Gobierno Corporativo .....	57
1.10	Transparencia .....	58
1.10.1	Aspectos generales de la institución .....	58
1.10.2	Información de las empresas y las juntas directivas que conforman el Conglomerado Financiero BCR .....	59
1.10.3	Información general de las personas que integran las juntas directivas .....	60

1.10.4	Publicación de actas y cantidad de sesiones de las juntas directivas .....	62
1.10.5	Comités de apoyo .....	63
1.10.6	Alta Gerencia .....	63
1.10.7	Mecanismos para abordar conflictos de interés .....	64
1.10.8	Otros temas de interés .....	64
1.10.9	Normativa Gobierno Corporativo .....	65
1.11	El banco que queremos .....	66
1.12	Planeamiento Estratégico 2023-2026 .....	67
1.13	Temas materiales del Conglomerado Financiero BCR .....	68
1.14	Partes interesadas .....	70
1.15	Premios y Galardones del Conglomerado .....	71

## CAPÍTULO 2

2	Gobernanza Económica .....	73
2.1	Ética institucional .....	76
2.1.1	Fomentando la ética y prevención de la anticorrupción .....	76
2.1.2	Logros de ética y anticorrupción realizados 2023 .....	76
2.1.3	Regulación del Conflicto de interés .....	78
2.1.4	Evitamos la corrupción en todas sus expresiones .....	79
2.1.5	Acciones efectuadas contra Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo .....	80
2.1.6	Canales para el manejo de denuncias .....	82
2.1.7	Extendemos la ética y nuestras políticas anticorrupción dentro de nuestra cadena de valor .....	83

2.2	Gestión de Riesgo .....	84
2.2.1	Riesgos objeto de la gestión .....	85
2.2.2	Sistema de gestión integral de riesgo .....	86
2.2.3	Principios y políticas de gestión de riesgos .....	86
2.3	Sistema de Gestión Ambiental, Social y de Gobernanza (SGAS) .....	87
2.4	Banco innovador y digital .....	88
2.4.1	Innovando canales digitales y autogestión de trámites .....	90
2.4.2	Ciberseguridad y ciberinteligencia .....	90
2.5	Partes interesadas .....	91
2.5.1	Satisfacción Cliente Externo .....	92
2.5.2	Reclamaciones .....	94
2.5.3	Comunicación y publicidad .....	95

## CAPÍTULO 3

3	Derechos Humanos .....	96
3.1	Respetamos los Derechos Humanos .....	98
3.1.1	Acciones afirmativas para la promoción de los Derechos Humanos .....	99
3.2	Un buen lugar para trabajar .....	100
3.2.1	Colaboradores CFBCR .....	101
3.2.2	Balance de conformación por género .....	102
3.2.3	Contratación de colaboradores con alguna discapacidad 2022. ....	103
3.2.4	Impacto positivo de las mujeres en puestos de liderazgo en el CFBCR .....	104
3.2.5	Una Política para impulsar el cierre de brechas de género .....	104
3.3	Gestión de la diversidad, equidad e inclusión. ....	105
3.3.1	Accesibilidad tecnológica para personas con discapacidad .....	106
3.3.2	Contribución al desarrollo del acceso igualitario por medio de aportes a diferentes instituciones del estado costarricense. ....	107
3.4	Prevenimos y educamos sobre acoso laboral y sexual .....	108

3.5	Promovemos el desarrollo y formación. ....	109
3.6	Práctica Laboral esencial para la sostenibilidad .....	112
3.6.1	Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso .....	112
3.6.2	Procuramos la libre asociación de los colaboradores .....	113
3.7	Clima laboral y Cultura Corporativa .....	114
3.7.1	Diagnóstico de Clima Organizacional .....	114
3.7.2	Gestión de la evaluación de Clima Organizacional. ....	115
3.7.3	Cultura Organizacional .....	116
3.8	Educación Financiera .....	118
3.9	Seguridad Ocupacional .....	119
3.9.1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo .....	120
3.9.2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes .....	120
3.9.3	Servicios médicos, beneficios para la salud del colaborador. ....	121
3.9.4	Beneficios del sistema de servicios médicos y su estructura .....	122
3.9.5	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo (SST) .....	125
3.9.6	Formación en Gestión Preventiva .....	126
3.9.7	Avances en seguridad y salud para nuestros colaboradores .....	126
3.9.8	Preparación y respuesta ante emergencias .....	127
3.9.9	Prevenimos padecimiento físico con el Programa BCR Movimiento .....	127
3.10	Teletrabajo Conglomerado BCR .....	128
3.11	Planes de sucesión .....	131
3.12	Evaluación de Desempeño .....	132
3.13	Prestaciones sociales (Compensación total) .....	133
3.13.1	Permiso Parental y Licencia de Maternidad .....	134

3.13.2	Licencias no obligatorias: permisos o licencias pagadas. 2022 .....	135
3.13.3	Contrataciones de acuerdo con el grupo de edad .....	137
3.13.4	Rotación de colaboradores .....	138

## CAPÍTULO 4

4	Comprometidos con el ambiente .....	141
4.1	Nuestras acciones .....	141
4.1.1	Programa de gestión ambiental institucional (PGAI) .....	142
4.1.2	Construcción Sostenible .....	143
4.1.3	Compras sostenibles .....	144
4.1.4	Programa Impulso Sostenible .....	145
4.1.5	Ecoeficiencia ambiental .....	146
	Análisis de los indicadores ambientales .....	147
4.2	Sensibilización .....	150
4.3	Gobernanza Ambiental .....	151

## CAPÍTULO 5

5	Alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible .....	153
5.1.1	Contribución del Conglomerado .....	154
6	Índice GRI Reporte de Sostenibilidad 2023.....	159

# CAPÍTULO 1

NUESTRA GESTIÓN FINANCIERA

## UBICACIÓN DE NUESTRAS OPERACIONES

El Conglomerado Financiero del Banco Costa Rica, en adelante referenciado por las siglas CFBCR, desarrolla su actividad comercial en el sector Banca y Finanzas y opera en Costa Rica, con operaciones que se extienden en todo el país.

El Conglomerado está conformado por las siguientes empresas:

EMPRESAS	UBICACIÓN
Banco de Costa Rica (BCR)	San José Centro, Banco de Costa Rica - Oficinas Centrales, Av. 2a.
BCR Valores Puesto de Bolsa S. A	San José, de Plaza Mayor 400 sur, Oficentro Torre Cordillera, piso 10.
BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S. A (BCR SAFI)	San José, de Plaza Mayor 400 sur, Oficentro Torre Cordillera, piso 12.
BCR Pensión Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S. A (BCR OPC)	San José, de Plaza Mayor 400 sur, Oficentro Torre Cordillera, piso 1 y 12.
Corredora de Seguros S. A	San José, de Plaza Mayor 400 sur, Oficentro Torre Cordillera, piso 10.
BCR Logística	Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A. / Depósito Agrícola de Cartago S.A. Lima, Provincia de Cartago.
BCR Leasing Premium Plus S.A.	San José, de Plaza Mayor 400 sur, Oficentro Torre Cordillera, piso 12.
Banprocesa S.R. L	San José, de Plaza Mayor 400 sur, Oficentro Torre Cordillera, piso 11.

## ACERCA DEL INFORME

El CFBCR en congruencia con su compromiso ético de actuar bajo un modelo de conducta empresarial responsable y rendir cuentas sobre sus acciones presenta el Reporte de Sostenibilidad 2023.

### ALCANCE

Se reporta la gestión, operaciones e impactos positivos y negativos del CFBCR del período fiscal definido del 1.º de enero hasta el 31 de diciembre del 2023.

### ESTÁNDARES

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

Fundamentados en los principios de fiabilidad, equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad y claridad,

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

Por otra parte, se indica que no se aplica una verificación externa, fecha del informe anterior más reciente 2022.

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

### CONTACTO

Para consultas sobre este reporte escribanos al correo: [sostenibilidad@bancobcr.com](mailto:sostenibilidad@bancobcr.com)

### UBICACIÓN

El reporte se ubica en el siguiente enlace:

IR AL SITIO WEB



## CARTA DEL GERENTE GENERAL DEL CONGLOMERADO

En el año 2023 celebramos nuestro 146 aniversario y reflexionamos sobre la huella que hemos dejado en el país, teniendo como consigna un servicio enfocado en el desarrollo económico y social para beneficio de todos.

La participación del Conglomerado Financiero BCR 2023 concluyó con un entorno nacional e internacional complejo en muchos aspectos. Sin embargo, nuestros resultados financieros fueron relevantes y logramos cumplir las metas propuestas, de la mano de nuestras más de 4 600 personas trabajadoras y los valores y principios éticos que nos inspiran, nos mantuvimos firmes en nuestro propósito de ser el Conglomerado líder por ofrecer las mejores experiencias a nuestros clientes, apoyados en la innovación tecnológica, la excelencia en el trato y un amplio portafolio de productos y servicios que nos permitan continuar promoviendo el desarrollo sostenible del país.

La sostenibilidad es el camino para fortalecer nuestra conducta empresarial con balance positivo, conscientes de nuestro rol de contribución de banco público del estado, para agregar valor sostenible en beneficio de la gente y del ambiente, siendo económicamente responsable, ecológicamente respetuoso y socialmente comprometido.

Reconociendo las exigencias de la nueva agenda social donde las organizaciones se les mide por su transparencia, ética y la capacidad de hacer negocios en beneficio de sus partes interesadas, en concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, me complace presentar la evolución institucional de nuestro Reporte de sostenibilidad del Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica, de conformidad con la Iniciativa de Reporte Global Estándar (GRI), en su opción de conformidad.

A lo largo de este reporte se detallan los principales logros obtenidos durante la gestión del año 2023. Caminamos a paso firme para convertirnos en el Conglomerado Financiero líder por ofrecer las mejores experiencias, apoyados en la innovación tecnológica, la excelencia en el trato y un amplio portafolio de productos y servicios que permitan continuar promoviendo el desarrollo sostenible del país e incrementando nuestras ventas.

Continuaremos trabajando unidos por nuestros clientes, para darle a Costa Rica un banco sostenible, moderno, innovador, competitivo e impulsor del desarrollo económico y social, que pueda rendir frutos y darles beneficios a los ciudadanos por muchos años más.

**Douglas Soto Leitón**  
**Gerente General**





# HECHOS RELEVANTES

DE LA GESTIÓN ASG DEL BCR

## DIMENSIÓN AMBIENTAL

### PROGRAMA IMPULSO SOSTENIBLE

- Las finanzas sostenibles se traducen como aquellas decisiones de inversión que tienen en cuenta los factores ambientales, sociales y de gobernanza (los criterios ASG) de una actividad económica o un proyecto, en beneficio de una colectividad.
- Financiado: Vivienda Sostenible, vehículos eléctricos, soluciones para desarrollo empresarial Pyme, tarjetas como Carey y Viva Salud, entre otros.
- 11% de participación total de créditos con nuevos préstamos destinados a proyectos que impulsen la sostenibilidad.

### PRIMEROS EMISORES DE BONOS SUSTENTABLES DEL PAÍS

- Convenio es posible gracias al apoyo del Banco Centroamericano de Integración Económica, quien es el promotor de los fondos recibidos por parte de la Agencia Francesa de Desarrollo, por su parte la Bolsa Nacional de Valores actuará como ente asesor para impulsar el financiamiento de proyectos:
  - Desarrollo de energía renovables, a partir del desarrollo o mejora de infraestructura para la generación de energías limpias: proyectos de parques eólicos, paneles solares, hidroeléctricas.
  - Financiamiento para el desarrollo de la movilidad eléctrica y la transformación de la flota vehicular.
  - Desde la perspectiva social, se buscará destinar recursos para el financiamiento de proyectos de infraestructura resiliente y la mejora de infraestructura para el otorgamiento de servicios públicos.

### ALIANZAS ESTRATÉGICAS

- Agencia Francesa para el Desarrollo. Convenio de cooperación para incentivar la estrategia de finanzas sostenibles.
- Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica. Convenio marco de colaboración para impulsar proyectos constructivos ambientalmente sostenibles, mediante la acreditación de Bandera Azul Ecológica, categoría construcción sostenible.
- Asociación Costarricense de Movilidad Eléctrica, ASOMOVE. Alianza para promover la colocación de vehículos eléctricos. Compromiso ambiental en impulso a la movilidad sostenible.
- Bolsa Nacional de Valores - Agencia Francesa para el Desarrollo - Banco Centroamericano de Integración Económica. Convenio de colaboración. Convirtiendo al BCR en la primera entidad en promover la emisión de bonos sustentables en el mercado de capitales del país, a partir del desarrollo o mejora de infraestructura para la generación de energías limpias: proyectos de parques eólicos, paneles solares, hidroeléctrica.
- Instituto Costarricense de Electricidad (ICE). Marco de colaboración estratégica, promoviendo la reducción y la emisión de gases contaminantes en el país para conservar y restaurar el ambiente y la calidad del aire.
- Mastercard y BCR. Convenio de cooperación que brindará un Impulso Sostenible al proceso de pago electrónico en los autobuses a nivel nacional. Esta iniciativa ubica al cliente en el centro del diseño de una solución, que permitirá en una primera etapa la habilitación del pago electrónico en hasta 2 500 autobuses.
- Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM)-BCR. Convenio interinstitucional, desarrollando el modelo de negocio Impulso Sostenible, con énfasis en el pilar social, bajo IFAM como ente rector Sector Municipal. Resultado alcanzado, 86% cobertura servicios de recaudación.

### PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INSTITUCIONAL (PGAI)

- Desarrolla acciones permanentes de revisión anual y con rendición de cuentas a la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA), del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), logramos cumplir nuestras metas en tiempo y forma.
- Gestión y medición mensual de indicadores de huella ambiental y gases de efecto invernadero.
- Sello de excelencia ambiental 103,12%. Reconocimiento otorgado por el MINAE por las acciones del PGAI.
- Distinción Eficiencia energética: Reconocimiento otorgado por Compañía Nacional de Fuerza y Luz, por tercer año consecutivo, las acciones realizadas en reducción del consumo, así como por las importantes inversiones en sustitución de tecnologías inteligentes y más amigables con el ambiente.
- Resultado de los indicadores institucionales:
  - 3% de reducción agua.
  - 9.49% reducción de electricidad.
  - 35% reducción de resmas de papel.
  - Recuperación de 81.32 ton de residuos sólidos.

### CONSTRUCCIONES SOSTENIBLES

- El CFBCR sigue consolidando su ecoeficiencia con procesos de remodelación y construcción de oficinas que responden a criterios sostenibles. En el año 2023 se inaugura el edificio del Centro de Negocios Liberia que cuenta con Bandera Azul y Certificación LEED.

### PRIMERA ENTIDAD BANCARIA DE LATINOAMÉRICA CON TARJETA QUE PROMUEVE LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

- En alianza con Mastercard y Conservación Internacional se lanza de tarjeta de débito Carey, para ayudar a proteger el hábitat de la vida silvestre, de especies en peligro crítico de extinción, como la tortuga Carey. Esta nueva tarjeta de débito está hecha con material reciclado para reducir su impacto ambiental.

## DIMENSIÓN SOCIAL

 **PROGRAMA FINANZAS EN ACCIÓN**

- Impactamos a más 1169 personas (46 % mujeres y 54 % hombres), con las charlas de educación financiera brindadas a clientes corporativos, empresariales y pymes.
- 30 colaboradores formados como facilitadores para atender requerimientos de educación financiera de los clientes.
- 190 mil personas alcanzadas por las redes sociales.

 **PRIMERA TARJETA DE CRÉDITO ESPECIALIZADA EN EL SECTOR SALUD**

- Viva Salud, la primera tarjeta que ofrece descuentos y otros beneficios en alianza con el Grupo Dokka y Mastercard.

 **TELETRABAJO**

- 62 % de puestos teletrabajables del CFBCR.

 **TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

- Accesibilidad, usabilidad y seguridad caracterizan las innovaciones del año 2023.
- Primer banco del Estado en ofrecer billeteras electrónicas desde dispositivos móviles.
- Google Pay en BCR Móvil para realizar pagos en comercios y consultar transacciones de su billetera.

 **CONECTIVIDADES**

- Servicios de recaudación en beneficio de empresas del Estado y privadas.
- Accesibilidad y seguridad digital.
- 85% de cobertura para el sector municipal.

 **BANCARIZANDO CON PROPÓSITO**

- 154 oficinas distribuidas a nivel nacional.
- 54% de nuestros clientes están digitalizados y son usuarios de los servicios de la web y apps. Ampliamos el impacto social en un 12% comparado al año 2022.

 **PROGRAMA PYME CREER PARA CRECER**

- Lanzamiento del programa para el impulso sostenible de las Pymes.
- Oferta de valor integral para brindar productos, servicios, herramientas financieras y acompañamiento especializado.
- Apertura de dos Plazas Pyme en las oficinas comerciales de Cartago y San José. Estos espacios físicos brindan un entorno propicio para que los clientes pymes puedan conectarse entre sí y ofrecer sus productos y servicios al mercado.

 **TUCANES**

- 2743 corresponsalías bancarias a nivel nacional.
- 405 servicios brindados.
- Bancarización, accesibilidad e impulso al comercio detallista.

## DIMENSIÓN SOCIAL



### PUNTO PAÍS

- Cuenta con más de 16 años de estar facilitando a los ciudadanos el acceso a diversos servicios públicos, manteniendo alianza con socios estratégicos como el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), el Registro Nacional (RN), Ministerio de Hacienda, el Poder Judicial de Costa Rica, permitiendo realizar la ampliación de nuestra oferta de servicios.
- 8 779 830 personas beneficiadas (clientes y usuarios) con fácil acceso a servicios del estado, ampliando el impacto social un 17,89%, en comparación al año 2022.
- Autogestión en línea para citas de servicios como pasaportes y licencias, entre otros.
- Se aumentó 2,97% la cobertura nacional lo cual representa 104 Puntos País, ubicados en 71 oficinas con cobertura en comunidades fuera de la gran área metropolitana.



### FIDEICOMISOS CON PROPÓSITO

- Esfera se destaca como la marca líder en el mercado de Fideicomisos de Obra Pública. Gracias a su trayectoria y experiencia, continúa creciendo y apoyando la infraestructura del país a través de la consecución de proyectos.
- Nuevo edificio del Poder Judicial en Puntarenas: Este proyecto, entregado en junio de 2023, cuenta con un área de construcción de 25 000 m2. Diseñados y construidos con los más altos estándares de ecoeficiencia, condición que le acreditó la certificación LEED (Líder en Eficiencia Energética y Diseño Sostenible), además del galardón Bandera Azul en la Categoría XV, construcción sostenible en la modalidad de diseño, que es otorgada por el Comité Técnico del CFIA en la Categoría XV CS-PBAE-CFIA.
- **Fideicomiso FONATEL:** Instrumento financiero y administrativo para la gestión de los programas y proyectos que la SUTEL ejecuta en cumplimiento de los objetivos fundamentales de acceso universal, servicio universal y solidaridad, de conformidad con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642.
  - Con un patrimonio aproximado de \$330 millones, se muestran los siguientes resultados:
  - 128 distritos con acceso a servicios fijos y móviles.
  - 148,273 población beneficiada con acceso a servicios de
    - telecomunicaciones.
    - 13 territorios indígenas conectados.
    - 338,157 menores de edad beneficiados con conectividad en sus hogares.
    - 123,643 equipos entregados a Centros de Prestación de Servicios Públicos (Centros de salud de la CCSS, Centros Comunitarios como CEN CINAI y CECI).
    - 513 zonas públicas con acceso gratuito a nivel nacional.
    - 678 Centros Educativos con conectividad
    -
- **Fideicomiso FIDEIMAS:** En beneficio de las mujeres en situación de pobreza, para impulsar emprendimientos y microempresas, hacia la ruta de desarrollo económico con bienestar social, contribuyendo al cierre de brecha de empleabilidad del país, con los siguientes resultados:
  - Más de 2,150 avales hasta diciembre de 2023, distribuidos entre un 64% de mujeres y un 36% de hombres, siendo las zonas costeras donde se concentra la mayoría de estos avales.
- **Fideicomiso C.C.S.S.:** Con la construcción de 3 áreas de salud junto con otras 11 que se encuentran en proceso de anteproyecto y diseño, se promueve el acceso a la salud pública.

## DIMENSIÓN ECONÓMICA

### EFICIENCIA OPERATIVA

- Alcanzó el 79,25%.
- Se plantean acciones para disminuir los gastos administrativos al 60% o menos.

### MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO

- Indicadores de morosidad mayores a 90 días.
- 2.74%
- Se mantiene la cartera de crédito con indicadores de morosidad sanos.

### BCR SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN

- 29,31% de crecimiento en cantidad de cuentas.
- 77% de crecimiento en clientes del 2020 a diciembre del 2023.

### UTILIDADES

- ₡22 086 millones de colones.

### SUFICIENCIA PATRIMONIAL

- 15.52%
- Se encuentra dentro de los límites regulatorios y márgenes de perfil de riesgo interno.

### BCR LEASING

- Primera arrendadora de carácter público en la historia de nuestro país.

### SALDO CARTERA DE CRÉDITO

- ₡3 118 millones
- Principal activo que considera los principales factores de riesgo respecto a recuperación de saldos adeudados, concentración de saldos, diversificación de productos y la metodología se presenta acorde con el acuerdo SUGEF 1-05.

### BCR VALORES

- Tercer lugar del mercado en activos: ₡57 264 millones.

### BCR OPERADORA DE PENSIONES

- Cartera de ₡1 618 329 millones, que generó a la sociedad un ingreso de ₡6 771 millones anuales.

## DIMENSIÓN ECONÓMICA



### BCR CORREDORA DE SEGUROS

- Utilidad alcanzada ₡2 885 millones.
- Ingresos anuales de 7 411 millones, superando la meta en un 110%.



### BANPROCESA S.R.L.

- 87% aumento del índice de eficiencia operativa.



### BCR LOGÍSTICA

- 9,85% de incremento en los ingresos por servicios respecto al año anterior.
- Mejora en la rentabilidad y la eficiencia operativa.



### CAPTACIONES ALCANZADAS

- ₡4 915 millones



### COLOCACIONES ACUMULADAS

- ₡945 602 millones



# PERFIL DEL CONGLOMERADO



## ¿QUIÉNES SOMOS?

### 1.5.1

## CONFORMACIÓN DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

El Conglomerado Financiero BCR cuenta con un Código de Gobierno Corporativo vigente, el cual se encuentra publicado en el sitio web del Banco de Costa Rica y repositorios internos de la institución. Sobre la titularidad de las acciones, el Banco de Costa Rica es un banco comercial del Estado costarricense, configurado como una Institución autónoma de derecho público, la cual carece de accionistas; no es una sociedad anónima mercantil. El capital social de las empresas integrantes del CFBCR es regulado por el órgano supervisor del sistema financiero costarricense, a su vez, pertenecen en un cien por ciento al Banco de Costa Rica.

El Banco de Costa Rica es dueño del 100% del capital de las subsidiarias y como CFBCR cuenta con un **total de 4614 colaboradores.**



TOTAL DE COLABORADORES

4614



### TELÉFONOS Y DIRECCIÓN WEB PARA CONTACTAR AL CFBCR



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



Teléfono: 2211-1111



centroasistenciabcr@bancobcr.com



WhatsApp: 2211-1135



<https://www.facebook.com/BancoBCR>



<https://twitter.com/bancobcr>



<https://www.youtube.com/user/Bancobcr>



<https://www.linkedin.com/company/banco-de-costa-rica/>



Asistente virtual: <https://bcrchat.bancobcr.com/BCR/chat.aspx>

## SUBSIDIARIAS DEL CONGLOMERADO





### 1999 año de fundación

BCR es el dueño del 100% del capital accionario de BCR Valores S.A. del Puesto de Bolsa, constituido el 11 de febrero de 1999, al amparo del artículo 55 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores. Esta sociedad anónima se encuentra regulada y fiscalizada por la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL).

Con más de 21 años de experiencia en el mercado bursátil nacional e internacional, ofrece 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. Cuenta con un equipo interdisciplinario de profesionales, entre los cuales se encuentran analistas, corredores de bolsa, economistas, administradores y otros expertos.

La oferta de servicios incluye la asesoría en materia bursátil, la compraventa de valores (papel comercial, certificados de depósito a plazo, bonos, recompras, reportos y acciones, entre otros), tanto en el mercado local como en los mercados internacionales y en las monedas que el cliente requiera. Asimismo, se dedica a la administración de carteras individuales, servicios de custodia y fiduciarios y otras actividades de apoyo a los clientes.

También ofrece servicios de asesoría a clientes para estructuración, titularización, colocación y/o distribución de emisiones de valores de Bolsa, bajo modalidad de "suscripción en firme" o "suscripción a mejor esfuerzo".



### 1999 año de fundación

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

Regulada principalmente por el Código de Comercio, la Ley Reguladora de Mercado de Valores, el Reglamento General sobre Sociedades Administradoras y Fondos de Inversión, los acuerdos del Superintendente General de Valores y cualquier otra normativa relacionada y publicada por las leyes vigentes y la Superintendencia General de Valores (SUGEVAL).

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

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



### 1996 año de fundación

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

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

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

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

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

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





### 2019 año de fundación

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

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

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



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

**Con más de 21 años de trayectoria** en la industria de pensiones, la Operadora del CFBCR cuenta con una amplia experiencia, fundamentada en políticas prudentes de inversiones que buscan obtener un equilibrio entre rentabilidad y riesgo. La gobernanza del negocio se apoya con comités de inversiones, riesgo y cumplimiento, que respaldan la toma de decisiones en un cuerpo colegiado multidisciplinario con vasta experiencia en sus campos respectivos. La sana gestión del riesgo, sumada a las calidades profesionales y experiencia del equipo de trabajo, le ha permitido a la operadora, a lo largo del tiempo, ofrecer rendimientos competitivos.

BCR OPC ha invertido en la modernización de sistemas y plataformas tecnológicas para garantizar una gestión eficiente y ampliar los servicios a nuestros clientes. La inversión en tecnología está centrada en el cliente, al cliente como la razón de ser y eso nos permite ser la operadora de pensiones con mayor cantidad de servicios a disposición de nuestros clientes a través de la diversidad de medios electrónicos. Genera acompañamiento durante todo el proceso de jubilación, dándole el mejor acompañamiento y asesoría.



### 2019 año de fundación

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

- Almacén fiscal: Somos auxiliares de la función pública aduanera autorizados mediante concesión por la Dirección General de Aduanas, recibimos contenedores completos y cargas consolidadas. Custodiamos y conservamos mercancías importadas pendientes de nacionalización como materias primas, maquinaria y equipo, vehículos nuevos y usados, entre otros.
- Almacén general: Almacenamos y resguardamos los activos de empresas, brindamos soporte, seguridad y respaldo en la custodia de materias primas, equipo, vehículos y mercancías en general.

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



### 2023 fase preoperativa

BCR Leasing S.A. es la nueva subsidiaria del Conglomerado Financiero BCR, siendo la primera arrendadora de carácter público en la historia de nuestro país, mostrando de esta manera la capacidad innovadora que tiene Banco de Costa Rica para aportar un valor agregado a sus clientes, contribuyendo de esta manera a la reactivación económica del país. Para el 2023, dicha subsidiaria se encontraba en una fase preoperativa.



## ACTIVIDADES DEL CONGLOMERADO

El Banco de Costa Rica ofrece una amplia gama de productos, servicios y canales dirigidos a personas, instituciones, empresas y mi pyme a través de las oficinas comerciales y la plataforma digital, como la página [www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com) y los puntos de autoservicio, así como por medio de la red Puntos Tucán, comercios afiliados que facilitan el acceso a la prestación de servicios bancarios en todo el país.

IR AL SITIO WEB



## EL BANCO COSTA RICA ESTÁ PRESENTE EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL

### COMERCIAL OPERATIVA

#### 1. Zonas Regional.

Canales Presenciales, Este. Total 81 Puntos.  
Oficinas: 62  
Cajas Auxiliares: 17  
Punto País: 2

#### 2. Zona Regional.

Canales Presenciales, Oeste. Total 73 Puntos.  
Oficinas: 63  
Cajas Auxiliares: 10  
Punto País: 0

### COMERCIAL VENTAS

#### 1. Regional Comercial Este

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

#### 2. Regional Comercial Oeste

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

### RED DE 154 OFICINAS BANCARIAS

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

### CORRESPONSABLES NO BANCARIOS

El proceso de bancarización de BCR se fortalece con los corresponsables no bancarios, al contar con **2743 comercios activos afiliados a BCR Tucán**. Los servicios y facilidades se extienden en las comunidades donde se ubican, con más de **405** servicios y productos entre conectividades y servicios financieros, horarios más amplios.

### RED DE 540 CAJEROS AUTOMÁTICOS

185 cajeros de la oficina  
215 unidades satelital  
140 unidades multifuncional

Se fortalece con **141 unidades multifuncionales** a los que se les incorporaron transacciones de depósitos y pago de tarjetas de crédito BCR. Se registraron 933 317 depósitos en el 2023.

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

### SERVICIOS BRINDADOS

El Banco de Costa Rica ofrece una amplia gama de productos y servicios dirigidos a los segmentos de **personas, empresas y MiPymes** a través de las oficinas comerciales, la plataforma digital y la página [www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com). En lo que respecta a personas, se brindan diversas opciones de ahorro, inversión y financiamiento, y en cuanto a empresas y MiPymes, se cuenta con productos diferenciados para satisfacer las necesidades del cliente de manera oportuna.

## NUESTRA INSTITUCIÓN: 146 AÑOS DE HISTORIA

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

La solidez que caracteriza CFBCR impulsa la visión de ser el Conglomerado Financiero líder por ofrecer las mejores experiencias a sus clientes, apoyados en la innovación tecnológica, la excelencia en el trato y un amplio portafolio de productos y servicios, que permitan promover el desarrollo sostenible del país.

Si desea conocer más información relacionada con la historia del Conglomerado Financiero, visítenos:

IR AL SITIO WEB



**Socios Fundadores**

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



## NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional del Conglomerado es el reflejo de una estructura fundamentada en creencias, valores, principios y normas que determinan nuestra esencia, comportamiento e imagen, basado en el apego de una conducta ética marcada por la misión, visión; Alineando nuestro comportamiento con el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.



## NUESTROS VALORES

En la búsqueda de la excelencia en la gestión y en la prestación de servicios declaramos nuestros valores: Excelencia, liderazgo, innovación, servicio.



### EXCELENCIA

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



### LIDERAZGO

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



### INNOVACIÓN

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



### SERVICIO

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

## CÓDIGO DE ÉTICA DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

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

El modelo de gestión de la ética institucional incluye acciones normativas, preventivas, de seguimiento y correctivas, que tienen por objetivo fortalecer la vivencia de principios éticos a nivel organizacional e identificar aquellas conductas que se estén generando y representen un riesgo a la imagen del negocio.

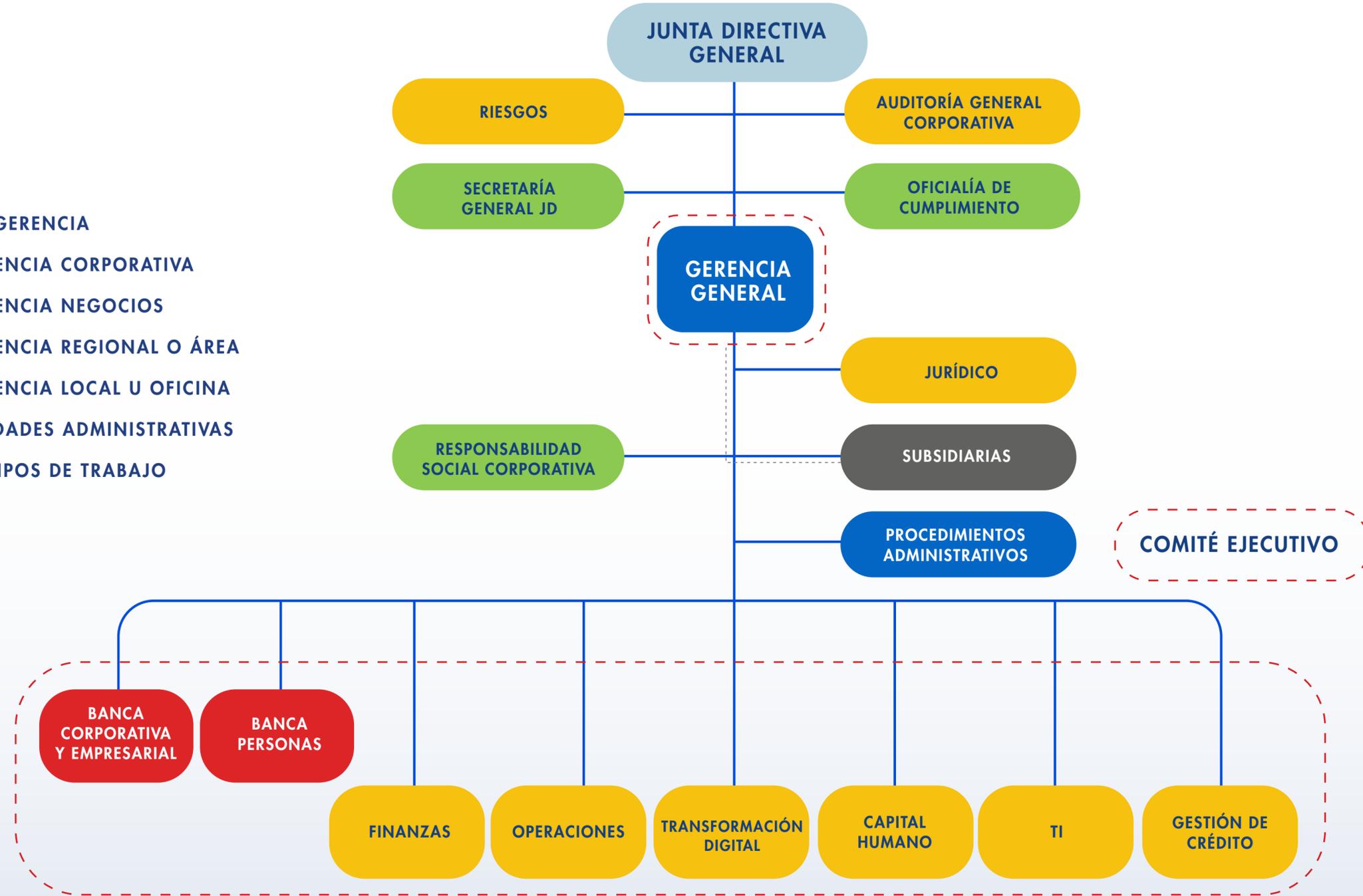
Por decreto ejecutivo, los principios éticos del Conglomerado Financiero BCR y en general del sector público son: Afán de Servicio, Honradez, Integridad, Liderazgo, Objetividad, Rendición de Cuentas, Racionalidad, Transparencia.

IR AL SITIO WEB



# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

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



# PRINCIPALES LOGROS



## PRINCIPALES LOGROS

El 2023 fue un año para consolidar procesos y alcanzar metas en proyectos institucionales estratégicos, donde cada colaborador del Conglomerado Financiero BCR aportó a los retos de transformación para ofrecer un banco más inclusivo, digital y accesible.

### 1.6.1

## ENFOQUE COMERCIAL

### BANCA DE PERSONAS

Durante el año 2023, Banca de Personas ofreció un amplio portafolio de productos, tanto de captación como de colocación, con el objetivo de alcanzar los diferentes sectores económicos.

## INICIATIVAS DESTACADAS

Relanzamiento del producto Mi casa, bajo el nombre de campaña Feliz Hogar, con el fin de incentivar la colocación en vivienda.

Creación del Crédito de Consumo BCR (atender las necesidades del sector asalariado), un crédito en colones de hasta diez millones, con plazos de hasta 10 años para cancelar y las mejores tasas de interés competitivas y fijas durante todo el periodo.

Lanzamiento de la primera campaña de colocación de créditos de consumo preaprobadas, dirigida a un segmento específico de clientes que han sido prospectados gracias a la analítica de datos.

Inauguración del Centro de Negocios Liberia, la primera oficina del país que ofrece un novedoso concepto de autoservicio, donde los clientes son atendidos en una zona de autogestión para realizar sus transacciones de manera digital y con el acompañamiento de Asesores de Servicio.

Plan piloto, para obtener datos sobre la ejecución del proceso deseado para los productos de crédito consumo sin garantía y tarjetas, a través de la simplificación, centralización y optimización de actividades de los distintos roles, lo que impactó de forma significativa en la disminución de tiempos de respuesta y una mejor experiencia para el cliente.

#### Estas acciones permitieron colocar en BANCA DE PERSONAS

Créditos de vivienda	2 082
Créditos de consumo	3 859
<b>Total de créditos</b>	<b>5 941</b>
<b>Periodo 2023</b>	<b>₡1 464 651 millones</b>

## BANCA PYMES



Lanzamiento del programa Pyme Creer para Crecer, en la iniciativa diseñada para respaldar el crecimiento sostenible de las pymes.



Apertura de dos Plazas Pyme en las oficinas comerciales de Cartago y San José. Estos espacios físicos brindan un entorno propicio para que los clientes pymes puedan conectarse entre sí y ofrecer sus productos y servicios al mercado.



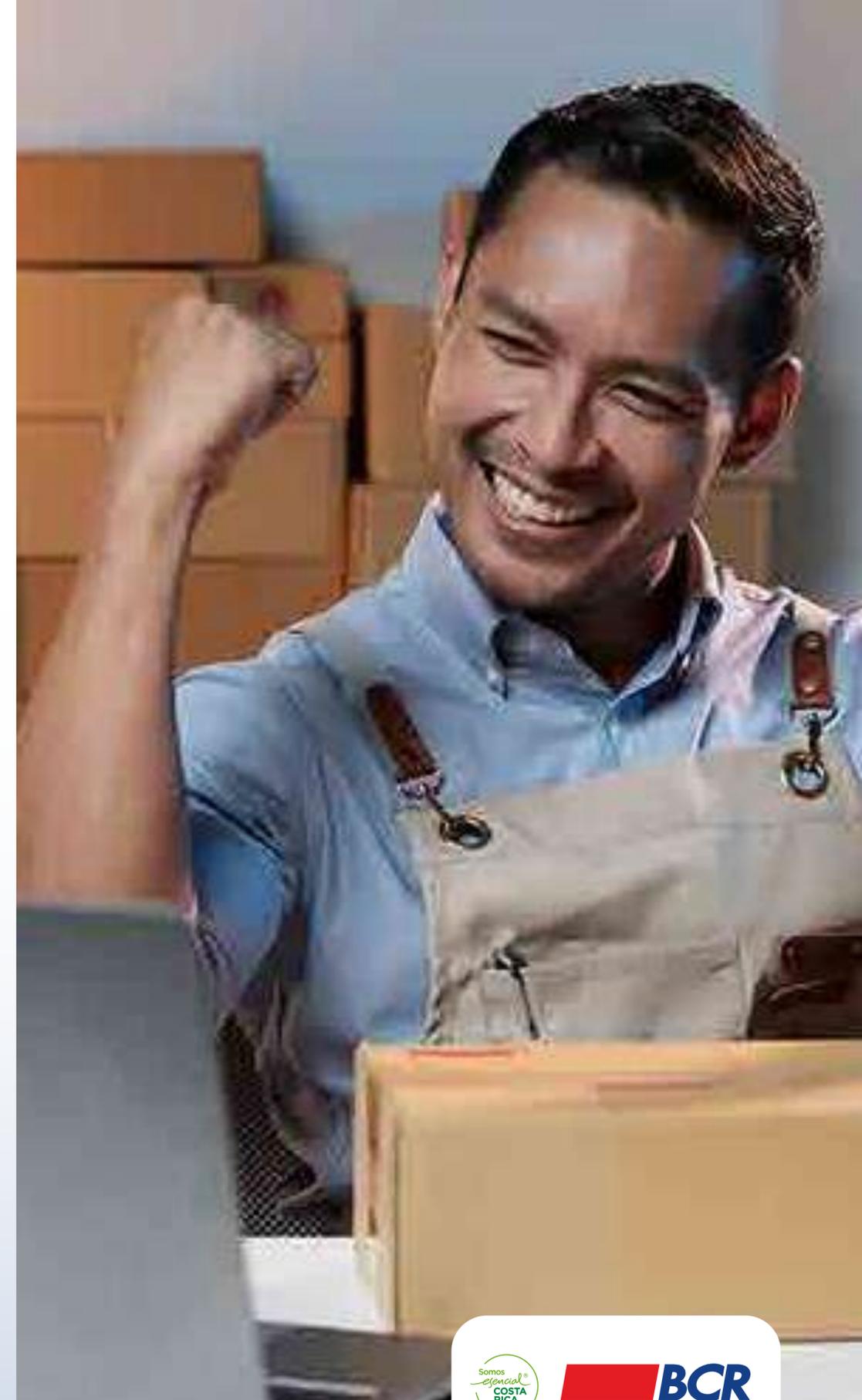
Impuso del Programa para el fortalecimiento de las pymes y encadenamientos turísticos, por medio del convenio firmado con la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR). Esta iniciativa forma parte del catálogo de productos de créditos pymes con fondos del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD).



Alianzas estratégicas con importantes socios, como Correos de Costa Rica, Cámara Nacional de Turismo, FEDECAÑA, Ministerio de Turismo y Municipalidad de San José, entre otros.



Firma de convenio interinstitucional de cooperación con la Municipalidad de San José, a través del cual las pymes del cantón que cuenten con el Certificado de Aval Municipal pueden optar por opciones crediticias con fondos del SBD y condiciones más blandas.



## MEDIOS DE PAGO



Primera tarjeta de crédito especializada en el sector salud, denominada "Viva Salud", gracias a la alianza realizada con el Grupo Dökka y Mastercard.



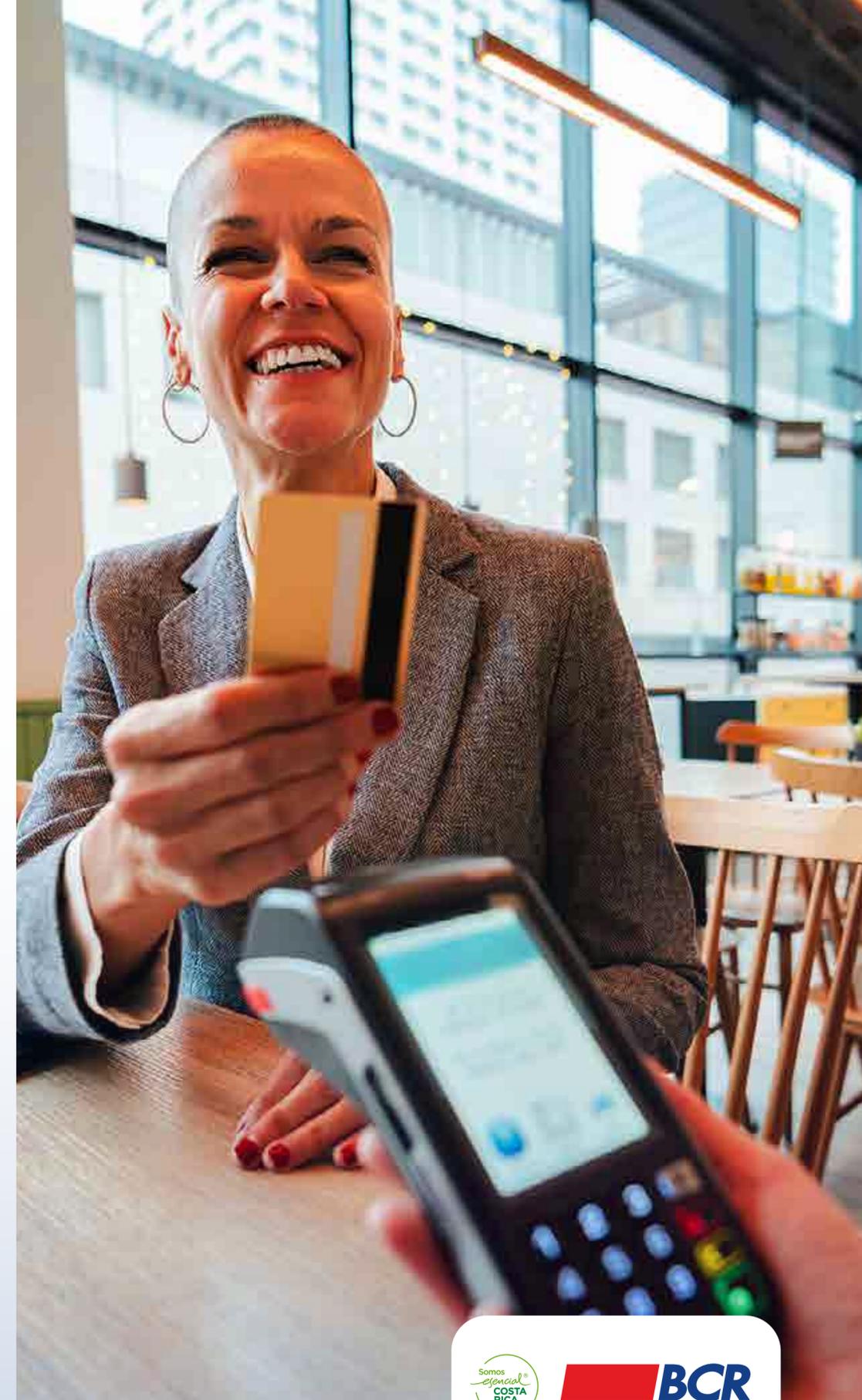
Lanzamiento de la tarjeta de débito "Carey", hecha con material reciclado para reducir su impacto ambiental y que forma parte del Programa Mastercard para la Protección de la Vida Silvestre, el cual permite a los consumidores ayudar a proteger los hábitats de la vida silvestre, incluidos los que albergan muchas especies en peligro crítico de extinción.



Inicio de la colocación de la tarjeta de débito Ciudadano de Oro, con la cual los adultos mayores pueden tener acceso a descuentos especiales en productos y mercados autorizados, acreditación para el ingreso gratuito a parques nacionales y pago electrónico en transporte público, entre otros. Esta tarjeta es la unión del medio de pago y el documento de identificación, ya que incluye la fotografía de la persona.



Renovación del diseño y nombre de las tarjetas de débito del segmento infantil, juvenil y adulto joven con el objetivo de ofrecer una experiencia única a nuestros clientes.



## BANCA CORPORATIVA Y EMPRESARIAL

Durante el 2023, se continuó con el impulso económico dirigido al sector empresarial corporativo y la ciudadanía costarricense, facilitando los servicios del Estado, a través del Portafolio de servicios Punto País.



### LOGROS ALCANZADOS

- Renovación de convenios de prestación de servicios con el MOPT y el Ministerio de Hacienda.
- Desarrollo del ecosistema de aliados estratégicos del programa Impulso Sostenible, en colaboración con entidades como el ICE (Electricidad y Telecomunicaciones), IFAM y CFIA.

Implementación de un nuevo sistema de ahorro automático, el cual ofrece accesibilidad a través de la app BCR Móvil y nuestra Banca por Internet.

Establecimiento de una Mesa de Divisas disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en nuestra plataforma de Banca Digital Empresarial.

Gestión empresarial mediante un programa integral de Gestión de Nómina, el cual incluye un total de 149 capacitaciones dirigidas al sector empresarial, que impacta a más de 3 300 personas.

Participación de 11% del total de créditos con nuevos préstamos destinados a proyectos que impulsen la sostenibilidad

Creación de 1 410 nuevos negocios destinados a apoyar la gestión de la liquidez de las empresas. En cuanto a captaciones, se logró un saldo de ₡2 114 692 millones, lo que reafirma la confianza en el BCR por parte del sector empresarial.

Renovación imagen de la web corporativa, con el objetivo de continuar brindando las mejores experiencias a los clientes y usuarios, apoyados en la innovación tecnológica y la transformación digital.

Firma de convenio con la Bolsa Nacional de Valores y el Banco Centroamericano de Integración Económica para promover la emisión de bonos sustentables en el mercado de capitales del país.

Banco de Costa Rica y Mastercard realizaron alianza con Grupo Dökka para el lanzamiento de la tarjeta de crédito VIVA SALUD, con el objetivo de impulsar el bienestar integral de las personas.

Firma de convenio marco de colaboración con el Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica, que promueve el desarrollo de proyectos constructivos ambientalmente sostenibles. Además, se concluyeron las labores de demolición de las antiguas instalaciones del Consejo Nacional de Producción (CNP) en Sabana Sur.

Inauguración del nuevo edificio de los Tribunales de Justicia en Puntarenas. Las instalaciones contemplan una obra de tres pisos que albergan 34 oficinas y despachos judiciales de los tres ámbitos institucionales, administrativo, jurisdiccional y auxiliar de justicia, atendidos por 368 servidores judiciales. La obra fue realizada mediante la figura de fideicomiso con el Poder Judicial.

Entrega de la Bandera Azul al edificio de los Tribunales de Justicia de Puntarenas, los cuales fueron construidos con el Fideicomiso entre el BCR y el Poder Judicial. El galardón se recibió en la Categoría XV, construcción sostenible en la modalidad de diseño, que es otorgada por el Comité Técnico del CFIA en la Categoría XV CS-PBAE-CFIA. Calificación otorgada: 92 puntos.

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



Comprendiendo la importancia de seguir robusteciendo la alianza con el Estado costarricense, el Banco de Costa Rica cuenta con más de 16 años de estar facilitando a los ciudadanos el acceso a diversos servicios públicos con **104 Puntos País**, ubicados en **71 oficinas**, con una importante cobertura en comunidades fuera de la gran área metropolitana. Para la prestación de estos servicios se mantiene una alianza con socios estratégicos como el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), el Registro Nacional (RN), Ministerio de Hacienda, el Poder Judicial de Costa Rica, permitiendo realizar la ampliación de nuestra oferta de servicios.

En el 2023, se lograron realizar más de 8.8 millones de interacciones con usuarios, con una cobertura de un 65% de emisiones de pasaportes que representa 244 738 personas beneficiadas, 43 333 DIMEX, 100% de emisión de licencias que representa más de 535 000 de licencias y 17 318 emisiones de firma digital.

Con Punto País continuamos democratizando el acceso a los servicios del Estado y nos hemos convertido en uno de los principales socios en la prestación de servicios gubernamentales. En el 2023, este modelo de negocio generó ₡13 582 millones en ingresos a favor de nuestro Conglomerado.

Esto se traduce, además, en un crecimiento interanual sobre ingresos del 9,7%, siendo una de las líneas de negocio de mayor crecimiento durante el año anterior y el cual representa 11% del total de ingresos por servicios de toda la entidad.

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

**₡13 582  
millones  
en ingresos**

**9.7% crecimiento  
interanual  
sobre ingresos**

**Línea de  
negocio de mayor  
crecimiento**

**Representa el 11%  
del total de  
ingresos  
por servicios**

## EVIDENCIAMOS CON HECHOS RELEVANTES LOS AVANCES CONTINUOS DE LA GESTIÓN LOGRADA ENTRE 2022-2023

- 8 779 830 personas beneficiadas (clientes y usuarios) con fácil acceso a servicios del estado, ampliando el impacto social un 17,89%, en comparación al año 2022.
- Se aumentó 2,97% la cobertura nacional lo cual representa 104 Puntos País, ubicados en 71 oficinas con cobertura en comunidades fuera de la gran área metropolitana.



2022	2023	PORCENTAJE DE AUMENTO
101 Puntos País, ubicados en 71 Oficinas	104 Puntos País, ubicados en 71 Oficinas	2,97%
36% de las Plataformas de Punto País están fuera de la GAM. (si se posible especificar los sitios)	44 % de las Plataformas de Punto País están fuera de la GAM. (si se posible especificar los sitios)	22,22%
Crecimiento interanual de ingresos en el orden del 29,82%	Crecimiento interanual de ingresos en el orden del 10,77%	-63,88%
5 783 Cédulas de residencia Dimex	43 333 Cédulas de residencia Dimex	649,32%
330 101 tramites de licencias y permisos de conducir en el año	535 247 Tramites de licencias y permisos de conducir en el año	62,15%
14 335 emisiones Firmas digitales	17 318 Firmas digitales	20,81%
3.5 millones de tasaciones generadas en el año.	3,8 millones de transacciones generadas en el año.	8,57%
Impuesto de salida área y terrestre ₡2 720 en ingresos por servicio.	Impuesto de salida área y terrestre ₡2 958 millones en ingresos por servicios.	8,75%
Cambios de premios de JPS ₡618 millones en cambios gestionados.	Cambios de premios de JPS ₡1 036 millones en cambios gestionados.	67,64%
Marchamos 128 067 pagados en el año.	Marchamos 130 932 pagados en el año.	2,24%
Garantías electrónicas 861 emitidas en el año.	Garantías electrónicas 574 emitidas en el año.	-33,33%
Traspaso expedientes judiciales ₡393 Millones	Traspaso expedientes judiciales ₡319 Millones	-18,83%
₡202 818 millones y \$71 millones en Expedientes Judiciales	₡217 972 millones y \$75,1 millones en Expedientes Judiciales	₡: 7,47% y \$: 5,77%
(26% captaciones del BCR)	(39% captaciones del BCR)	50,00%
Millones de ingresos a diciembre 2022 ₡12 261	Millones de ingresos a diciembre ₡13 582 millones	7,85%
Para el año 2022, el alcance de impacto social del servicio Puntos País logra beneficiar a 7 447 436 personas. (dato consolidado 2022)	Para el año 2023, el alcance de impacto social del servicio Puntos País logra beneficiar a 8 779 830 personas. (dato consolidado 2023)	17,89%

## FIDEICOMISOS OBRA PÚBLICA

### EXPERIENCIA DEMOSTRADA EN GRANDES OBRAS

Esfera se destaca como la marca líder en el mercado de Fideicomisos de Obra Pública. Gracias a su trayectoria y experiencia, continúa creciendo y apoyando la infraestructura del país a través de la consecución de proyectos como:



Vista aérea de los Tribunales de Justicia de Puntarenas.

#### NUEVO EDIFICIO DEL PODER JUDICIAL EN PUNTARENAS

Este proyecto, entregado en junio de 2023, cuenta con un área de construcción de 25 000 m<sup>2</sup>. Diseñados y construidos con los más altos estándares de ecoeficiencia, condición que le acreditó la certificación LEED (Líder en Eficiencia Energética y Diseño Sostenible), además del galardón Bandera Azul en la Categoría XV, construcción sostenible en la modalidad de diseño, que es otorgada por el Comité Técnico del CFIA en la Categoría XV CS-PBAE-CFIA.

#### FIDEICOMISO FIDEIMAS

En beneficio de las mujeres en situación de pobreza, para impulsar emprendimientos y microempresas, hacia la ruta de desarrollo económico con bienestar social, contribuyendo al cierre de brecha de empleabilidad del país, con los siguientes resultados:

- Otorgaron más de 2,150 avales hasta diciembre de 2023, distribuidos entre un 64% de mujeres y un 36% de hombres, siendo las zonas costeras donde se concentra la mayoría de estos avales.

#### FIDEICOMISO JUDESUR

En julio de 2023 se inició el diseño para la construcción de 8 locales nuevos en el Depósito Libre de Golfito.

#### IMPLEMENTACIÓN DE RANGE III

Implementación de Range III: Este proyecto aporta 96 000 soluciones de fibra óptica adicionales

#### FIRMA DEL ACUERDO

Firma del Acuerdo de Terminación Anticipada para el Contrato de Fideicomiso

## FIDEICOMISOS OBRA PÚBLICA

### FIDEICOMISO FONATEL:

Instrumento financiero y administrativo para la gestión de los programas y proyectos que la SUTEL ejecuta en cumplimiento de los objetivos fundamentales de acceso universal, servicio universal y solidaridad, de conformidad con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642.

Con un patrimonio aproximado de \$330 millones, se muestran los siguientes resultados:

- 128 distritos con acceso a servicios fijos y móviles.
- 148,273 población beneficiada con acceso a servicios de telecomunicaciones.
- 13 territorios indígenas conectados.
- 338,157 menores de edad beneficiados con conectividad en sus hogares.
- 123,643 equipos entregados a Centros de Prestación de Servicios Públicos (Centros de salud de la CCSS, Centros Comunitarios como CEN CINAI y CECI).
- 513 zonas públicas con acceso gratuito a nivel nacional.
- 678 Centros Educativos con conectividad.

### FIDEICOMISO INMOBILIARIO CCSS/BCR

Con la construcción de 4 áreas de salud junto con otras 14 que se encuentran en proceso de anteproyecto y diseño, se promueve el acceso a la salud pública.

#### 1) Sede de Área de Salud de La Fortuna de San Carlos:

Proyecto en ejecución de la Etapa 3 Construcción y Etapa 4 Equipamiento. Porcentaje de avance de construcción: 72,60%. Área de construcción bruta (m2): 5470,28. Población beneficiada: 30278.

La construcción del Proyecto genera alrededor de 150 nuevos empleos a la comunidad.

#### 2) Sede de Área de Salud de La Unión de Cartago:

Proyecto en ejecución de la Etapa 3 Construcción y Etapa 4 Equipamiento. Porcentaje de avance de construcción: 55%. Área de construcción bruta (m2): 6221,56. Población beneficiada: 39456.

La construcción del Proyecto genera alrededor de 150 nuevos empleos a la comunidad.

#### 3) Sede de Área de Salud de Cariari:

Proyecto en ejecución de la Etapa 3 Construcción y Etapa 4 Equipamiento. Porcentaje de avance de construcción: 13%. Área de construcción bruta (m2): 7060,57. Población beneficiada: 69001.

La construcción del Proyecto genera alrededor de 150 nuevos empleos a la comunidad.

#### 4) Sede de Área de Salud de Carrillo:

Proyecto en ejecución de la Etapa 3 Construcción y Etapa 4 Equipamiento. Porcentaje de avance de construcción: 20%. Área de construcción bruta (m2): 5796,64. Población beneficiada: 46855.

La construcción del Proyecto genera alrededor de 150 nuevos empleos a la comunidad.



**Experiencia demostrada  
en grandes obras**

## GERENCIA DE BANCA DE INVERSIÓN

En el 2023 participó en la estructuración y diseño de soluciones financieras para los clientes corporativos y del sector público del banco, en estrecha colaboración con las demás empresas del Conglomerado Financiero BCR.

### PROYECTOS REALIZADOS



Continuidad de la asignación de recursos de las Operaciones Diferidas a Plazo del BCCR, dirigido hacia los sectores afectados por la pandemia del COVID-19.



Diseño de programas especiales de crédito para la reactivación del crédito y también con enfoque sostenible, que incluye el apoyo en la estrategia de Impulso Sostenible.



Suscripción de convenios de cooperación técnica con la Agencia Francesa para el Desarrollo junto a la Bolsa Nacional de Valores, para incentivar la estrategia de finanzas sostenibles dentro del Conglomerado BCR en beneficio de nuestros clientes.



Estructuración y cierre financiero de diferentes proyectos de obra pública, los cuales facilitaron alcanzar los planes de financiamiento requeridos por estos proyectos, así como la participación en distintos proyectos de financiamiento sindicado.

## LOGROS DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS

A su vez también es importante considerar los logros de las subsidiarias, las cuales forman parte del Conglomerado financiero Banco de Costa Rica, como se detalla a continuación:

### BCR VALORES PUESTO DE BOLSA

La posición de BCR Valores dentro del mercado bursátil costarricense al cierre de diciembre 2023, se puede resumir con los siguientes datos:



BCR Valores Puesto de Bolsa		
Millones de colones	2022	2023
Rentabilidad sobre el patrimonio	7%	5%
Índice de eficiencia operativa	58%	70%
Utilidad neta	1433	1049
Carteras administrativas	151087	236300

## LOGROS DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS

### BCR VALORES PUESTO DE BOLSA

Aumento del costo financiero: destaca el impacto significativo negativo en sus operaciones por la afectación temporal de sus resultados por el incremento en las tasas de interés de las recompras, que generó costos de financiamiento mayores.

Impacto del tipo de cambio: la baja experimentada en el tipo de cambio generó pérdidas por el diferencial cambiario que afectaron los resultados financieros del puesto de bolsa.

Emisiones temáticas: a pesar de que se avanzó en la negociación con emisiones para la estructuración de emisiones temáticas no se logró colocar en el mercado bursátil lo estimado para el año 2023 dado que los emisores no lo autorizaron por circunstancias relacionadas con su giro de negocios.

Situación de fondos inmobiliarias: los portafolios de inversión de los clientes afectados por los resultados de los rendimientos de los fondos de inversión inmobiliarios de BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión específicamente el INM\$1 y el INM\$2.

Se alcanzó un resultado de 89% en el alineamiento estratégico de BCR Valores con la sostenibilidad, esto según la metodología aplicada por la Asociación Empresarial para el Desarrollo y hemos superado el promedio nacional y regional de la herramienta INDICARSE (Sistema de Indicadores RSE para la región Centroamericana), la cual evalúa el cumplimiento de requisitos de la ISO 26000, norma internacional de sostenibilidad. Los resultados obtenidos por BCR Valores según se indica son de 91.86%, comparado con el promedio nacional de 78,86% y el promedio regional de 90,57%.

Desarrollo de iniciativas como Educación Clínica Nutricional donde el 40% de nuestros colaboradores se beneficiaron del servicio en el año 2023.

Avances en los esfuerzos de aplicar la metodología Scrum no solo en los proyectos tecnológicos, sino también en los no tecnológicos. Esto nos permite alcanzar una mayor eficiencia en la implementación de los proyectos planteados en el plan estratégico de la subsidiaria, así como la optimización de los recursos al aplicar la evaluación de proyectos.

Se ha reducido el consumo de papel en un 96%, residuos valorizables en 76%, el consumo de agua en un 61% y el consumo eléctrico en un 57% con respecto al año base. El 6,25% de nuestros colaboradores participan del programa de hogares sostenibles y hemos reducido nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.

Con el programa de Educación Financiera dirigido a terceros y partes interesadas, impactaron a 683 personas, en su mayoría impartidas por 13 colaboradores que aprobaron el curso de mentores de Educación Financiera tanto en el año 2023 como en años anteriores.

Cumplir con los esfuerzos en la Dimensión Ambiental han continuado enfocados en mantener nuestro reconocimiento al ser Bandera Azul Ecológica con 6 estrellas blancas, una verde y una plateada y por mantener nuestra Certificación en Carbono Neutralidad Plus.

## LOGROS DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS

### BCR SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN

Al cierre de diciembre 2023 BCR SAFI mantiene un activo total de ₡8 078 millones, un patrimonio de ₡6 840 millones, logrando así una utilidad neta de ₡527 millones y una participación de mercado de 22,9%, administrando un activo total ₡795 mil millones, compuesto por su cartera de portafolios de ocho fondos financieros, cinco fondos inmobiliarios y un fondo de desarrollo, así como su condición de liderazgo en la industria de fondos de inversión a nivel nacional.

BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión		
Millones de colones	2022	2023
Rentabilidad sobre el patrimonio	21%	8%
Índice de eficiencia operativa	59%	84%
Utilidad neta	1617	528
Fondos de inversión administrados	964417	795294

Se logró un crecimiento de 29,31% en cantidad de cuentas y un crecimiento del 77% en clientes del 2020 a la fecha, teniendo 12.937 clientes a diciembre del 2023.

Se han implementado mejoras en canales digitales, lo que permiten constantemente revisar lo que los clientes desean y anticipando a sus necesidades, dando como resultado un promedio de un 81% vs las transacciones manuales.

En relación con los fondos inmobiliarios que representan el 37% del total de activo administrado de este tipo de fondo en la industria, los niveles de morosidad con corte a diciembre de 2023 se colocan en un promedio del 15,47%, siendo estos niveles de morosidad controlados y generándose una disminución interanual del 3,20%.

Con respecto al nivel de ocupación de los fondos inmobiliarios al cierre de diciembre 2023 el promedio es de 72,90% cercano a lo que muestra la industria en general que es de 75%, se mantienen los esfuerzos por colocación tanto con personal interno abocado a la comercialización, como con corredores externos.

La administración ha realizado esfuerzos importantes en cuanto a la estabilización y crecimiento de los ingresos de los fondos inmobiliarios, así como a la reducción del gasto financiero mediante negociaciones con los acreedores financieros.

## LOGROS DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS

### BCR CORREDORA DE SEGUROS

Para el 2023, se logró el cumplimiento de un 97% en todos los objetivos estratégicos planteados, se alcanzó una utilidad de ₡2 885 millones logrando alcanzar la meta con un avance del 110%, además, se cumplen los indicadores financieros la Eficiencia Operativa en 41,96%, superando la meta en un 104% y del ROE del 39,20%, cerrando con ingresos anuales para 2023 de 7 411 millones. Durante este periodo se mantuvo una posición de liderazgo en el mercado, obteniendo reconocimientos de las principales aseguradoras del país, se incrementaron las acciones para mejorar la experiencia al cliente y al colaborador, así como un avance significativo en la estrategia de innovación, en la automatización de procesos y creación de nuevos modelos de negocio, se inició la implementación de los principios de las Organizaciones exponenciales, así como incorporación de tableros con información en línea para la toma de decisiones y seguimiento de nuestros tiempos de respuesta.

#### BCR Corredora de Seguros

Millones de colones	2022	2023
Rentabilidad sobre el patrimonio	37%	39%
Índice de eficiencia operativa	41%	42%
Utilidad neta	2815	2885
Comisiones ganadas	7130	7411

Como parte de la creación de nuevos productos y canales para la venta se incorporó en el portafolio nuevos productos de Cero Deducible, Desempleo, Asistencia en Carretera y SOS Pymes, algunos de estos productos tienen la facilidad de autogestión para el cliente y emisión en línea, además pueden ser adquiridos en las oficinas comerciales del Banco, se finalizó con éxito la incorporación de un proceso de geolocalización para que el cliente pueda asegurar su vehículo desde cualquier lugar, permitiendo la captura de fotografías y ubicación en tiempo real.



## LOGROS DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS

### BCR OPERADORA DE PENSIONES

Se administró al cierre del 2023 una cartera de ₡1 618 329 millones, que generó a la sociedad un ingreso de ₡6 771 millones anuales.

En el periodo se registró una utilidad bruta antes de impuestos y participaciones de ₡2.756,9 millones, que contempla el registro de la distribución del 50% de las utilidades a los afiliados por un monto de ₡875 millones, obteniendo una utilidad neta de ₡983 millones de colones.

BCR Pensiones logra por tercer año consecutivo la certificación que acredita a la OPC como una "Organización Carbono Neutralidad", siendo incorporada al Programa País 2.0 versión 1, por parte del Ministerio de Ambiente y Energía, a través de la Dirección de Cambio Climático (DCC).

#### BCR Operadora de Planes de Pensión Complementarios

Millones de colones	2022	2023
Rentabilidad sobre el patrimonio	14%	14%
Índice de eficiencia operativa	60%	60%
Utilidad neta	926	983
Fondos de pensión administrados	1 456 345	1 618 329

En temas de transformación digital e innovación, la Operadora de Pensiones destaca por ser líder en servicios de autogestión a través de su sitio web informativo, su programa de atención con citas virtuales y mejora sustantiva en los niveles de servicio de su centro de contacto, continúa mejorando los servicios para sus afiliados, optimizando los servicios de autogestión y trabajando en desarrollos que se traducen en una mejora en los tiempos de atención.

A nivel tecnológico en este 2023 se trabajó en el fortalecimiento de las actualizaciones de hardware de los componentes que soportan la plataforma tecnológica de BCR Pensiones para un adecuado control de la obsolescencia, se desarrollaron nuevas funcionalidades que permiten mayor eficiencia de las operaciones y mejor experiencia al cliente, además se realizó la actualización del componentes de seguridad en los sitios externos, ofreciendo a nuestros afiliados cada vez mayor seguridad para sus transacciones.

Durante el 2023, BCR Pensiones liquidó los fondos FCL Erróneo y ROPC Erróneo en concordancia con las disposiciones transitorias del Reglamento sobre la Apertura y Funcionamiento de las Entidades Autorizadas y el Funcionamiento de los Fondos de Pensiones, Capitalización Laboral y Ahorro Voluntario Previstos en la Ley de Protección al Trabajador, que originó la liquidación de estos el 31 de julio de 2023.

Asimismo, durante el año 2023 BCR Pensiones obtuvo el galardón de Bandera Azul con una nota de 100, seis estrellas blancas y la estrella plateada.

## LOGROS DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS

### BCR LOGÍSTICA

BCR Logística, conformada por las sociedades Depósito Agrícola de Cartago S.A. y Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A., tienen como actividad principal la gestión de servicios logísticos de almacenaje y transporte de carga, así como la administración de inventarios.

BCR Logística		
Millones de colones	2022	2023
Rentabilidad sobre el patrimonio	5%	8%
Índice de eficiencia operativa	92%	89%
Utilidad neta	51	83
Ingresos por servicios al Estado	939	1040
Ingresos por servicios	1139	1234
Carteras administradas	791	839

En el periodo 2023, BCR Logística tuvo un incremento en los ingresos por servicios del 9,85% respecto al año anterior, derivado de las distintas líneas de negocio que se tienen, logrando así una mejora en la rentabilidad y la eficiencia operativa según las proyecciones y metas propuestas para el año.

Se logró firmar un nuevo contrato de servicios con el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), donde participan el Banco de Costa Rica y el Almacén Fiscal Agrícola de Cartago. Este nuevo contrato da continuidad a la gestión logística que por varios años se brinda a las Tiendas Duty Free del IMAS en los aeropuertos internacionales Daniel Oduber Quirós, Juan Santamaría en Alajuela y en el Depósito Libre Comercial de Golfito.

Se logró la aprobación para que la sociedad pueda brindar algunos servicios al Banco, aprovechando la experiencia y capacidad instalada que se tiene, y de esta forma contribuir al mejoramiento de la eficiencia operativa y la consecución del Plan Estratégico.

### RESPONSABILIDAD DE LA ALTA GERENCIA BCR LOGÍSTICA

Le corresponde la representación legal de las sociedades anónimas que conforman la subsidiaria BCR Logística (Depósito Agrícola de Cartago, S.A. y Almacén Fiscal Agrícola de Cartago, S.A.) así como gerenciar todas las actividades de la misma, definiendo e implementando las estrategias generales que permitan el adecuado desarrollo comercial, logístico, financiero, administrativo y tecnológico de la sociedad, además de facilitar la consolidación de la cultura, a través de una adecuada administración de riesgos, cumplimiento y de control interno, con el propósito de alcanzar los objetivos estratégicos establecidos para las sociedades así como del Conglomerado Financiero BCR.



## LOGROS DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS

### BANPROCESA S.R.L.

Banprocesa S.R.L.		
Millones de colones	2022	2023
Rentabilidad sobre el patrimonio	44%	19%
Índice de eficiencia operativa	74%	87%
Utilidad neta	555	235

Servicio especializado: Los colaboradores de Banprocesa están especializados en ciencias de datos, ciberseguridad, inteligencia artificial, IBM Integración Bus, WebShere MQ, IBM DataPower, WSRR, minería de datos, metodologías ágiles, SIX SIGMA, ISTQB.

Aliado estratégico: Es un aliado estratégico del Banco de Costa Rica, coordina las acciones del CFBCR con la Gerencia Corporativa de Tecnología aportando desarrollo de software.

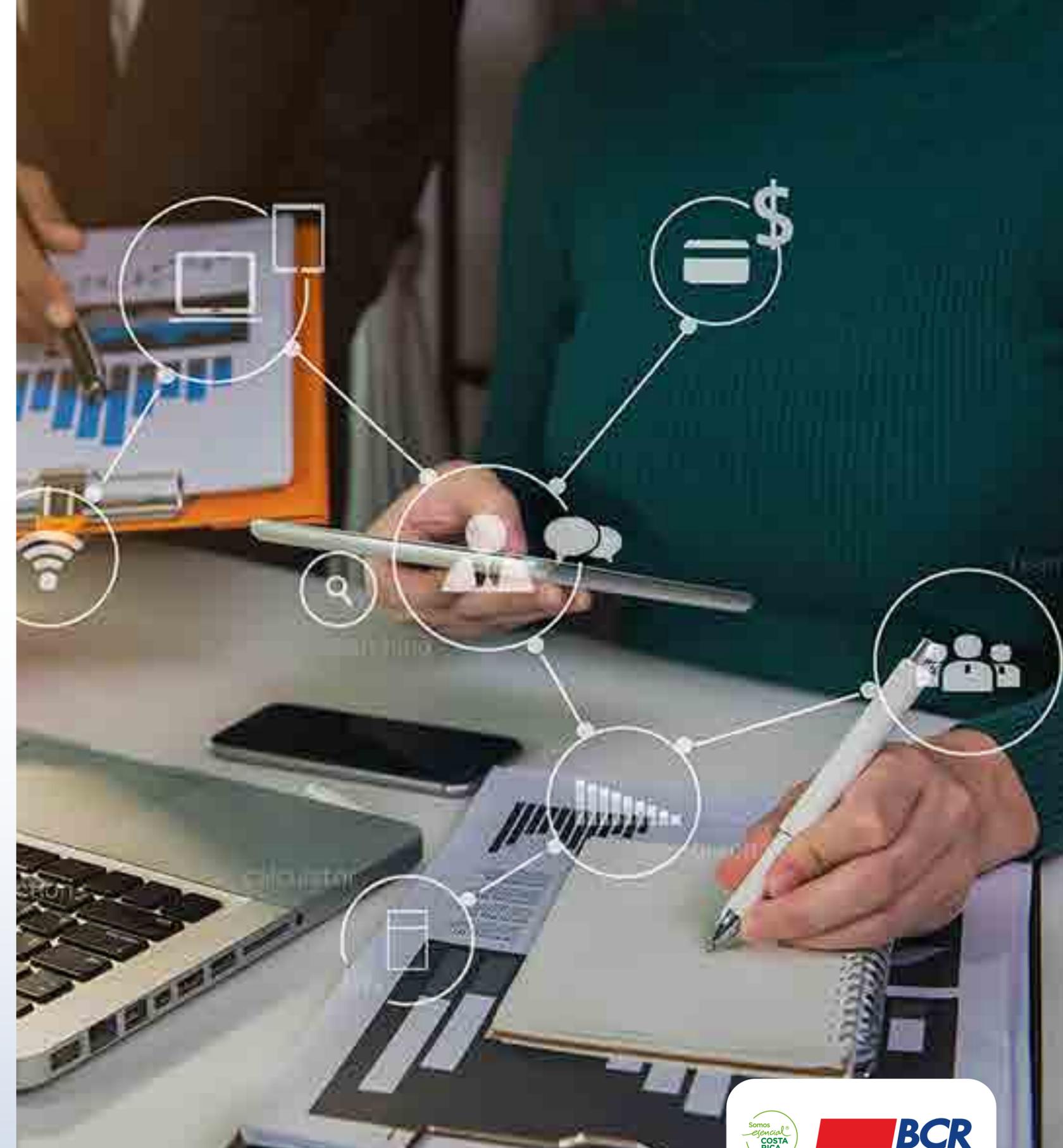
Atiende más de 20 sistemas: Ha brindado ayuda con el desarrollo, actualización, mejoras y puesta en marcha de sistemas y productos del CFBCR como: COIMSA, BCR Comercial, BCR Personas, App BCR Comercial, Billetera Electrónica, Web y App transaccional de Seguros, Robots, Cajas, CJ de Plan Horizonte.

Personal en constante capacitación: Banprocesa dispone de UDEMY, plataforma de capacitación que permite fortalecer las habilidades técnicas alineadas con las plataformas tecnológicas de la Gerencia Corporativa de Tecnología.

## LOGROS DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS

### BCR LEASING S.A.

Es la nueva subsidiaria del Conglomerado Financiero BCR, siendo la primera arrendadora de carácter público en la historia de nuestro país, mostrando de esta manera la capacidad innovadora que tiene Banco de Costa Rica para aportar un valor agregado a sus clientes, contribuyendo de esta manera a la reactivación económica del país. Para el 2023, dicha subsidiaria se encontraba en una fase preoperativa. El leasing o mejor conocido en español como arrendamiento, es un servicio financiero que se ofrece a los clientes para llevar a cabo la adquisición de bienes muebles. Este servicio es ampliamente utilizado por las empresas para la adquisición de activos tales como: maquinaria industrial, equipos tecnológicos, equipos médicos, flotillas de camiones, racks industriales, montacargas, entre muchos otros activos necesarios para llevar a cabo sus procesos productivos.





# SITUACIÓN FINANCIERA

## SITUACIÓN FINANCIERA

Durante el año 2023, el Banco de Costa Rica ha mantenido una alineación con base en el comportamiento del mercado; aplicando las normas debidas para su gestión y su actualización continua en cuanto a normativa y los ajustes necesarios para los registros contables, sigue prevaleciendo en su servicio brindado para el pueblo costarricense, tratando de generar mayores facilidades para que cada cliente pueda sentirse respaldado y seguro en cuánto a sus transacciones financieras.

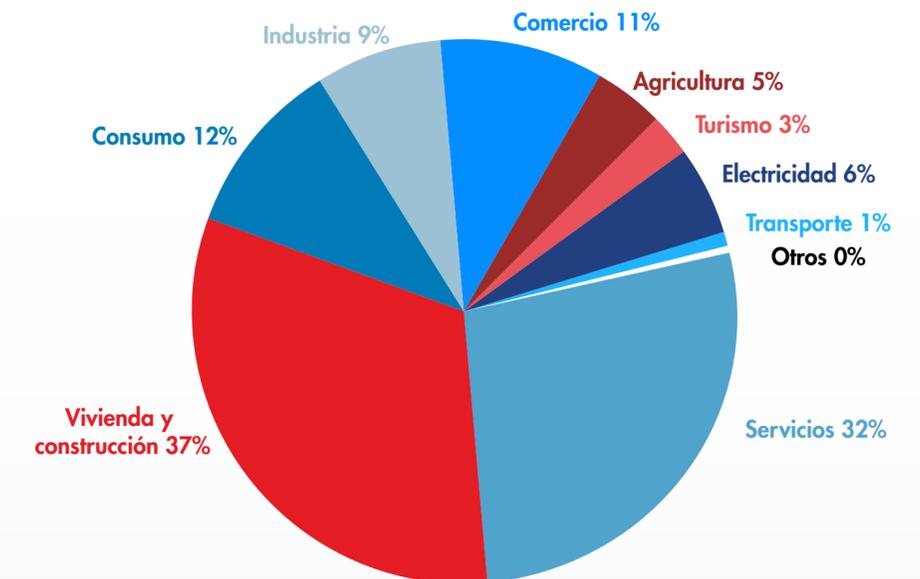
### BALANCE DE SITUACIÓN FINANCIERA

Los activos son registrados con base en el valor razonable con cambios en resultados y resultado integral de los activos, donde predomina la cartera vigente. Los otros activos y pasivos financieros y no financieros se registran con costo amortizado o costo histórico. Las inversiones se ajustan en su contabilización de acuerdo con la NIIF 9 y en pasivos son significativas las obligaciones con el público mayormente las obligaciones a la vista y obligaciones a plazo, seguido de obligaciones con entidades a plazo.

Balance general consolidado			
Millones de colones			
	2022	2023	%Variación
<b>Activo total</b>	<b>7 215 726</b>	<b>6 791 095</b>	<b>-6%</b>
Disponibilidades	990 656	857 142	-13%
Inversiones en valores	1737 604	1 591 327	-8%
Cartera de crédito, neta	4 077 413	3 967 208	-3%
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	151 188	144 157	-5%
Otros activos	258 864	231 261	-11%
<b>Pasivo total más patrimonio</b>	<b>7 215 726</b>	<b>6 791 095</b>	<b>-6%</b>
<b>Pasivo total</b>	<b>6 514 784</b>	<b>6 040 195</b>	<b>-7%</b>
Obligaciones con el público	5 210 175	4 878 769	-6%
Obligaciones con entidades	862 135	770 256	-11%
Otros pasivos	442 474	391 170	-12%
<b>Patrimonio</b>	<b>700 942</b>	<b>750 900</b>	<b>7%</b>
Capital primario	506 723	532 563	5%
Capital secundario	186 819	151 011	-19%
Intereses minoritarios	7 400	67 326	810%

Para la segregación del activo total, el 58% corresponde a cartera de crédito, el 23% a inversiones en instrumentos financieros y 13% en disponibilidades. La cartera de crédito además de ser el principal activo, considera los principales factores de riesgo respecto a recuperación de saldos adeudados, concentración de saldos, diversificación de productos y la metodología se presenta acorde con el acuerdo SUGEF 1-05.

### DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA POR ACTIVIDAD ECONÓMICA 2023



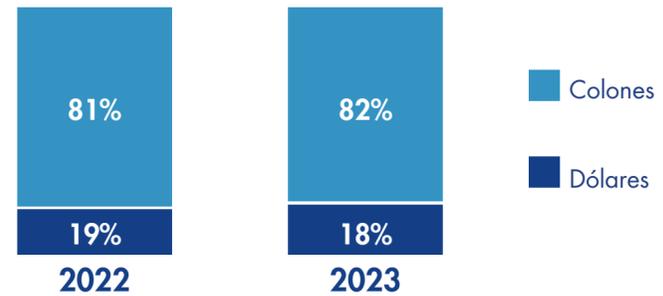
La cartera de crédito sufriendo decrecimiento del 2,70%, especialmente en las actividades de servicios, industria, agricultura, turismo, transporte y otros respecto al periodo 2022. Considerando que para el 2023 genera una distribución del 37% en vivienda, 32% servicios, 12% en consumo, 11% en comercio e industria en 9%, siendo las actividades que representan aumento en la generación de ingresos al presentar mayor colocación durante el año.

# SITUACIÓN FINANCIERA

## CARTELERA DE CRÉDITO POR MONEDA

La distribución de la cartera por moneda tiene un comportamiento similar a los años anteriores, predominando en cartera en moneda nacional con 82%, siendo 60,6% de créditos colocados por el banco y 20,8% por BICSA y 0,4% de créditos absorbidos por BCAC.

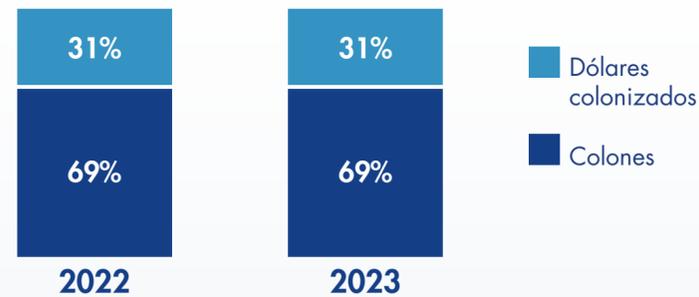
Cartelera de crédito por moneda



## CARTELERA DE CRÉDITO BANCO COORPORATIVA

En cuanto a la segregación por tipo de banca, el total de los créditos representan 49,70% en banca corporativa (siendo compuesta por cartera colocada en los segmentos corporativo e institucional), figurando el 69% de esta banca, en moneda nacional.

Cartelera de Crédito Banca Corporativa por moneda



## CARTELERA DE CRÉDITO BANCA PERSONAS

Por otro lado, en banca personas (siendo compuesta por cartera colocada en los segmentos personas y pymes), se manifiesta con la distribución del 50,30% de la cartera de crédito total y figurando el 95% de esta banca también en moneda nacional.

Cartelera de crédito Banca personas por moneda



## SITUACIÓN FINANCIERA

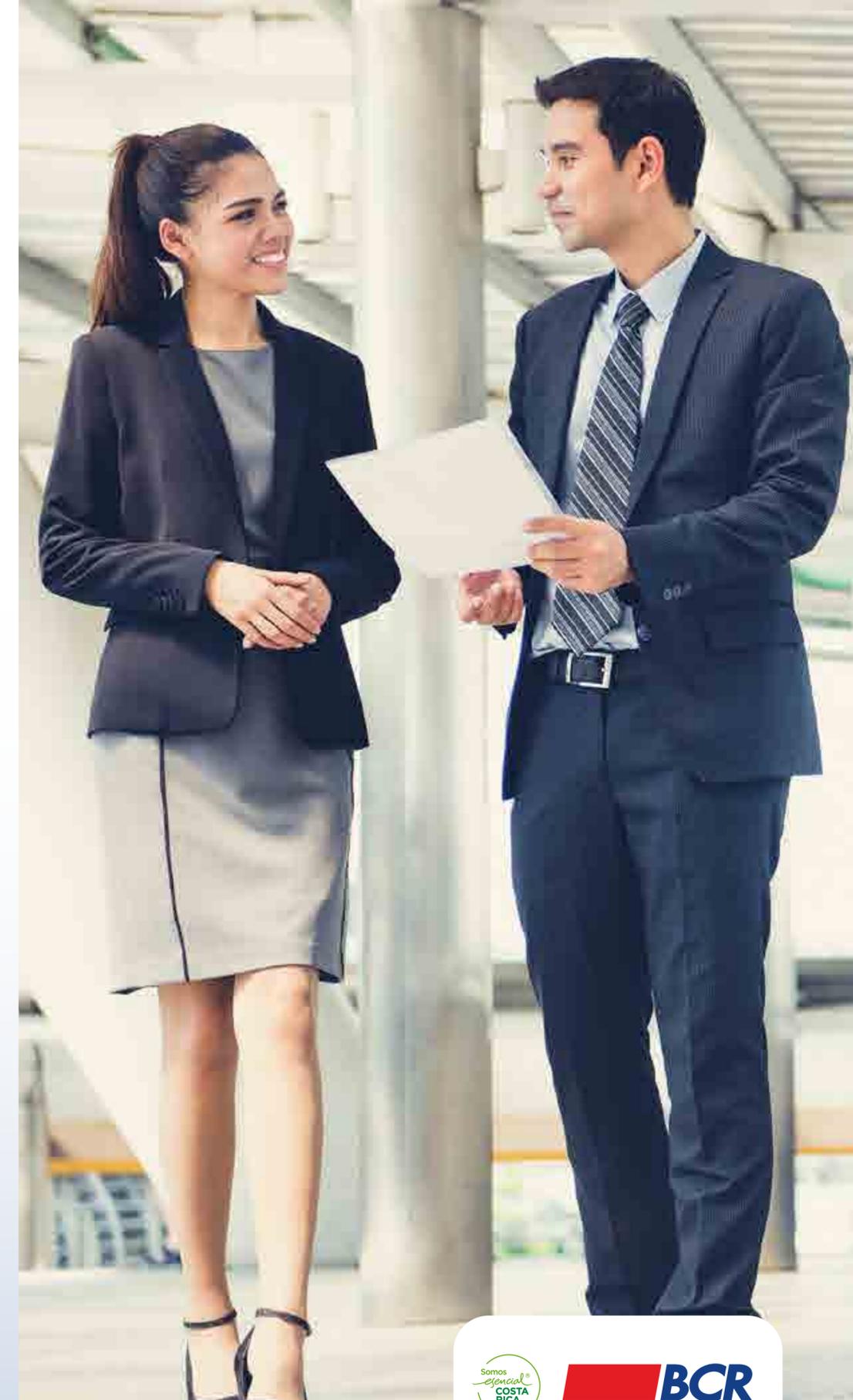
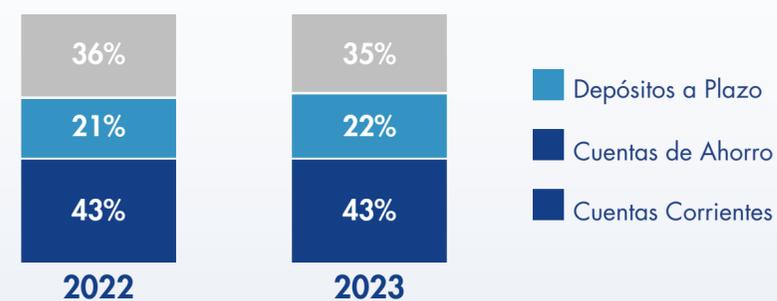
Siguiendo con el balance, para la sección pasiva: las obligaciones con el público representan el 81%, obteniendo 13% de las obligaciones con entidades financieras. Siendo inferior respecto al periodo 2022 en 6,36% y 10,66%, respectivamente.

Depósitos del público			
Datos en millones de colones	2022	2023	%Variación
<b>Cuentas corrientes</b>	<b>2 244 086</b>	<b>2 081 791</b>	<b>-7%</b>
Moneda nacional	1 5263 778	1 650 147	8%
Moneda extranjera	717 707	431 644	-40%
<b>Cuentas de Ahorro</b>	<b>1 068 629</b>	<b>1 072 046</b>	<b>0%</b>
Moneda nacional	690 779	752 264	9%
Moneda extranjera	377 850	319 782	-15%
<b>Depósitos a plazo</b>	<b>1 864 994</b>	<b>1 689 298</b>	<b>-9%</b>
Moneda nacional	1 294 210	1 252 822	-3%
Moneda extranjera	570 785	436 476	-24%
<b>Total captación con el público</b>	<b>5 177 709</b>	<b>4 843 135</b>	<b>-6%</b>

### ESTRUCTURA DE LOS DEPÓSITOS DEL PÚBLICO

Respecto a las obligaciones con el público, las más significativas son obligaciones a la vista con 65% (compuesta por cuentas corrientes y cuentas de ahorro) y 35% de las obligaciones a plazo, ambas son pactadas con condiciones específicas para plazo y tasas de interés en función con el cliente.

Estructura de los Depósitos del Público

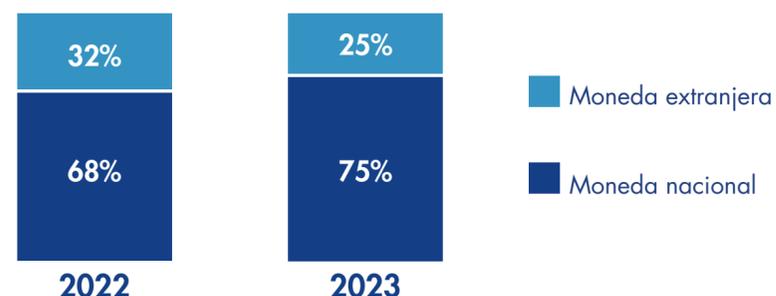


# SITUACIÓN FINANCIERA

## DEPÓSITOS DEL PÚBLICO POR MONEDA

Se denota que tiene más influencia en depósitos en moneda local con un 75%, dejando los restantes 25% con depósitos con el público en moneda extranjera.

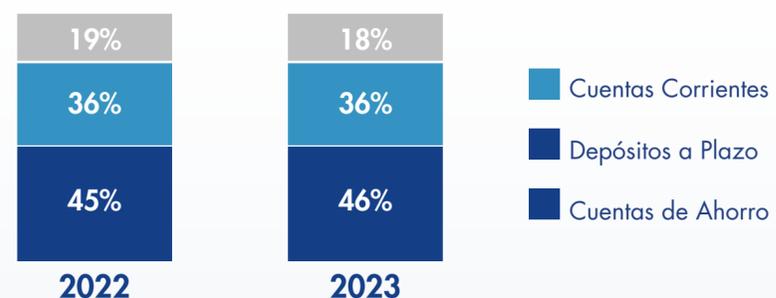
Depósitos del público por moneda



## ESTRUCTURA DE LOS DEPÓSITOS DEL PÚBLICO BANCA PERSONAS

Con el cambio de la tasa política monetaria (la cual ha variado siete veces durante el periodo 2023); se muestra el cambio de las tasas en los entes financieros; lo que, en consecuente ha permitido el decrecimiento de las tasas de los productos de captaciones, tanto para cuentas corrientes, cuentas de ahorro y títulos a plazo.

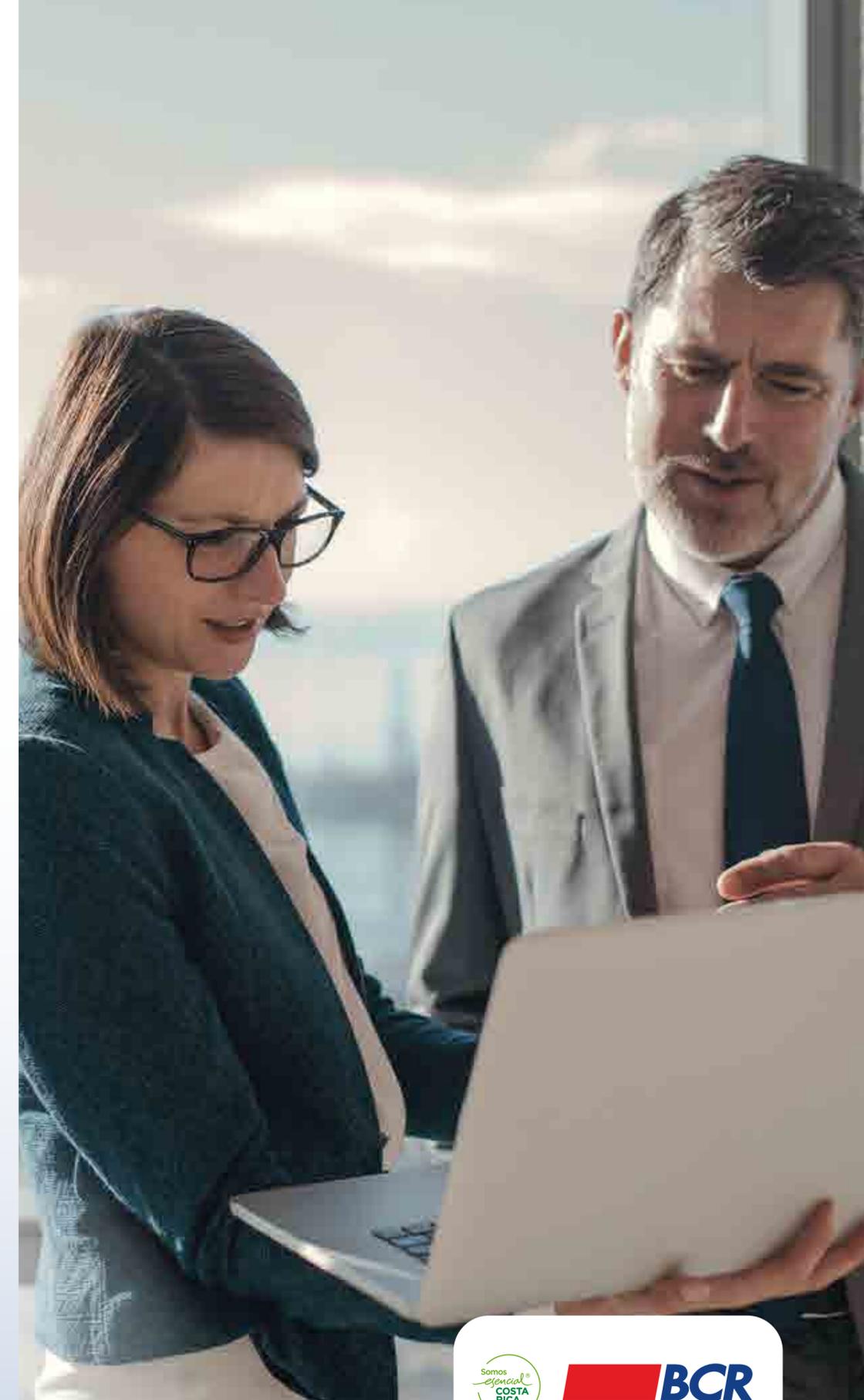
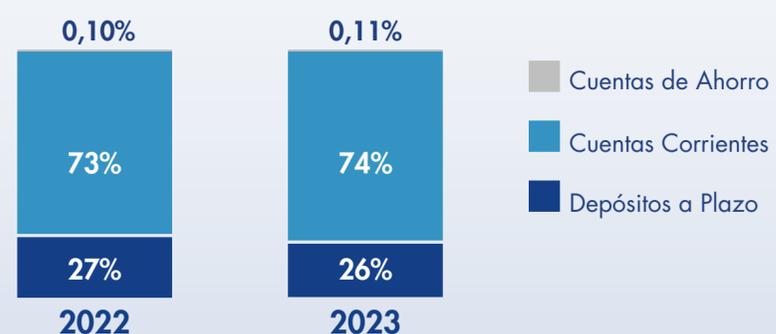
Estructura de los Depósitos del Público Banca Personas



## ESTRUCTURA DE LOS DEPÓSITOS DEL PÚBLICO BANCA CORPORATIVA

Por otro lado, los depósitos con el público respecto la distribución de las bancas, se pronuncia el descenso contra el interanual en banca personas y banca corporativa en 4% y 9%, respectivamente. Mostrando en banca personas un énfasis en desarrollo de las cuentas de ahorro con 46%, mientras que para banca corporativa el 74% son sobre cuentas corrientes.

Estructura de los Depósitos del Público Banca Corporativa



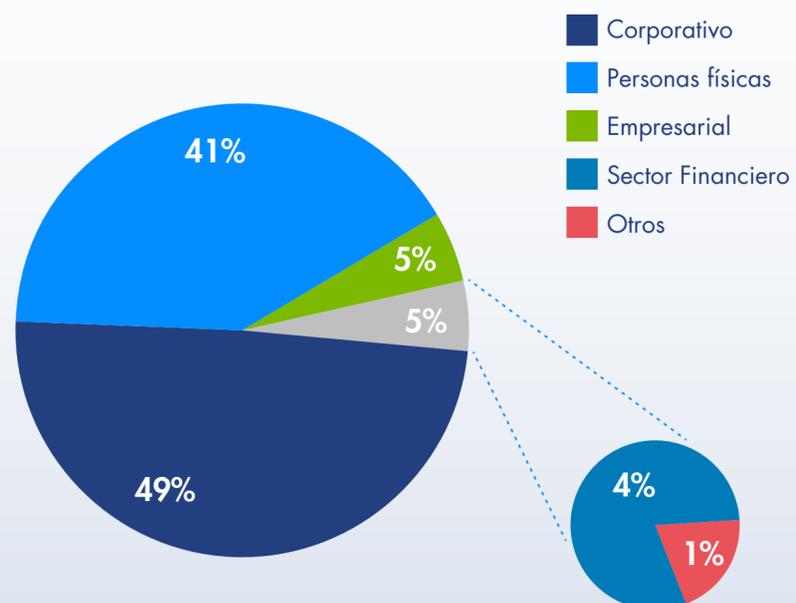
## SITUACIÓN FINANCIERA

Siguiendo con la descripción de los estados financieros, para el periodo 2023, lo que corresponde a las cuentas nominales tienen un descenso en la utilidad del 54% provocado por una variación mayor en los gastos financieros, debido al aumento del 79% interanual de las obligaciones con el público y el incremento del más del 100% sobre obligaciones en operaciones subordinadas y pérdidas por diferencial cambiario; seguido del aumento por gastos de operación en 4% respecto al interanual.

Estado de Resultados Consolidado			
Millones de colones	2022	2023	%Variación
Ingresos por Intermediación Financiera	411 710	470 311	14%
Gastos por Intermediación Financiera	172 283	291 714	69%
<b>Resultado de Intermediación Financiera</b>	<b>237 982</b>	<b>200 369</b>	-16%
Ingresos por Servicios y Otros Ingresos	204 689	196 691	-4%
Otros Gastos e Operación	119 589	124 230	4%
<b>Resultado de Operaciones Bruto</b>	<b>323 083</b>	<b>272 829</b>	-16%
Gastos de Administración	216 559	216 225	0%
<b>Resultado de Operaciones Neto</b>	<b>106 523</b>	<b>56 604</b>	-47%
Imp. y Participaciones sobre utilidad	56 428	31 304	-45%
Result. Período de intereses minoritarios	1 924	3 214	67%
<b>RESULTADO FINAL</b>	<b>48 172</b>	<b>22 087</b>	<b>-54%</b>

### INGRESO CARTERA DE CRÉDITO 2023

En análisis de los ingresos financieros, se puede determinar que los ingresos por cartera de crédito figuran el 52% de los ingresos totales, que equivale en ₡348.544 millones. En ingresos financieros se denota que predomina el movimiento especialmente en los sectores corporativo y personas.



# SITUACIÓN FINANCIERA

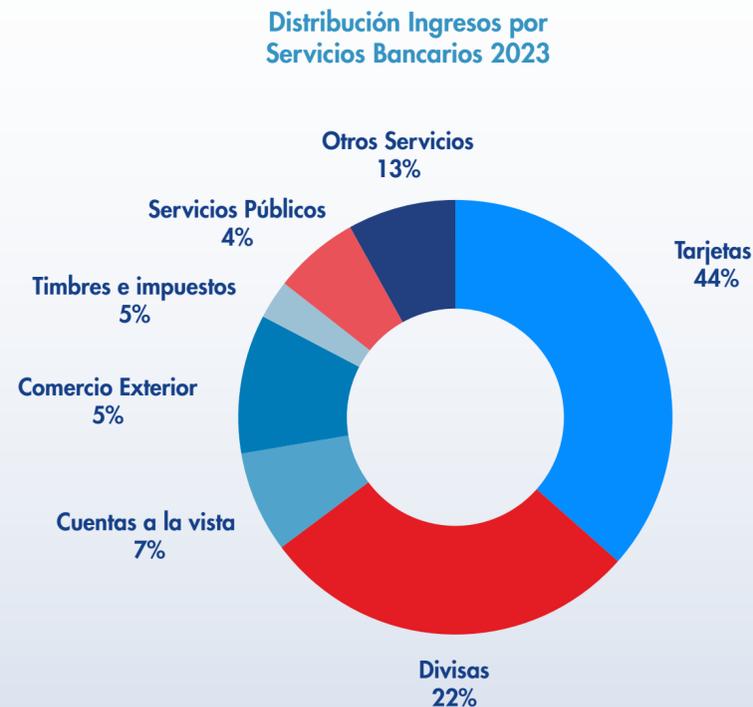
## INGRESO POR INVERSIONES 2023

Seguidamente, en los ingresos por inversiones representan un 15% de los ingresos totales, con un resultado a diciembre 2023 de \$99.112 millones y creciendo 10% respecto al 2022, principalmente teniendo su actividad en instrumentos a valor razonable en cambios en resultado integral.



## DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS BANCARIOS 2023

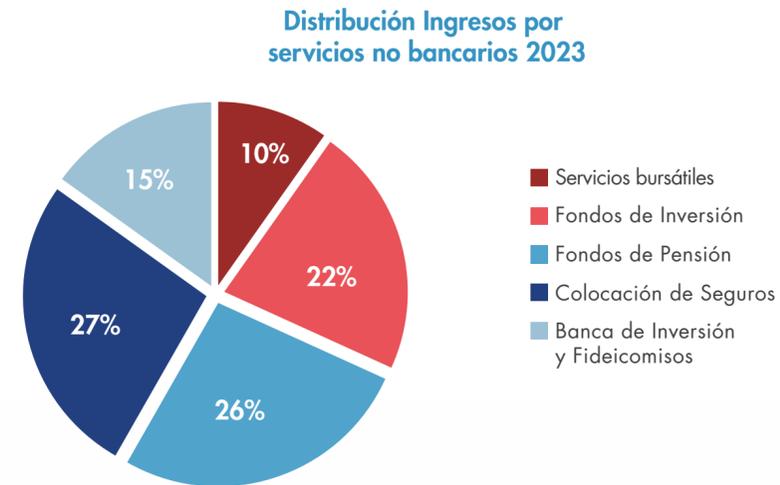
Por otra parte, el aumento de ingresos por servicios y de operación sufre decremento en 4% provocado por disminución de ingresos por bienes realizables y subsidiarias. El ingreso por comisión de servicios representa 18% del total de los ingresos, siendo representativo en ingresos por tarjetas, seguido del arbitraje de divisas, lo anterior debido a los diferentes productos y beneficios que se han presentado al público para su variedad en la generación de ingresos.



# SITUACIÓN FINANCIERA

## DISTRIBUCIÓN INGRESOS POR SERVICIOS NO BANCARIOS 2023

En cuestión de ingresos, los ingresos financieros bancarios representan el 44%, mientras en los ingresos no financieros representan el 26% con énfasis en fondos de inversión y 27% en servicios de colocación de seguros.



## GASTOS OBLIGACIONES CON PÚBLICO 2023

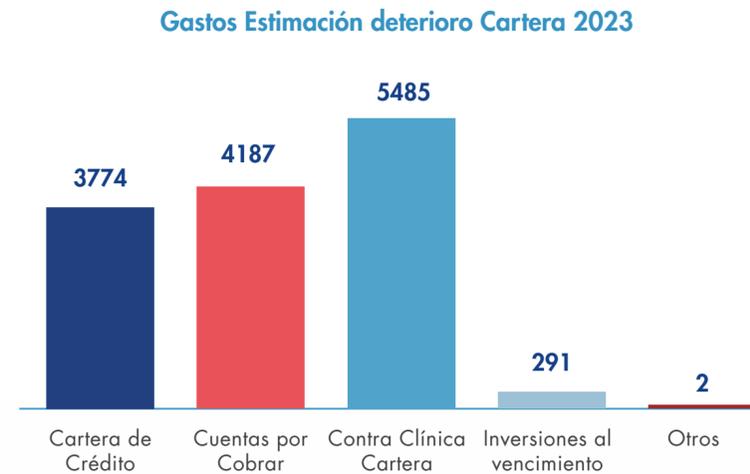
Lo que corresponde al comportamiento de los gastos para el periodo 2023, primeramente se refleja en el aumento de las obligaciones con el público sobre captaciones a plazo y cuentas a la vista; esto viéndose reflejado como incremento, a pesar de los esfuerzos que el banco ha estado haciendo para mantener las tasas con decremento e igualarse al descenso de las tasas del mercado que afectan este pago de intereses.



# SITUACIÓN FINANCIERA

## GASTOS ESTIMACIÓN DETERIORO CARTERA 2023

Adicionalmente, hay decrementos en las estimaciones por deterioro de cartera de crédito e incrementos en la estimación de las cuentas por cobrar y contra cíclica de cartera; lo que genera un declive del 30% respecto al interanual.



## CAMBIO Y ARBITRAJE DE DIVISAS 2023

Añadiendo al aumento de gastos, los operativos cuentan con el incremento de 4%, teniendo más del 100% en cambio de arbitraje de divisas y provisiones y el incremento del 4% respecto al gasto por comisiones de servicios brindados.



## SITUACIÓN FINANCIERA

### GASTOS ADMINISTRATIVOS

En contraparte, para este periodo los gastos administrativos descienden en 0,2%, viéndose respaldado por la disminución de servicios contratados y otros gastos generales como gastos de movilidad y comunicación, otros gastos de infraestructura y egresos en alquiler de muebles y vehículos.

Para el corte de diciembre 2023, se cuenta con 4.050 colaboradores, aumentando en 78 empleados respecto al interanual (3.972 a diciembre 2022).

Gastos administrativos			
Datos en millones de colones	2022	2023	%Variación
Gastos de Personal	119.661	123.286	3,0%
Servicios Contratados	31.259	28.224	-9,7%
Depreciaciones y amortizaciones	10.681	11.011	3,1%
Aporte al auxilio de cesantía	2.888	3.042	5,3%
Otros Gastos Generales	52.070	50.663	-2,7%
<b>Total</b>	<b>216.559</b>	<b>216.225</b>	<b>-0,2%</b>

Aunado a los estados financieros, se presentan los indicadores de balance, resultados e indicadores de gestión como se muestra a continuación:

Principales Indicadores	2022	2023
<b>Indicadores de Resultados</b>		
Ingreso Financiero / Ingreso Total	66,8%	70,5%
Ingreso por Servicios / Ingreso Total	19,5%	17,8%
Gastos Financieros / Gastos Totales	30,5%	44,0%
Gastos Financieros / Ingresos Financieros	41,8%	62,0%
Gastos Administrativos / Gastos Totales	38,3%	32,6%
Margen Financiero / Gastos Administrativos	109,9%	92,7%
Utilidad Operativa / Ingreso Total	17,3%	8,5%
Utilidad Neta / Ingreso Total	7,8%	3,3%
<b>Indicadores de Balance</b>		
Activo Productivo / Activo Total	80,6%	81,9%
Cartera de crédito / Activo Total	56,5%	58,4%
Cartera de crédito / Activo Productivo	70,1%	71,4%
Cartera de crédito / Depósitos del Público	78,3%	81,3%
Cartera + 90 días / Cartera de crédito	3,9%	3,9%
Pasivo Total / Activo Total	90,3%	88,9%
Pasivo / Patrimonio (Número veces)	9,3	8,0
<b>Indicadores de Gestión</b>		
Rendimiento del Activo promedio (ROA)	0,67%	0,33%
Rentabilidad del Patrimonio promedio (ROE)	11,56%	5,37%
Eficiencia Operativa	65,34%	79,72%



# GOBERNANZA CORPORATIVA

## JUNTA DIRECTIVA GENERAL

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



### Junta Directiva

De izquierda a derecha de pie: Fernando Víquez Salazar Presidente | Néstor Solís Bonilla Director | Eduardo Rodríguez del Paso Director | Luis Emilio Cuenca Botey Director.

De izquierda a derecha sentadas: María del Pilar Muñoz Fallas Directora | Mahity Flores Flores vicepresidenta | Sonia Mora Jiménez Directora.

## COMITÉ CORPORATIVO EJECUTIVO

El Comité Corporativo Ejecutivo cuenta con 11 miembros. Las funciones del Comité Corporativo Ejecutivo se relacionan con temas de estrategia, gestión comercial y gobernanza de las tecnologías de información.



De izquierda a derecha de pie: Rodrigo Ramírez Rodríguez Gerente Corporativo Gestión de Crédito | Jhonny Chavarría Cerdas Gerente Corporativo Tecnología Douglas Soto Leiton Gerente General | Mynor Hernández Hernández Gerente Corporativo de Operaciones | Minor Morales Vincenti Gerente Corporativo de Riesgos | Manfred Sáenz Montero Gerente Corporativo Jurídico.

De izquierda a derecha sentadas: Rina Ortega Ortega Subgerente Banca de Personas Evelyn Aguilar Corrales Subgerente Banca Corporativa | Sandra Araya Barquero Gerente Corporativa Capital Humano | Rossy Durán Monge Gerente Corporativa Administración y Finanzas | Kattia Ajoy Arnáez Gerente Corporativa Transformación Digital.

## GOBIERNO CORPORATIVO

- El Banco de Costa Rica es un banco comercial del Estado costarricense con 146 años de trayectoria, configurado como una institución autónoma de derecho público, la cual carece de accionistas. No es una sociedad anónima mercantil. El capital social de las empresas integrantes del Conglomerado Financiero BCR, es regulado por el órgano supervisor del sistema financiero costarricense; a su vez, pertenece en un 100% al Banco de Costa Rica. Tiene una responsabilidad sustancial de lograr mayores impactos sociales a todas sus partes interesadas, así como velar no solo por la utilidad financiera, sino también por la utilidad ambiental y social de sus operaciones.
- El Conglomerado Financiero BCR ha implementado un modelo de efectividad de la gestión de los órganos colegiados, que le ha ayudado a medir y mejorar de forma continua los indicadores de gestión, transparencia y evaluaciones. Esta práctica ha fortalecido la rendición de cuentas y toma de decisiones y asegurado que toda la información crítica se presente de manera periódica en los distintos órganos colegiados.
- El buen gobierno corporativo de la organización ha contribuido a establecer y supervisar de manera continua el cumplimiento de las normas, principios y políticas que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de colegiados del CFBCR, así como las relaciones entre ellos y con las demás partes interesadas, entre estas, la administración de la entidad, la Junta Directiva General y el Estado.

- Esto ha facilitado la adecuada administración de la institución, en la prevención y gestión de conflictos de interés, la transparencia y rendición de cuentas, la gestión de riesgos, la estabilidad financiera y los aspectos formales de organización, como la asignación de funciones y responsabilidades.
- Una de las principales fortalezas de nuestro gobierno corporativo se encuentra en el respaldo e involucramiento de la Junta Directiva General y la alta administración, que facilitan el cumplimiento de los temas relacionados. Además, tenemos como otras fortalezas:

- 1 Estructura de gobierno establecida, donde los comités apoyan técnicamente a la Junta Directiva General para facilitar la correcta toma de decisiones.
- 2 Robusta normativa interna que se actualiza periódicamente, lo que permite poner en ejecución las sanas prácticas de gobierno corporativo, por ejemplo, el Código de Gobierno Corporativo, el Reglamento de Funcionamiento de la Junta Directiva General y el Reglamento General de Comités de Apoyo.
- 3 Medición continua del cumplimiento de funciones y efectividad de cada órgano colegiado.

- 4 Valores y principios éticos corporativos fuertes, que refuerzan la cultura de la organización y reflejan el espíritu de nuestra Junta Directiva General.

- 5 Continua capacitación a los miembros de los órganos de dirección, para mantenerlos actualizados en temas relevantes como el desarrollo de competencias personales y herramientas de gestión, así como la continuidad del Programa de Expansión sin Límites, que permitió fortalecer una cultura de liderazgo de alto desempeño en el Conglomerado.

- 6 Cantidad actualizada de miembros requeridos en los órganos de dirección, lo que valida que cada incorporación cumpla con los criterios de idoneidad definidos.

- 7 Plan Estratégico, que contribuye a la mejora de los modelos operativos y comerciales de acuerdo con las realidades del país y el mercado, con el fin de lograr ser más ágiles, más eficientes e innovadores digitalmente, para construir una Costa Rica robusta para los años venideros e impulsar el gobierno corporativo.

## TRANSPARENCIA

El Conglomerado Financiero BCR comunica los detalles sobre su gobernanza corporativa en cumplimiento del acuerdo Conassif 4-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo y la directriz presidencial 102-MP Política general sobre transparencia y divulgación de información financiera y no financiera para empresas propiedad del Estado, sus subsidiarias e instituciones autónomas, a continuación, se detalla la información que mantenemos pública en nuestro sitio web:

IR AL SITIO WEB



### 1.10.1

## ASPECTOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

### SERVICIOS QUE BRINDA

El Banco de Costa Rica ofrece una amplia gama de productos y servicios dirigidos a los segmentos de personas, empresas, instituciones y pymes a través de las oficinas comerciales, la plataforma digital y la página [www.bancobcr.com](http://www.bancobcr.com). En el segmento dirigido a personas se ofrecen diversas opciones de ahorro, inversión y financiamiento. Los segmentos de empresas y mipyme brindan productos diferenciados para satisfacer las necesidades del cliente de manera oportuna.

IR AL SITIO WEB



## PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SOSTENIBILIDAD

El Conglomerado Financiero BCR impulsa un modelo de negocio cada vez más sostenible en beneficio de la gente y el medio ambiente, mediante el desarrollo de acciones que propician espacios de conversación y medición para atender de la mejor manera las distintas necesidades y expectativas de sus partes interesadas.

### OBJETIVOS, COMPETENCIAS Y OBLIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN

Los objetivos, las competencias y las obligaciones de la institución son publicados en el sitio web en el siguiente enlace:

### PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

La estrategia nos permite conectar las aspiraciones de los clientes con nuestra misión, a través de objetivos y acciones concretas que impulsan el desarrollo del país y garantizan la solidez financiera de la institución. Asimismo, tener un enfoque centrado en el cliente es fundamental para nuestra institución.

Esto significa entender sus necesidades, diseñar productos, servicios y experiencias que satisfagan y superen sus expectativas.

Por lo tanto, buscamos optimizar nuestro modelo actual a través de formas innovadoras y ágiles para ofrecer las mejores experiencias a nuestros clientes, apoyados en la innovación tecnológica, excelencia en el trato y un amplio portafolio de productos y servicios que permitan promover el desarrollo sostenible del país.



## INFORMACIÓN DE LAS EMPRESAS Y LAS JUNTAS DIRECTIVAS QUE CONFORMAN EL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

### TITULARIDAD DE LAS ACCIONES

De acuerdo con la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, el Banco de Costa Rica es un banco comercial del Estado costarricense y está configurado como una institución autónoma de derecho público. Por ende, se considera como una empresa propiedad del Estado (EPE). Además, el banco es el dueño del 100% de las acciones de sus empresas, excepto de BICSA, del cual es dueño del 51% y el otro 49% le pertenece al Banco Nacional de Costa Rica.

### CONFORMACIÓN DEL CONGLOMERADO FINANCIERO

BCR El Conglomerado está conformado por las siguientes empresas:

- Banco de Costa Rica (BCR)
- BCR Valores Puesto de Bolsa S.A.
- BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.
- (BCR SAFI) BCR Pensión, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A.
- (BCR OPC) BCR Corredora de Seguros S.A.
- Depósito Agrícola de Cartago S.A.
- Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A.
- BCR Leasing Premium Plus S.A. Banprocesa S.R.L.
- Banco Internacional de Costa Rica (BICSA)

Para efectos del Conglomerado, las subsidiarias Depósito Agrícola de Cartago S.A. y Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A. se conocen en conjunto como BCR Logística.

En el caso de BICSA, se encuentra regulado y supervisado por la Superintendencia de Bancos de Panamá y la Superintendencia de Mercado de Valores de Panamá. Asimismo, sus oficinas de representación y subsidiarias están sujetas a la supervisión de las autoridades regulatorias de la plaza donde operan.

### FUSIÓN Y CREACIÓN DE EMPRESAS SUBSIDIARIAS

La información relacionada con la fusión o creación de nuevas empresas se amplía en el sitio web en el siguiente enlace:

IR AL SITIO WEB



### DETALLE DE INTEGRACIÓN DE CADA ÓRGANO DE DIRECCIÓN

Junta Directiva General	
Fernando Víquez Salazar	Presidente
Mahity Flores Flores	Vicepresidente
Luis Emilio Cuenca Botey	Director
Sonia Lorena Mora Jiménez	Directora
María del Pilar Muñoz Fallas	Directora
Eduardo Rodríguez del Paso	Director
Néstor Eduardo Solís Bonilla	Director

Junta Directiva BCR Valores Puesto de Bolsa S.A	
Eduardo Rodríguez del Paso	Presidente
Luis Emilio Cuenca Botey	Vicepresidente
Sonia Lorena Mora Jiménez	Tesorera
Néstor Solís Bonilla	Secretario
María del Pilar Muñoz Fallas	Vocal
Hermes Alvarado Salas	Fiscal

## INFORMACIÓN DE LAS EMPRESAS Y LAS JUNTAS DIRECTIVAS QUE CONFORMAN EL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

### Junta Directiva BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A (BCR OPC)

Mahity Flores Flores	Presidenta
Eduardo Rodríguez del Poso	Vicepresidente
Luis Emilio Cuenca Botey	Tesorero
Sonia Lorena Mora Jiménez	Secretario
Fernando Víquez Salazar	Vocal
Marco Antonio Montero Jiménez	Fiscal

### Junta Directiva BCR Pensión, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A (BCR OPC)

Néstor Solís Bonilla	Presidente
Fernando Víquez Salazar	Vicepresidente
María del Pilar Muñoz Fallas	Tesorera
Marjorie Jiménez Varela	Secretaria
Hermes Alvarado Salas	Vocal
Karol Fallas Estrada	Fiscal

### Junta Directiva BCR Leasing Premium Plus S.A

Douglas Soto Leitón	Presidente
Evelyn Aguilar Corrales	Tesorera
Carlos Alberto Phillips Murillo	Secretario
Irene Hernández Sánchez	Vocal I
Rossy Durán Monge	Vocal II
Karol Fallas Estrada	Fiscal

### Junta Directiva BCR Corredora de Seguros S.A

Sonia Lorena Mora Jiménez	Presidenta
Eduardo Rodríguez del Paso	Vicepresidente
Mahity Flores Flores	Tesorera
María del Pilar Muñoz Fallas	Secretaria
Luis Emilio Cuenca Botey	Vocal
Marjorie Jiménez Varela	Fiscal

### Junta Directiva Depósito Agrícola de Cartago S.A. y Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A. (BCR Logística)

Douglas Soto Leitón	Presidenta
Mynor Hernández Hernández	Tesorero
Evelyn Aguilar Corrales	Secretaria
Carlos Alberto Phillips Murillo	Fiscal

### Junta Directiva BBanco Internacional de Costa Rica (BICSA)

Fernando Víquez Salazar	Presidente
Marvin Arias Aguilar (BNCR)	Primer Vicepresidente
Mahity Flores Flores	Segunda Vicepresidente
Néstor Solís Bonilla	Director secretario
José Manuel Arias Porras (BNCR)	Director tesorera
Maricela Alpizar Chacón	Directora
Marjorie Jiménez Varela	Directora

Además, esta información sobre la conformación de las juntas directivas se puede observar en el siguiente enlace:

IR AL SITIO WEB



### VARIACIONES DEL PERIODO

Durante el año 2023 se presentaron cambios significativos en las juntas directivas del Conglomerado Financiero BCR.

Las variaciones en cada junta directiva se pueden ver en el siguiente enlace:

IR AL SITIO WEB



### FUNCIONES DE LAS JUNTAS DIRECTIVAS

El resumen de las funciones que deben cumplir los órganos de dirección se detalla en el siguiente enlace:

IR AL SITIO WEB



## INFORMACIÓN GENERAL DE LAS PERSONAS QUE INTEGRAN LAS JUNTAS DIRECTIVAS

### PROCESO DE SELECCIÓN DE LOS MIEMBROS DE LAS JUNTAS DIRECTIVAS

El proceso de selección de la Junta Directiva General es realizado por el Consejo de Gobierno cada cuatro años, en cumplimiento del artículo 20 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional. Asimismo, la Junta Directiva General, constituida en Asamblea de Accionistas de cada subsidiaria, designa a las personas que integran las juntas directivas y los fiscales de cada una de las empresas subsidiarias. Los nombramientos de los directores en las subsidiarias se realizan con base en las escrituras constitutivas de cada sociedad.

### POLÍTICA DE REMUNERACIONES

La asistencia puntual de los miembros de las juntas directivas a las sesiones les da derecho al cobro de dietas fijas, que son determinadas en los presupuestos anuales de las empresas del Conglomerado Financiero BCR. El monto de las dietas es definido por el Consejo de Gobierno y según la jurisprudencia vigente. Atestados de los miembros de junta directiva

Los atestados, la experiencia y los cargos de los miembros de las juntas directivas de Conglomerado Financiero BCR se detallan en el sitio web del Banco de Costa Rica en el siguiente enlace:

[IR AL SITIO WEB](#)



### EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La Junta Directiva General, las juntas directivas de las subsidiarias y sus miembros, así como la Alta Gerencia, se evalúan anualmente según lo establecido en el acuerdo Conassif 4-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo, el acuerdo Conassif 15-22 Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de entidades y empresas supervisadas y la directriz presidencial 039-MP Política general para el establecimiento de una evaluación del desempeño en las Junta Directivas u Órganos de Dirección de las empresas propiedad del Estado y de Instituciones Autónomas.

### OPERACIONES VINCULADAS

El detalle de las operaciones vinculadas entre la entidad y los miembros de la Junta Directiva General, miembros externos de las juntas directivas de subsidiarias y ejecutivos de alguna de las entidades del Conglomerado Financiero BCR se realiza con corte al 31 de diciembre de 2023 y se encuentra en la página web del banco en el siguiente enlace:

[IR AL SITIO WEB](#)



## PUBLICACIÓN DE ACTAS Y CANTIDAD DE SESIONES DE LAS JUNTAS DIRECTIVAS

### PUBLICACIÓN DE ACTAS DE LAS JUNTAS DIRECTIVAS

En cumplimiento del artículo 54 de la Ley General de la Administración Pública y basados en el principio de transparencia, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en pro del interés público del control ciudadano de la gestión, se publica en la página web las actas de las sesiones realizadas por los órganos de dirección a través del siguiente enlace:

IR AL SITIO WEB



### SESIONES DE LAS JUNTAS DIRECTIVAS

Las operaciones relevantes al 31 de diciembre de 2023 muestran una transferencia de recursos u obligaciones entre la entidad y los miembros de junta directiva u órgano equivalente y los ejecutivos de alguna de las entidades del grupo o Conglomerado.

Las juntas directivas del Conglomerado Financiero BCR realizaron 223 sesiones durante el 2023. Los reportes de los sistemas de información gerencial fueron muy efectivos para la toma de decisiones durante ese periodo. A continuación, se detalla por órgano de dirección la cantidad y tipo de sesiones.

Junta Directiva	Sesiones ordinarias	Sesiones extraordinarias	Total de sesiones	Frecuencia de las sesiones
Junta Directiva General	37	11	48	semanal
Junta Directiva BCR Valores	24	4	28	quincenal
Junta Directiva BCR Corredora	24	1	25	quincenal
Junta Directiva BCR SAFI	24	12	36	quincenal
Junta Directiva BCR OPC	25	6	31	quincenal
Junta Directiva del Depósito Agrícola de Cartago (BCR Logística)	12	1	13	mensual
Junta Directiva del Almacén Fiscal Agrícola de Cartago (BCR Logística)	12	1	13	mensual
Junta Directiva BCR Leasing	11	1	12	mensual
Junta Directiva BICSA	12	5	17	mensual
<b>Total</b>	<b>181</b>	<b>42</b>	<b>223</b>	

## COMITÉS DE APOYO

Los comités de apoyo son órganos colegiados que colaboran con la gestión de la Junta Directiva General y la Administración. Además, analizan, recomiendan y deciden – según corresponda – sobre temas del Conglomerado Financiero BCR.

Los comités de apoyo de la Junta Directiva General son los siguientes:

- Comité Corporativo de Auditoría
- Comité Corporativo de Cumplimiento
- Comité Corporativo de Riesgo
- Comité Corporativo de Tecnología
- Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones

Los comités de apoyo de la Alta Gerencia son los siguientes:

- Comité Corporativo Ejecutivo
- Comité Corporativo de Activos y Pasivos
- Comité de Crédito del BCR
- Comité de Continuidad del Negocio
- Comité de Negocios Esfera

Asimismo, algunas subsidiarias por regulación cuentan con sus comités de apoyo.

El detalle de las funciones y la integración de cada comité se encuentra en la página web en el siguiente enlace:

IR AL SITIO WEB



## ALTA GERENCIA

Los atestados y la experiencia de los miembros de la Alta Gerencia del Conglomerado Financiero BCR se especifican en el sitio web del Banco de Costa Rica en el siguiente enlace:

IR AL SITIO WEB



Las líneas de reporte del Conglomerado Financiero BCR se detallan en el sitio web del Banco de Costa Rica en el siguiente enlace:

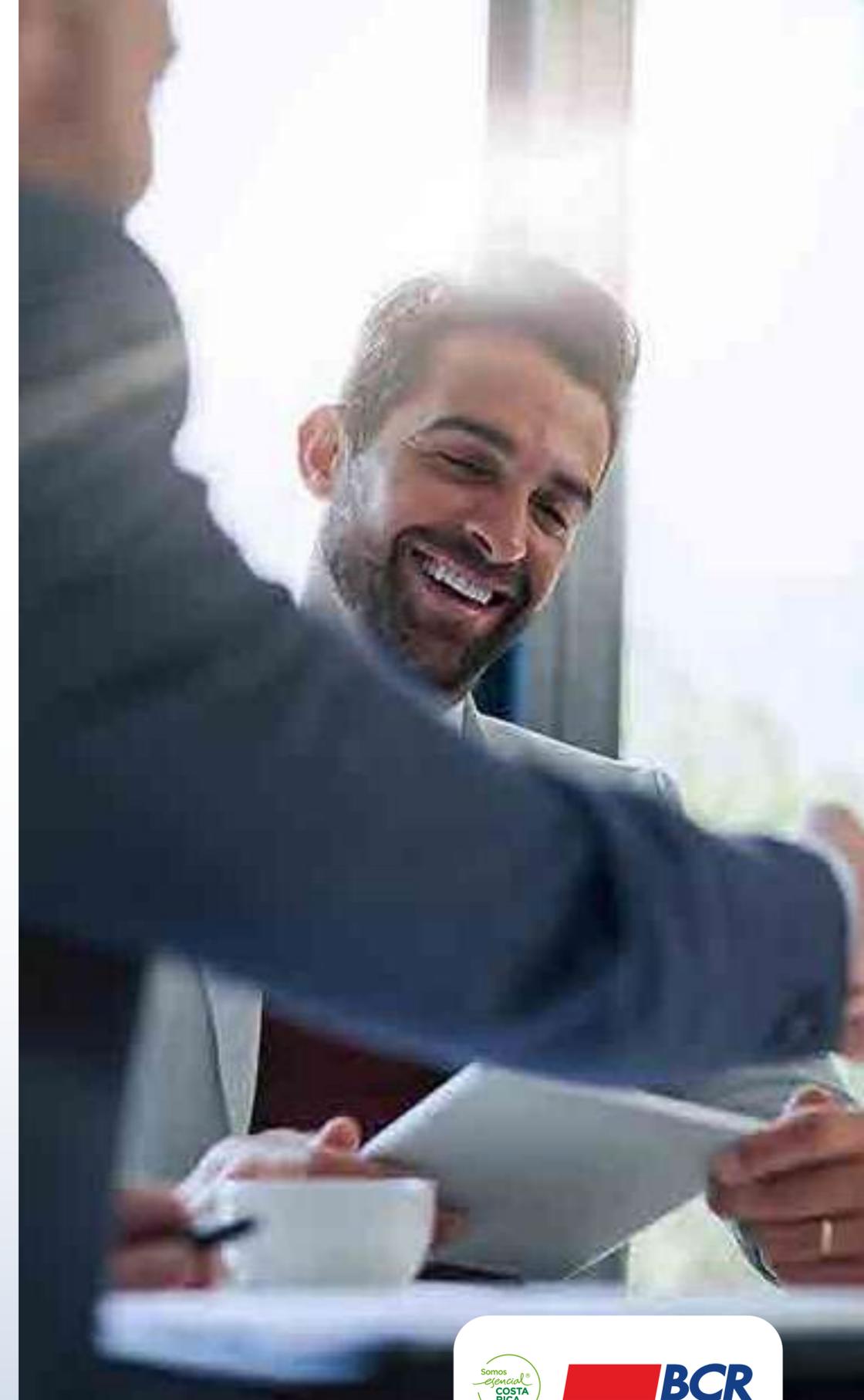
IR AL SITIO WEB



## PLANES DE SUCESIÓN

Los planes de sucesión tienen como objetivo identificar, desarrollar y asegurar que las posiciones ejecutivas de alto nivel gerencial del Conglomerado sean cubiertas de forma planificada. Los detalles adicionales están en el sitio web en el siguiente enlace:

IR AL SITIO WEB



## MECANISMOS PARA ABORDAR CONFLICTOS DE INTERÉS

Los mecanismos para abordar los posibles conflictos de interés se encuentran regulados en la normativa interna, como el Código de Ética y el Código de Gobierno Corporativo, los cuales se encuentran publicados en la página web a través del siguiente enlace:

[IR AL SITIO WEB](#)



## OTROS TEMAS DE INTERÉS

### TEMAS RELEVANTES DE CAPITAL HUMANO

El Índice de Gestión Institucional (IGI) está compuesto por una serie de indicadores que la institución debe medir y velar por un adecuado cumplimiento y gestión del Conglomerado Financiero BCR. Se incluyen temas relacionados con el sistema de gestión de desempeño, universidad corporativa, tasa de permanencia, escalas de salarios, vacaciones, incapacidades y clases de puestos, entre otros, los cuales se detallan en la página web en el siguiente enlace:

[IR AL SITIO WEB](#)



### PUBLICACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

En la página web del banco se encuentran publicados los estados financieros auditados del Conglomerado Financiero BCR en el enlace:

[IR AL SITIO WEB](#)



### SISTEMA ESPECÍFICO DE VALORACIÓN DE RIESGO INSTITUCIONAL (SEVRI)

El SEVRI permite lograr un adecuado balance de los beneficios esperados de la estrategia comercial, mediante una efectiva administración basada en riesgo. Se publica en la página web con el propósito de cumplir con lo establecido por el ente regulador en el Acuerdo Sugef 02-10.

### FUNCIONES DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS

El detalle de las funciones, formas de contratación, mecanismos y resultados de las auditorías internas y externas está en la página web en el siguiente enlace:

[IR AL SITIO WEB](#)



## NORMATIVA GOBIERNO CORPORATIVO

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

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

IR AL SITIO WEB



### NORMATIVA EXTERNA

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

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

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

### NORMATIVA EXTERNA

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

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

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

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

### OTRA NORMATIVA INTERNA RELACIONADA

- Política de idoneidad para la selección y el nombramiento de miembros de juntas directivas de las subsidiarias y de la alta gerencia del Conglomerado Financiero BCR (B-04-19) Política de idoneidad para la selección y el nombramiento de miembros de juntas directivas de las subsidiarias y de la alta gerencia del Conglomerado Financiero BCR (B-04-19)
- Reglamento general de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva General y Administración (B-39-12)
- Código de ética corporativo del Conglomerado Financiero BCR (B-94-11)
- Reglamento de funcionamiento de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica (B-207-07)
- Reglamento para la gestión de la información confidencial y privilegiada en el Conglomerado Financiero BCR (B-18-20)
- Disposiciones administrativas para la gestión del Sistema de Información Gerencial en el Conglomerado Financiero BCR (B-40-06)
- Política declaración de igualdad, equidad e inclusión y proscripción general de cualquier forma de discriminación y manifestaciones conexas de intolerancia, presentes o futuras en contra de todas las personas trabajadoras en el Conglomerado Financiero BCR (B-70-20)

## EL BANCO QUE QUEREMOS

Fortalecer los fundamentos estratégicos para seguir generando valor sostenible al negocio, con impacto social total, sigue inspirando la conducta empresarial responsable del Conglomerado Financiero BCR hacia el banco que queremos.

Además, la visión corporativa de la Junta Directiva General y de la Alta Administración queda ratificada en el proceso de revisión y aprobación del nuevo Plan Estratégico 2023- 2026, que empezó a regir a partir del segundo semestre del año 2023.

Asimismo, la hoja de ruta fue definida con metas claras e indicadores que orientan las acciones para potenciar los logros alcanzados y marcar el horizonte de las prioridades estratégicas establecidas, velando con especial atención porque la gobernanza y el desempeño económico que promuevan la generación de mayores impactos sociales y ambientales positivos a todas nuestras partes interesadas.

Contar con un modelo de negocio cada vez más sostenible es el camino que se materializa con convicción desde los objetivos del nuevo Plan Estratégico al profundizar en procesos transversales de transformación digital, ciberseguridad, ecoeficiencia y financiamiento sostenible, para lo cual se cuenta con los cimientos de una cultura organizacional comprometida con principios éticos y valores institucionales para seguir impulsando el desarrollo sostenible del país como Conglomerado Financiero.

Un capítulo más de nuestra historia está escrito e iniciamos uno nuevo para celebrar, con orgullo institucional, 146 años de gozar de su preferencia y permitirnos ser el Banco de Costa Rica y un Conglomerado Financiero económicamente responsable, ecológicamente respetuoso y socialmente comprometido.

### IMPACTO SOCIAL TOTAL DE VALOR PÚBLICO

Convencidos de que la razón de ser del Conglomerado Financiero BCR es aportar valor público a sus partes interesadas para impulsar el desarrollo sostenible del país, el modelo de negocio toma como marcos de referencia internacional las mejores prácticas sectoriales de conducta empresarial responsable.

Con base en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los Principios de Banca Responsable y los lineamientos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), entre otros, vamos alineando la visión y misión corporativa para promover impactos sociales totales hacia el bienestar colectivo de nuestras partes interesadas.

### DIMENSIÓN ECONÓMICA

#### DESEMPEÑO FINANCIERO Y GOBERNANZA

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



### DIMENSIÓN AMBIENTAL

#### FINANCIAMIENTO SOSTENIBLE

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



### DIMENSIÓN SOCIAL

#### BIENESTAR COLECTIVO CRECIMIENTO ECONÓMICO

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



## PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO 2023-2026

El Plan Horizonte nos guía a construir el camino para forjar el Banco que queremos, un banco universal y relevante, enfocado en potenciar la experiencia del cliente, en fortalecer la solidez financiera y apoyar el desarrollo sostenible del país, para lo cual hemos decidido ajustar procesos, modelos de negocio, productos y servicios a las nuevas realidades del mercado, con un enfoque centrado en el cliente que satisfagan y superen sus expectativas. Apoyados en el esfuerzo y energía de cada una de las personas que integramos el Conglomerado Financiero BCR.

Conlleva un proceso de creación a través de formas innovadoras y ágiles para optimizar nuestro modelo actual, para ofrecer las mejores experiencias a nuestros clientes apoyados en la innovación tecnológica, excelencia en el trato y un amplio portafolio de productos y servicios que permitan promover el desarrollo sostenible del país.

Esta transformación se traduce en una mayor eficiencia operativa y una oferta de servicios más adaptada a las necesidades actuales.

La estrategia planteada para lograr estos objetivos nos permitirá conectar las aspiraciones de nuestros clientes con nuestra misión, a través de objetivos y acciones concretas que impulsan el desarrollo del país y garantizan la solidez financiera de la institución.

Para conseguir estas metas hemos definido un plan integral hacia un Conglomerado Financiero enfocado en:

1. Priorizar la experiencia del cliente.
2. Robustecer su rentabilidad.
3. Ser un referente del mercado con un modelo de negocio robusto.
4. Potenciar una gestión eficiente del negocio y Conglomerado basada en una cultura de agilidad.
5. Impulsar el desarrollo sostenible del país.

Este plan cuenta con el respaldo de expertos internacionales y nos llevará a establecer mejores modelos operativos comerciales, más ágiles, eficientes e innovadores digitales, para fortalecer nuestra solidez financiera, potenciar la experiencia del cliente y construir una Costa Rica robusta para los años venideros.

El 2024 traerá sus propios desafíos. Sin embargo, lo que con seguridad se mantendrá constante es el compromiso del Conglomerado Financiero BCR con la solidez financiera, contribuyendo al desarrollo del país y adecuándose a las demandas de nuestros clientes y del entorno digital, tal y como lo hemos venido haciendo a lo largo de nuestra historia.



## TEMAS MATERIALES DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

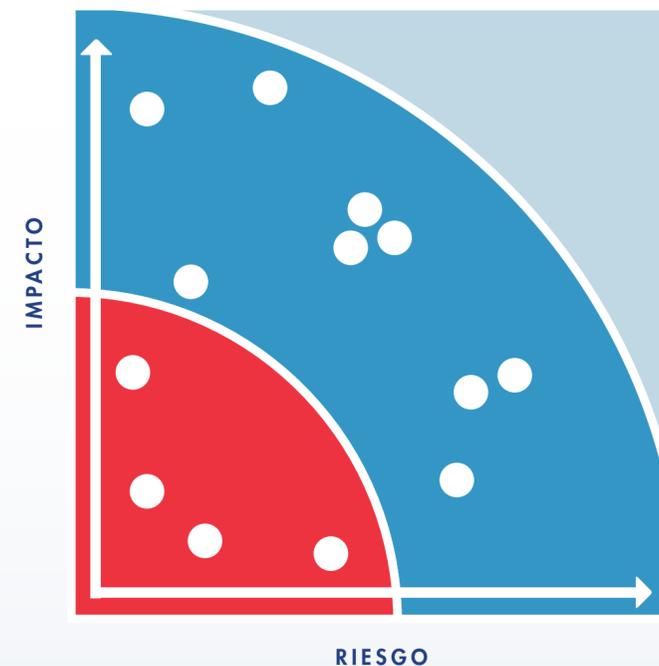
Materialidad es un diagnóstico institucional para identificar los temas más importantes a enfocar desde la visión de triple utilidad del negocio en relación con sus partes interesadas.

El banco cuenta con un estudio de materialidad de consulta interna, de línea base, realizado en el año 2019, proceso que fue liderado por especialistas en sostenibilidad de la empresa Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED), con base en una metodología que le permitió al Banco compararse con referencias internacionales de buenas prácticas de conducta empresarial responsable. Se realizaron cuatro talleres de consulta, con la participación de los líderes de todas las áreas del Conglomerado.

### CRITERIOS UTILIZADOS:

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

A continuación, se presenta un resumen de los temas y subtemas materiales del BCR para conducir y retroalimentar la visión de sostenibilidad del negocio.



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

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

- ALCANCE
- FRECUENCIA
- GRAVEDAD
- CAPACIDAD DE DETECCIÓN

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

# TEMAS MATERIALES DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

A continuación, se presenta un resumen de los temas y subtemas materiales del BCR para conducir y retroalimentar la visión de sostenibilidad del negocio.



## PARTES INTERESADAS

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



## PREMIOS Y GALARDONES DEL CONGLOMERADO

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



### Galardón en la categoría Movilidad Sostenible, Programa Bandera Azul Ecológica, 5 estrellas blancas

Primera institución en recibir este galardón, en el año 2020, por las acciones realizadas en Oficinas Centrales. Por tercer año consecutivo, en julio 2023, se obtienen en esta oportunidad 5 estrellas blancas, por lo actuado en el período de enero a diciembre 2022.



### Reconocimiento a la Excelencia Ambiental. MINAE. Programa de Gestión Ambiental Institucional BCR

Nota 103.12, según la auditoría realizada por la Dirección de Gestión de la Calidad Ambiental (DIGECA). Gestión de enero a diciembre 2022.



### Reconocimiento Buenas Prácticas Laborales para la Igualdad de Género, otorgado anualmente por el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU). Año 202

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



### Empresa distinguida en eficiencia energética 2023

Reconocimiento otorgado por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, gestión 2023.



### Certificación Requisitos para Edificaciones Sostenibles en el Trópico (RESET) en la Etapa de Diseño, Oficina de Liberia

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



**Certificación Carbono Neutralidad, entregado a nuestra empresa BCR Valores S.A.**

Otorgado por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica INTECO al validar que el reporte tiene un nivel de aseguramiento razonable para el periodo que va del 01 de enero del 2022 al 31 de diciembre del 2023.



**Certificación Organización Carbono Neutralidad**

Entregada a BCR Operadora de Pensiones S.A., la certificación que la acredita como una "Organización Carbono Neutralidad", por cuarto año consecutivo, siendo incorporada al Programa País 2.0 versión 1, por parte del Ministerio de Ambiente y Energía, a través de la Dirección de Cambio Climático (DCC).



**Certificación Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE), categoría Construcciones Sostenible en modalidad diseño, Oficina de Liberia.**



**Galardón Gestión de la edad 2023, Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO).**

Por el compromiso laboral para materializar acciones inclusivas y la vivencia de un envejecimiento activo en personas mayores de 45 años. BCR se convierte en la única entidad del sistema financiero nacional en recibir el reconocimiento.



**Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático, con 6 estrellas blancas, una verde y una plateada.**

BCR Valores obtuvo dicho galardón, en julio de 2023, por su gestión de enero a diciembre 2022.



**Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático, con una nota de 100, seis estrellas blancas y la estrella plateada.**

BCR Operadora de Pensiones S.A obtuvo dicho galardón, en julio de 2023, por su gestión de enero a diciembre 2022.



**Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático, con una nota de 97, una estrella blanca, una estrella verde y una estrella plateada.**

BCR SAFI S.A obtuvo dicho galardón, en julio de 2023, por su gestión de enero a diciembre 2022.

# CAPÍTULO 2

GOBERNANZA ECONÓMICA



# CONTRIBUCIÓN A LOS ODS DESDE LA DIMENSIÓN ECONÓMICA



## GOBERNANZA ECONÓMICA

La madurez institucional en sostenibilidad evoluciona. Los temas materiales del Conglomerado se revisan y priorizan con enfoques prioritarios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza/económicos).

La gobernanza corporativa se consolida año con año, al contar con una cultura de riesgo que profundiza en la toma de decisiones del negocio basada en valoraciones de impactos ASG y una cultura organizacional que invierte en formación de líderes y en experiencia al cliente.

La distinción que recibió el Banco de Costa Rica al obtener la licencia MARCA PAIS, en el año 2022, se convirtió en un sello diferenciador e inspirador para seguir promoviendo una conducta empresarial responsable hacia todas nuestras partes interesadas. Los criterios evaluados por el Instituto Costarricense de Turismo: Excelencia, Sostenibilidad, Progreso Social, Innovación y vinculación, se redimensionan en el nuevo Plan Estratégico 2023-2026, al renovarse en compromiso con el desarrollo sostenible del país.

Desde la ética y la transparencia, como pilares del actuar corporativo, el Conglomerado Financiero BCR sigue fortaleciendo su gobernanza y el compromiso institucional con fundamento en sus valores.

El desempeño económico alcanzado se optimizó con los procesos de transformación digital para la generación de mayor valor social y ambiental en la prestación de productos y servicios, de la mano de la ciberseguridad y la educación financiera para aportar más beneficio colectivo a nuestros clientes.



## ÉTICA INSTITUCIONAL

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

### 2.1.1

## FOMENTANDO LA ÉTICA Y PREVENCIÓN DE LA ANTICORRUPCIÓN

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

### 2.1.2

## LOGROS DE ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN REALIZADOS 2023

Entre las principales acciones realizadas en el 2023 se destacan:

Tanto para el periodo 2022 como 2023 se logró certificar un 90% de las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR en el curso virtual de ética. Este curso tiene un alcance a todos los tipos de puestos, incluyendo gerenciales, mandos medios, profesionales, técnicos y operativos en el cual se incluyeron los siguientes temas: Generalidades del Código de Ética, Principios Éticos, Gestión y Prevención de conflictos de interés, Canales de denuncia de conductas contrarias a la ética y gestión de la Comisión de Valores.



## ÉTICA INSTITUCIONAL

- Con la satisfacción de haber actuado en varios frentes de los temas materiales del CFBCR, se destaca el robusto proceso de revisión y actualización del marco normativo institucional, particularmente con el Marco Ético Institucional del Conglomerado Financiero BCR, que renueva el compromiso desde la ética y la transparencia como pilares en el actuar, respeta la ley y asume la responsabilidad de promover impactos positivos a sus partes interesadas y el ambiente. El Código de Ética del Conglomerado Financiero BCR se encuentra en el siguiente link:

IR AL SITIO WEB



- Evaluación del ambiente ético tanto del Banco como de cada una de sus subsidiarias, para identificar cómo es percibido por parte de los colaboradores y actuar sobre las oportunidades de mejora.

- La organización cuenta con la Oficina de Prevención del Fraude desde el cuál se gestionan temas relacionados con el antisoborno. En el 2023 se puso a disposición de las personas trabajadoras un módulo de capacitación del Programa de Administración Bancaria, coordinado con la Universidad Corporativa SAGO.

- Diseño de un plan de comunicación sobre la ISO 37001 (Sistema de Gestión Antisoborno), fortaleciendo la cultura organizacional, de la mano con los esfuerzos que ya se han hecho en la materia.

- Creación de las Políticas para la gestión de la prevención de actos de corrupción en el Conglomerado Financiero BCR.

- Encuesta mapeo de seguridad institucional, que toma preguntas del IPC (Índice de percepción de la corrupción), este es aplicado dos veces al año.

Para obtener la certificación de la Norma ISO 37001 la organización debe tener una serie de medidas que están contempladas en diez áreas de acción.

¿Cuál es el avance de implementación a la fecha?

SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO		
	Áreas de acción	% de avance
1	Objeto y campo de aplicación	100%
2	Referencias normativas	100%
3	Términos y definiciones	100%
4	Contexto de la organización	100%
5	Liderazgo	50%
6	Planificación	50%
7	Apoyo	50%
8	Operación	40%
9	Evaluación del desempeño	20%
10	Mejora	20%

ALERTA BCR



## REGULACIÓN DEL CONFLICTO DE INTERÉS

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

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

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

En cuanto a la Gestión de Conflictos de Interés se indica: cuando por sus relaciones personales, comerciales o con sus clientes las personas sometidas a este Código, se enfrenten a situaciones que constituyan "conflictos de interés" o generen una "duda razonable sobre su imparcialidad", deben declararlo expresamente, ya sea de forma escrita o verbal, ante la Junta Directiva o su

superior jerárquico y el miembro de Comité Corporativo Ejecutivo que corresponda, e inhibirse de participar en el conocimiento, discusión y aprobación de los temas en cuestión.

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

La declaratoria sobre la existencia del eventual conflicto de interés.

La persona que se designará para emitir el criterio, quien debe contar con la independencia suficiente y actuar con objetividad e imparcialidad.

La obligación de informar en la sesión ordinaria más próxima de la Junta Directiva General, la existencia del eventual conflicto de interés y la forma en la que se procederá para emitir el criterio.



## EVITAMOS LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS EXPRESIONES

El Conglomerado Financiero BCR tiene como objetivo primordial prevenir, investigar y denunciar toda actividad que encuadre dentro de la figura del soborno, la extorsión y la corrupción, mediante la debida diligencia y administración de nuestros negocios con estricto apego a las normas éticas y legales. Por tal motivo aplicamos la política "cero tolerancia" ante la ocurrencia de actos irregulares, sean estos cometidos por colaboradores; por terceros o por ambos, de forma que ante estos hechos, impulsamos investigaciones administrativas internas y posteriormente, procedemos a elevar el caso a las autoridades policiales y al Ministerio Público, en apego al debido proceso que se aplica en estos casos.

Considerando actos de corrupción los siguientes:

- El requerimiento, aceptación, ofrecimiento u otorgamiento directo o indirecto, de un colaborador del Conglomerado BCR, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, obsequios, regalos, premios, recompensas, promesas o ventajas para sí mismo u otra persona a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones.
- La realización por parte de una o un colaboradores del BCR de cualquier acto u omisión en el ejercicio de sus funciones, con el fin de obtener ilícitamente beneficios para sí mismo o un tercero.
- En atención de lo indicado en el Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, se prohíbe terminantemente a las y los funcionarios del Banco de Costa Rica solicitar y recibir, directa o indirectamente, cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, obsequios, regalos, premios, recompensas o cualquier otra ventaja como retribución por actos u omisiones inherentes a sus cargos.

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

Recalamos nuestro actuar con diligencia y total transparencia frente a una operación sospechosa de legitimación de capitales y/o financiamiento del terrorismo. No minimizamos los hechos, por el contrario, al considerarlos graves no nos limitamos a una actuación meramente administrativa, si no que cumplimos con todas las obligaciones legales que nos corresponden de cara a la responsabilidad de denuncia que nos imponen las leyes aplicables.

Para lograr este objetivo, contamos con políticas internas para combatir la extorsión y el soborno en nuestra cadena de valor. Estas declaraciones están contempladas en:

- Código de Ética Corporativo del Conglomerado Financiero BCR
- Marco Ético Institucional
- Código de Gobierno Corporativo es un documento para el público en general y en particular para nuestros reguladores, proveedores y clientes, que hace transparente la forma en cómo se gobierna y se toman decisiones en el Conglomerado. Aporta información sobre las juntas directivas, comités de apoyo, vinculaciones, auditoría externa y políticas corporativas. Todo esto bajo un marco de transparencia y en acatamiento a los requerimientos del Reglamento de Gobierno

Corporativo, acuerdo Sugef 16-16. La revisión de este documento es anual.

Puede ser consultado en el sitio web:

IR AL SITIO WEB



- Manual de Cumplimiento corporativo del Conglomerado Financiero BCR (Ley No. 8204). Que tiene como fin disminuir el riesgo de que los productos y servicios del BCR puedan ser utilizados para la legitimación de capitales, el lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, este manual busca orientar a los colaboradores del Conglomerado para el acatamiento del ordenamiento jurídico, la normativa de cumplimiento, disposiciones internas y regulatorias del Banco de Costa Rica y sus subsidiarias.

En cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Contra el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (No. 8422), Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo (No. 8204), Acuerdo SUGEF 12-10 Normativa de la Ley No. 8204 y el Reglamento de la Ley No. 8204; así como la normativa y reglamento relacionados.



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

Para el Conglomerado Financiero BCR es de suma importancia concientizar y actualizar a sus colaboradores en lo relacionado con la Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Actividades Conexas; es por esto por lo que se crean diferentes programas de comunicación y capacitación, conteniendo temas de interés como nuevas directrices, o modificaciones relacionadas al debido proceder en atención a la Ley 7786 y su normativa relacionada.

Entre las acciones del 2023, se encuentran:

- Aplicación del curso de la Ley 7786, actualización y reforzamiento sobre Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.



- Aplicación de la Política Conozca a su empleado 2023 esto según las normas aplicables, tanto internas como externas.

### CERTIFICAMOS AL 95.28% DE LOS COLABORADORES

Curso Virtual 2023 BCR	Banca Corporativa	Banca Personas	Areas de apoyo	Total BCR	
Certificados	285	1789	1840	3914	95,28%
Exfuncionarios (corte 31 enero 2024)	5	9	14	28	0,68%
Reprobados*	0	5	3	8	0,19%
Pendientes*	8	71	79	158	3,85%
Total según segmento	<b>298</b>	<b>1874</b>	<b>1936</b>	<b>4108</b>	<b>100%</b>
*Según curso de reposición					

## NOS ALINEAMOS A LA LEGISLACIÓN NACIONAL

### SOMOS VIGILANTES EN EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA NACIONAL EN EL TEMA DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE, POR LO CUAL NOS APEGAMOS A LO ESTABLECIDO EN LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

<p>Código de Trabajo de la República de Costa Rica</p>	<p>Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (Ley No. 8422) y su respectivo reglamento.</p>	<p>Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo (Ley No. 8204) y su normativa relacionada: Acuerdo Sugef 12-10 Normativa para el cumplimiento de la Ley No. 8204.</p>	<p>Ley General de Control Interno (Ley No. 8292) y su respectivo reglamento.</p>
<p>Normas de Control Interno para el sector público, emitido por la Contraloría General de la República.</p>	<p>Reglamento para la autorización y ejecución de operaciones con derivados cambiarios.</p>	<p>Reglamento sobre apertura y funcionamiento de las entidades autorizadas y el funcionamiento de los fondos de pensiones, capitalización laboral y ahorro voluntario previsto en la Ley de Protección al Trabajador Ley 7983.</p>	<p>Principios éticos de los funcionarios públicos, Decreto No. 3146.</p>

## CANALES PARA EL MANEJO DE DENUNCIAS

El Conglomerado Financiero BCR cuenta con normas y procedimientos que garanticen y salvaguarden los intereses de todas las partes implicadas. Por tanto, cualquier persona tiene el derecho de denunciar los presuntos actos de corrupción de los que tenga conocimiento y sean cometidos por colaboradores de nuestra organización.

Contamos con canales confidenciales en aquellos casos en que se requiera consultar o denunciar algún comportamiento contrario a lo establecido en la gestión, que se promueven en todas las empresas que conforman parte de él.

De conformidad con lo establecido en el Código de Ética Institucional, todos los colaboradores del Conglomerado Financiero BCR tenemos el deber de conocer, cumplir y facilitar la ejecución de los lineamientos establecidos en este documento.

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

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

Una vez interpuesta la denuncia, así como durante y luego del proceso de investigación, el denunciante tendrá derecho a que su identidad sea protegida en todo momento. No obstante, las autoridades judiciales y quienes se encuentren legitimados por la institución, podrán tener acceso a la información pertinente, ante la posible existencia de un delito contra el honor de la persona denunciada.

**Canal oficial de denuncias de conductas eventualmente antiéticas**

PRINCIPAL CANAL DE DENUNCIAS ES LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

El principal canal para realizar sus denuncias, reclamos y/o quejas eventualmente antiéticas, es la instancia **Contraloría de Servicios**. La asignación del canal se realiza para atender la atención y seguimiento de las denuncias de igual manera la Contraloría está disponible para denuncias externas.

Para presentar las denuncias ingrese al siguiente formulario:

Formulario en línea  
<https://bcrcr.com/canal-denuncias/ContraloriaServiciosForm-BancoBCR>

Correos electrónicos  
[etica@contraloria@bancobcr.com](mailto:etica@contraloria@bancobcr.com)  
[etica@denuncia@bancobcr.com](mailto:etica@denuncia@bancobcr.com)

**OTRAS INSTANCIAS DISPONIBLES**

Auditoría General Corporativa	Oficina de Procedimientos Administrativos
<p>Sonante en caso de posibles hechos irregulares o ilegales con el uso o manejo de fondos públicos o aquellos recursos encaminados al debilitamiento del sistema de control interno en el Banco de Costa Rica.</p> <p><b>Sitio web:</b> <a href="https://www.bancobcr.com/web/portal/bcr/ta-encaboo/areas-del-bcr/interseccion-auditoria-interna/denuncia-gre-fo-auditoria-interna">https://www.bancobcr.com/web/portal/bcr/ta-encaboo/areas-del-bcr/interseccion-auditoria-interna/denuncia-gre-fo-auditoria-interna</a></p> <p><b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:DenunciaAuditoria@bancobcr.com">DenunciaAuditoria@bancobcr.com</a></p>	<p>Hechos irregulares - acoso laboral, eventos relacionados con la Ley sobre el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Disciplina, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Ley General de Control Interno o los que establezcan las regulaciones internas del Banco de Costa Rica.</p> <p><b>Correo:</b> <a href="mailto:apoyos@bancobcr.com">apoyos@bancobcr.com</a></p>

Todas las denuncias se reciben y se manejan con la confidencialidad del denunciante.

**ci** **safo**



## EXTENDEMOS LA ÉTICA Y NUESTRAS POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN DENTRO DE NUESTRA CADENA DE VALOR

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

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



## GESTIÓN DE RIESGO

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

En el 2023 la gestión integral de riesgos, se logró mantener el equilibrio entre rentabilidad y riesgo, para lo cual se gestionó este último de manera correcta y de acuerdo con lo establecido en las regulaciones correspondientes. Además, el órgano de dirección ha tomado las medidas de forma prospectiva e incorporado el análisis de los riesgos financieros y no financieros en el ámbito internacional y local, así como sus implicaciones para el Conglomerado Financiero BCR. Esto ha permitido tomar acciones estratégicas para enfrentarlos.

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

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

Se dio continuidad a labores indispensables tales como manejo del riesgo de crédito, administración del riesgo de liquidez, control de los riesgos de mercado, evaluaciones de los riesgos estratégicos, operacionales, reputacionales, regulatorios y de cumplimiento normativo, gestión de la continuidad del negocio, ambiental, social y gobernanza otras. Finalmente se destaca, el apoyo a la atención de los arreglos de pago a los clientes afectados por la pandemia y la gestión de las carteras de inversión con el fin de mantener la rentabilidad que sustente el crecimiento del CFBCR.



## RIESGOS OBJETO DE LA GESTIÓN

EN EL SIGUIENTE CUADRO SE DETALLA LA CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS RELEVANTES DEL BANCO QUE SON OBJETO DE GESTIÓN:

CLASIFICACIÓN DE RIESGOS DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR					
TIPOS DE RIESGOS RELEVANTES					
FINANCIEROS			NO FINANCIEROS		
Crédito	Mercado	Liquidez	Estratégico Reputacional Operativo Legal	Seguridad de la Información & TI Ambiental y Social	Regulatorio y Cumplimiento
			Legitimación de Capitals, Financiamiento al Terrorismo, Financiamiento de la Proliferación de Arms de Destrucción Masiva y Financiamiento de Delincuencia Organizada (LC/FT/FPADM/FDO)		
			INTRAGRUPO		

## SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO

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

## PRINCIPIOS Y POLÍTICAS DE GESTIÓN DE RIESGOS

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

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

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

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

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



## BANCO INNOVADOR Y DIGITAL

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

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



## INNOVANDO CANALES DIGITALES Y AUTOGESTIÓN DE TRÁMITES

El Conglomerado Financiero BCR continúa impulsando la banca digital mediante el uso de tecnologías innovadoras y seguras para promover la bancarización y democratización de los servicios, a la vez que fortalece la experiencia del cliente con interacciones más ágiles y sencillos, a través de los distintos canales.

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

Accesibilidad, usabilidad y seguridad en línea mediante medio electrónicos y digitales, caracterizan las innovaciones del año 2023.



## CIBERSEGURIDAD Y CIBERINTELIGENCIA

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

La hoja de ruta, en materia de Transformación Digital de valor público, se consolida a paso firme con la innovación y fortalecimiento de canales de autogestión, presenciales y en línea, velando siempre por la ciberseguridad y funcionalidad, en resguardo de la integridad física y patrimonial de los clientes, apoyando el proceso con servicios de información y de educación financiera como los antes indicados.

### PRINCIPALES APORTES

Se profundiza en el marco de gobierno corporativo con la priorización de recursos enfocados el Programa antifraude.

Liderazgo en materia de ciberseguridad; ciberinteligencia y en prevención de fraudes de todo tipo, así como en seguridad física.

El liderazgo en la formulación de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad, en alianza con el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) y la Organización de los Estados Americanos (OEA).

Fortalecimiento del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC). Con posibilidad de que el SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) del CFBCR sea considerado como referente para implementarlo a nivel nacional, en conjunto con el Gobierno de Costa Rica y el Gobierno de Estados Unidos.

Sistema de Gestión Antisoborno (SIGAS). Tiene como objetivo prevenir, detectar y abordar el soborno, implementando una serie de medidas reconocidas como buenas prácticas a nivel internacional (requisitos "Hard") según la norma ISO 37001.

El Banco de Costa Rica periódicamente está capacitando en materia de Ciberseguridad y Ciberinteligencia, lo cual facilita la identificación de las situaciones en que puede ser víctima de fraude y cómo evitarlas. En el 2023 se realizaron Webinar, sobre prevención de fraude y riesgos virtuales, que tuvieron como objetivo evitar que las personas sean víctimas de fraude y que no teman realizar sus transacciones a través de las plataformas digitales siguiendo los protocolos de seguridad, las charlas fueron impartidas a empresas y clientes en general.

Se obtienen mejoras en los indicadores de seguridad de la información de un 94% en donde se mantienen los indicadores por encima del promedio de la industria, en todas las variables evaluadas. Evaluación de la firma internacional Secury Scorcard.

Se recibieron complacencia y felicitación, destacando el hecho de que el BCR haya establecido estrategias e implementado herramientas de anticipación del fraude; además, solicitó el apoyo con material, ejemplos y cifras de lo que se está haciendo, para presentarlo al señor Rodrigo Chaves Robles, Presidente de la República, e iniciar un proceso tendiente a homogenizar procesos en el sistema financiero y para afianzar la relación entre las instituciones en la lucha contra la criminalidad.

## PARTES INTERESADAS

La visión de sostenibilidad del Conglomerado Financiero BCR promueve el respeto a los intereses y expectativas de todos sus grupos de interés mediante la identificación y priorización como punto de partida para agregar valor público y consolidar relaciones de largo plazo y beneficio mutuo.

Nuestro compromiso se manifiesta en las acciones que venimos desarrollando con cada una de nuestras partes interesadas, según se reportan en los distintos apartados del presente reporte.



## SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO

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

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

### LAS VARIABLES ESTUDIADAS RESPONDEN A:

Índice de Recomendación NPS (metodología Net Promoter Score (NPS) (Disposición a recomendar en escala de 0 a 10).

Satisfacción con el servicio (En escala de 1 a 10)

Satisfacción con Variables del Servicio (Trato, Confianza, Ofrecimiento de Productos y la Rapidez).  
En escala de 1 a 10.



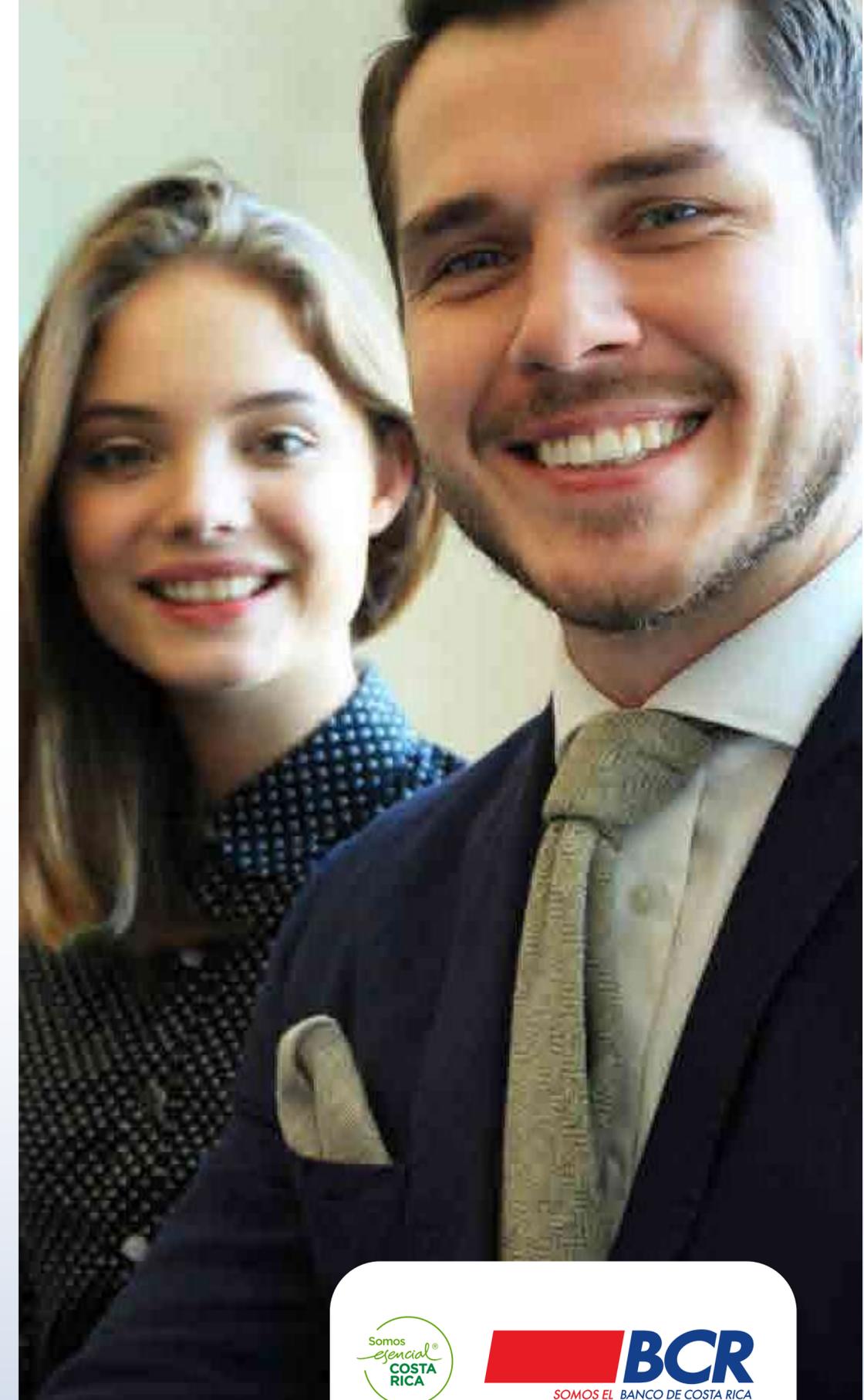
## RESULTADOS BCR

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

## RESULTADOS SUBSIDIARIAS

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

- Los índices de calificación de la Sociedad Administradora de Fondos de Inversión muestran áreas de oportunidad enfocadas a un mayor seguimiento de solicitudes y requerimientos de los clientes.
- En lo que respecta a BCR Pensiones, las calificaciones se ven afectadas por menores rendimientos en las inversiones, causados por factores ajenos como la inflación local e internacional, la guerra en Ucrania y la pandemia.



## RECLAMACIONES

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

En relación con el año 2023, se aprecia una disminución del 20% en reclamos y un 29 % en quejas, situación que se asocia principalmente por la innovación tecnológica en cajeros automáticos pasando a nuevos dispositivos con más opciones de autogestión conocidos como cajeros multifuncionales. De los aprendizajes post pandemia Covid-19 los clientes comenzaron a valorar más el uso de

canales de autogestión, pero esto vino de la mano de barreras generacionales y capacidades por formar con mayor detalle para el uso correcto de los servicios, lo cual impactó en el incremento de reclamos y quejas por problemas asociados a errores del trámite por omisión de los clientes, entre otros factores.

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

RECLAMACIONES			
Tipología	Ene-Dic 2021	Ene-Dic 2022	Ene-Dic 2023
Reclamos	9963	14227	11391
Quejas	1837	2575	1821
<b>Total general</b>	<b>11830</b>	<b>16802</b>	<b>13212</b>



## COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD

La comunicación corporativa interna y externa, así como la publicidad se desarrolla en forma responsable, oportuna y precisa, procurando sea lo más comprensible, transparente, inclusiva y no discriminatoria, lo cual nos ha permitido establecer un diálogo respetuoso con nuestras partes interesadas.

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



# CAPÍTULO 3

UN BUEN LUGAR PARA TRABAJAR



# CONTRIBUCIÓN A LOS ODS DESDE LA DIMENSIÓN SOCIAL



## RESPETAMOS LOS DERECHOS HUMANOS

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, que proclaman que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos sin importar su raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

El Conglomerado Financiero del BCR tiene el compromiso y la responsabilidad de apoyar los derechos humanos en el lugar de trabajo y en general, dentro de su ámbito de influencia.



## ACCIONES AFIRMATIVAS PARA LA PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

El Banco de Costa Rica tiene la firme convicción de proponer y promover políticas y acciones institucionales, para erradicar cualquier práctica o modalidad de discriminación por razones laborales, de género, políticas, económicas, sociales, religiosas, o de cualquier otra naturaleza.

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

Nuestras políticas contemplan, como materia fundamental, la promoción de prácticas laborales justas que, a su vez, permiten una importante participación de las mujeres en el quehacer diario de la Institución, aportando su conocimiento, experiencia y valores para que la entidad continúe como una de las más importantes y representativas del país.

A continuación, referencias de nuestra principal normativa relacionada:

### REGLAMENTO AUTÓNOMO DE TRABAJO DEL BCR

#### Artículo 16. Igualdad de trato, de oportunidades y respeto a la dignidad de la persona

La igualdad de trato, la igualdad de oportunidades reales y la dignidad de la persona, constituyen valores de primer orden que informan el contenido de las relaciones y las prácticas laborales en el Banco. El Banco propondrá y promoverá políticas institucionales así como acciones reales y efectivas, tendientes a erradicar cualquier práctica o modalidad de discriminación en el trabajo por la participación en organizaciones laborales, de edad, etnia, género, religión, preferencia sexual, credo político, condiciones socioeconómicas, de capacidades especiales o de cualquier otra discriminación de naturaleza odiosa, así como procurará igualdad de oportunidades en el ingreso, formación, capacitación, ascenso y promoción de todas las personas.

### CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

#### Artículo 20. Política de selección, remuneración salarial, evaluación del desempeño y formación y desarrollo del Capital Humano (...)

El Conglomerado Financiero BCR, mantendrá vigente un sistema de selección y de ascensos, que estará sustentado en criterios y procedimientos técnicos de selección, clasificación y valoración de puestos acorde con los perfiles de cada puesto, de manera que no se incurra en ninguna práctica o modalidad de discriminación por razones de edad, etnia, género, religión, políticas, económicas, sociales, sindicales, discapacidad o de cualquier otra naturaleza.

## CÓDIGO DE ÉTICA CORPORATIVO

### Artículo 7. Compromiso

Artículo 7. Compromiso con el Código de Ética Las personas sometidas a este Código deben emplear su capacidad técnica y profesional de la siguiente manera:

- a. Se debe comprometer a alcanzar la capacitación necesaria para mejorar el desempeño de sus funciones. Esto implica el cumplimiento tanto de los planes de formación establecidos por la Universidad Corporativa SAGO, como el mantenerse en una constante actualización sobre la materia aplicable en su área de especialización y de acuerdo con el propósito detallado en su perfil de puesto.
- b. Realizar los cursos virtuales y asistir a los eventos de formación en materia de ética, convocados por la Gerencia Corporativa de Capital Humano.
- c. Ajustar los precios y condiciones de las operaciones en que intervengan a la normativa aplicable según el tipo de operación de que se trate y, en su caso, a las reglas y tarifas establecidas por el Conglomerado Financiero BCR.
- d. Aplicar los procedimientos establecidos internamente, muy en especial en lo que se refieren a las facultades y límites de riesgo.
- e. Realizar la contabilización de las operaciones contratadas con exactitud y rigor y mantendrán con iguales criterios los archivos y registros requeridos en su actividad.
- f. Aplicar las normas relativas a seguridad e higiene en el trabajo, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales. Esto implica también para quienes se encuentren en labores de teletrabajo.
- g. De acuerdo con la Ley N° 8292, Ley General de Control Interno, se debe asegurar un adecuado ambiente de control, estimulando y promoviendo la conciencia, el compromiso de control, la integridad y los principios éticos de todas las personas sometidas a este Código. Vigencia: 16/08/2011 Versión 7 rige a partir de 1/2/2022 Página 11 de 18 B-94-11 Código de ética corporativo del Conglomerado Financiero BCR h. Cumplir con las normas establecidas en el Manual de cumplimiento corporativo del Conglomerado Financiero BCR y las instrucciones y directrices que lo desarrollan.
- h. Compromiso de practicar una política de no tolerancia del acoso u hostigamiento sexual, para lo cual se debe cumplir la Política institucional contra el hostigamiento sexual en el conglomerado BCR y las normas complementarias aplicables.
- i. Respetar la dignidad de las personas y los derechos que le son inherentes. Su aplicación se debe basar en lo establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de la Organización de las Nacionales Unidas.
- j. Respetar la igualdad de las personas y su diversidad, respecto de todo tipo de relaciones personales y profesionales derivadas de los negocios y actividades del Conglomerado Financiero BCR, un comportamiento respetuoso y equitativo en el que no tienen cabida actitudes discriminatorias por razón de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica, condición de salud o cualquier otra forma análoga de discriminación.

## CUARTA CONVENCION COLECTIVA DE TRABAJO DEL BANCO DE COSTA RICA Y EL SINDICATO UNION DE EMPLEADOS DEL BANCO DE COSTA RICA ARTÍCULO 21. IGUALDAD DE TRATO Y DE OPORTUNIDADES.

La igualdad de trato, la igualdad de oportunidades reales y la dignidad de la persona, constituyen valores de primer orden que informan el contenido de las relaciones y las prácticas laborales en el Banco de Costa Rica.

El Banco de Costa Rica y UNEBANCO, manifestamos nuestra firme convicción de proponer y promover políticas institucionales, así como acciones reales y efectivas, tendientes a erradicar cualquier práctica o modalidad de discriminación odiosa por razones laborales, de género, políticas, económicas, sociales, religiosas, tareas, sindicales, raciales, discapacidad o de cualquier otra naturaleza.

A partir de la vigencia de la presente convención colectiva, el Banco procurará igualdad de oportunidades en el ingreso, formación, capacitación, ascenso y promoción de las mujeres y otros colectivos.

## POLÍTICA SALARIAL DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

Dentro de la política salarial del Banco, se retribuye de forma equitativa en relación con el puesto que desempeñen, de acuerdo con los deberes, responsabilidades, competencias y otros factores generales, estipulados en los perfiles de cada puesto.

La política salarial responde a una escala salarial nominal, asociada a categorías de puestos y perfiles, sin diferenciación alguna de género. Está normado por el Reglamento Autónomo de Trabajo del Banco de Costa Rica en el capítulo VIII Remuneración Salarial y en la Cuarta convención colectiva de trabajo del Banco de Costa Rica y el Sindicato Unión de Empleados del Banco de Costa Rica, en su capítulo II Política Salarial. Así mismo, se realiza una comparación de mercado para tener una referencia que complemente el estudio del puesto.

## POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN Y CONCURSOS INTERNOS DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

Establecen que no debe existir discriminación por género al momento de realizar la contratación de personal, sino que deben mediar principios como: el cumplimiento de la malla curricular, experiencia, competencias personales y técnicas relacionadas con el puesto por el que concursa.



## COLABORADORES CFBCR

En el Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica los colaboradores son el principal recurso y tienen la responsabilidad de la ejecución de todas las acciones que impactan directamente en el cumplimiento de las estrategias planteadas.

La conformación por género de la población total CFBCR, del 2021 al 2023 se mantiene muy estándar reflejando una tendencia positiva hacia el cierre de brecha entre la participación de mujeres y hombres, logrando una equidad real en el año 2023. Estos datos nos permiten afirmar el compromiso institucional en pro de la igualdad y equidad de género.

### TOTAL DE COLABORADORES

# 4614

## CANTIDAD DE PERSONAS COLABORADORAS POR GÉNERO

	2020	2021	2022	2023
 Cantidad: %:	2108 49%	2165 49,2%	2163 50%	2345 50,82%
 Cantidad: %:	2220 51%	2236 50,8%	2242 50%	2269 49,18%
<b>TOTAL</b>	<b>4328</b>	<b>4401</b>	<b>4505</b>	<b>4614</b>

## COLABORADORES CFBCR

A nivel del Conglomerado Financiero BCR, la participación por género se encuentra balanceada, con un 51% de población femenina, correspondiente a 2345 personas y un 49% de población masculina, correspondiente a 2269 colaboradores según se aprecia en los siguientes cuadros:

ENTIDAD	Femenino	Masculino	Cantidad
BCR	2082	1979	4061
OPC	55	51	106
SAFI	58	48	106
SEGUROS	52	42	94
BCR VALORES	35	41	76
BANPROCESA	24	58	82
BCR LEASING	4	7	11
BCR LOGISTICA	35	43	78
<b>TOTAL</b>	<b>2345</b>	<b>2269</b>	<b>4614</b>

	BCR	S.A.	CFBCR
 Cantidad: %:	2082 51,27%	263 47,56%	2345 50,82%
 Cantidad: %:	1979 48,73%	290 52,44%	2269 49,18%
<b>TOTAL</b>	<b>4061</b>	<b>553</b>	<b>4614</b>

## IMPACTO POSITIVO DE LAS MUJERES EN PUESTOS DE LIDERAZGO EN EL CFBCR

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

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

Para el 2023 alcanzamos el 37% de participación en puestos de toma de decisión liderado por mujeres. Este proceso se impulsa con un plan anual de acción para el cierre de la brecha de género en puestos de toma de decisión, en congruencia con la Política Declaración de igualdad, equidad e inclusión que refuerza el compromiso y la visión de la alta administración en el tema.

	SUBSIDIARIAS	BCR	TOTAL DEL CFBCR
 Cantidad: %:	48 45%	155 36%	203 37%
 Cantidad: %:	59 55%	281 64%	340 63%
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>436</b>	<b>543</b>

## UNA POLÍTICA PARA IMPULSAR EL CIERRE DE BRECHAS DE GÉNERO

### POLÍTICA DECLARACIÓN DE IGUALDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN Y PROSCRIPCIÓN GENERAL DE CUALQUIER FORMA DE DISCRIMINACIÓN Y MANIFESTACIONES CONEXAS DE INTOLERANCIA, PRESENTES O FUTURAS EN CONTRA DE TODAS LAS PERSONAS TRABAJADORAS EN EL CONGLOMERADO FINANCIERO BCR

La Junta Directiva General, en la sesión 46-2020, del 17 de noviembre del 2020, aprobó la Política Declaratoria de igualdad, equidad e inclusión, orientada a cerrar las brechas de género en puestos de toma de decisión, con base en un diagnóstico institucional realizado en el año 2019 que reveló la oportunidad de desarrollar más acciones orientadas a erradicar cualquier tipo de discriminación. En el marco de la Responsabilidad Social Corporativa, la presente Política busca garantizar que, en los distintos procesos de toma de decisiones relacionadas con la gestión del personal, la comunicación organizacional y el servicio al cliente, sean más equitativos e inclusivos al considerar la diversidad de mujeres y de hombres.

La Política Declaratoria de igualdad, equidad e inclusión es un axioma dirigida a establecer un sustento universal de la visión y compromiso del Conglomerado Financiero BCR hacia los temas de igualdad, equidad e inclusión y proscripción general de cualquier forma de discriminación y manifestaciones conexas, para sustentar el marco de actuación organizacional, que mediante reglamentos o disposiciones contribuiría a seguir fortaleciendo las buenas prácticas institucionales en materia de no discriminación.

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

La Junta Directiva General, en la sesión 46-2020, del 17 de noviembre del 2020, aprobó la Política Declaratoria de igualdad, equidad e inclusión, orientada a cerrar las brechas de género en puestos de toma de decisión, con base en un diagnóstico institucional realizado en el año 2019 que reveló la oportunidad de desarrollar más acciones orientadas a erradicar cualquier tipo de discriminación. En el marco de la Responsabilidad Social Corporativa, la presente Política busca garantizar que, en los distintos procesos de toma de decisiones relacionadas con la gestión del personal, la comunicación organizacional y el servicio al cliente, sean más equitativos e inclusivos al considerar la diversidad de mujeres y de hombres.

## GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

Para la gestión de la diversidad, equidad e inclusión, el Banco de Costa Rica ha venido fortaleciendo sus acciones como parte integral del bienestar colectivo de sus colaboradores.

Uno de sus pilares es el **Programa de Igualdad y equidad**, que prioriza acciones afirmativas para reforzar el quehacer institucional banco género-inteligente.

A partir del año 2022, con la **Política Declaratoria de igualdad, equidad e inclusión**, axioma dirigido a establecer un sustento universal de la visión y compromiso del Conglomerado Financiero BCR hacia los temas de igualdad, equidad e inclusión y proscripción general de cualquier forma de discriminación y manifestaciones conexas y refuerza la gobernanza con la creación de la **Comisión institucional para la promoción de la igualdad y equidad efectiva** y la integración de la **Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD)**, liderada por la oficina de Salud Ocupacional e integrada por miembros de las áreas de Obras Civiles, Universidad Corporativa SAGO, Oficina de Reclutamiento, Comunicación Institucional, y la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa, a partir de la cual se gestiona un plan de acción y se rinde cuentas a CONAPDIS. Consejo Nacional de Personas con Discapacidad. Acciones que se han venido sumando al proceso de gobernanza y de buenas prácticas, con el decidido apoyo de la Junta Directiva General y la Gerencia General.

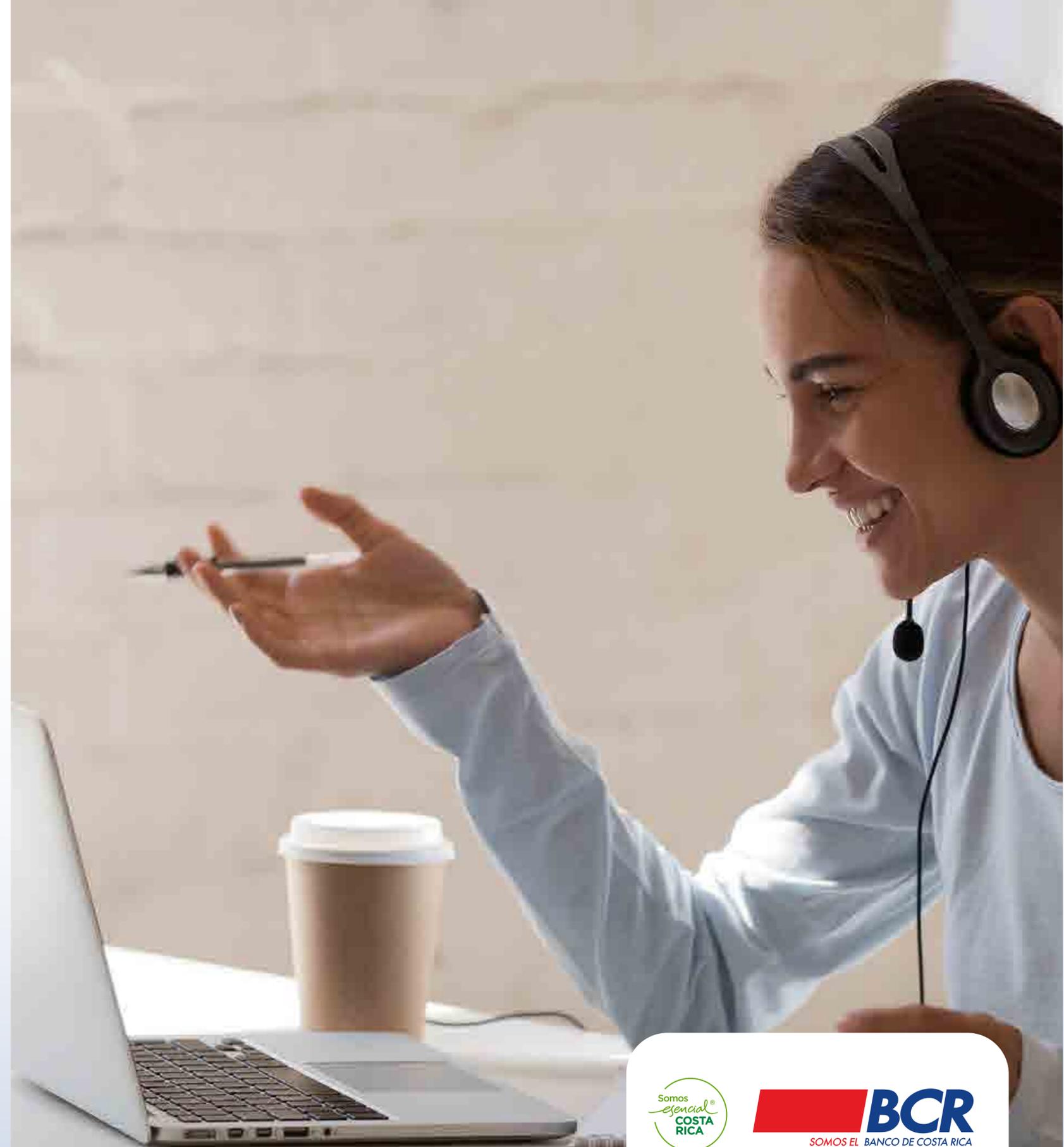
El impulso del liderazgo femenino es una realidad corporativa sustentada en la gestión responsable de las brechas de género identificadas y de la incidencia de las acciones realizadas, lo cual nos ha merecido por dos años consecutivos contar con el reconocimiento del INAMU por Buenas Prácticas Laborales para la Igualdad de Género.

Se avanza a paso firme al alcanzar la meta de igualdad real en el año 2022 y mantenerla durante el año 2023. El Conglomerado Financiero BCR cuenta con paridad de participación de mujeres y hombres, y en relación con la participación de mujeres que ocupan puestos de liderazgo, nuevamente superamos la meta, al pasar de un **35% a un 37%** de mujeres que ocupan puestos de liderazgo en el CFBCR. Celebramos este avance porcentual porque responde a un proceso evolutivo de cambio cultural impulsado por procesos de sensibilización y gobernanza orientados a fortalecer condiciones de igualdad e idoneidad para la participación efectiva de mujeres y hombres en los concursos de puestos conforme se van requiriendo en la organización.



## ACCESIBILIDAD TECNOLÓGICA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El compromiso institucional del BCR hacia la inclusión se materializa no solo en acciones de beneficio para sus colaboradores sino también en priorización de inversiones tecnológicas que promuevan la accesibilidad de clientes y usuarios con distintos tipos de discapacidad, como las realizadas en la red de cajeros multifuncionales ubicados en todos el país con guía audible y conector para audífonos, el desarrollo de la aplicación BCR Móvil y BCR Clave Virtual compatible con el lector de pantalla voice over y la generación de Claves Dinámicas en lenguaje braille.



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

Con base en las utilidades en el orden de los ₡22 086 millones, generadas durante el año 2023, el Banco realizó contribuciones parafiscales de ₡11 645 094 132

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

CONTRIBUCIÓN	%	INSTITUCIÓN BENEFICIADA
5,862,054,794.36	15%	Régimen de Invalidez Vejez y Muerte de la (CCSS)
1,954,018,264.77	5%	Consejo Nacional de Préstamo para la Educación (CONAPE)
1,110,129,292.27	3%	Comisión Nacional de Emergencias (C.N.E.)
2,718,891,780.55	10%	Instituto de Fomento Cooperativo (INFOCOOP)

El resultado financiero del Conglomerado Financiero BCR registró utilidades en el orden de los ₡22 086 millones, lo que permite seguir contribuyendo al desarrollo del país a través de los aportes de los pagos de cargas parafiscales con los son: Régimen de Invalidez Vejez y Muerte de la (CCSS), Consejo Nacional de Préstamo para la Educación (CONAPE), la Comisión Nacional de Emergencias (C.N.E.), el Instituto de Fomento Cooperativo (INFOCOOP). Nuestro reto y compromiso es seguir la ruta estratégica que ayude a garantizar la gobernanza corporativa, la continuidad del negocio y la confianza de nuestros clientes.



## PREVENIMOS Y EDUCAMOS SOBRE ACOSO LABORAL Y SEXUAL

En el Conglomerado Financiero BCR, el acoso u hostigamiento sexual se define como toda conducta sexual indeseada por quien la recibe, de forma reiterada y que provoque efectos perjudiciales en las condiciones de trabajo, el desempeño laboral y el estado de bienestar personal. También se considera acoso la conducta grave que, habiendo ocurrido una sola vez, perjudique a la víctima en cualquiera de los aspectos indicados.

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

El Conglomerado ha tomado acción en contra de este tipo de comportamiento, creando una política de cero tolerancias e impunidad, misma que se ve reflejada en el "Reglamento contra el hostigamiento sexual en el Conglomerado BCR (REG-PSO-ACH-129-10)".



## PROMOVEMOS EL DESARROLLO Y FORMACIÓN

El Conglomerado Financiero BCR cuenta con la Universidad Corporativa SAGO, replanteada en el año 2016, cuyas siglas significan:

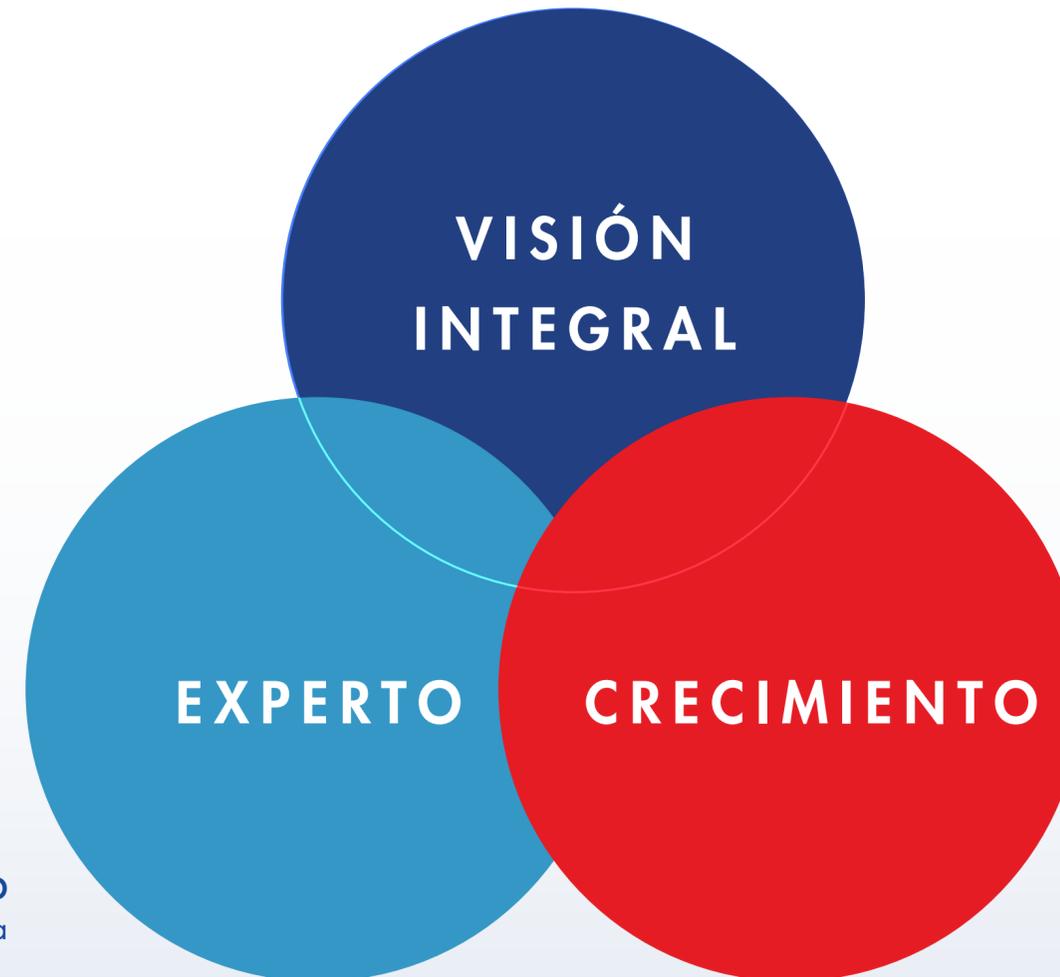


El objetivo primordial de la universidad corporativa es contribuir al fortalecimiento de la competitividad del Conglomerado Financiero BCR, impulsando un cambio de cultura corporativa, mediante programas de formación y desarrollo para el logro de los objetivos estratégicos, con tres ejes principales de acción:

- Integral:** conocimiento para todos.
- Experto:** enfocado al puesto de trabajo.
- Crecimiento:** desarrollo de competencias personales.



**CONOCIMIENTOS GENERALES DEL CONGLOMERADO TEMAS DE MARCO REGULATORIO Y ESTRATÉGICOS.**




**CONOCIMIENTO ENFOCADO AL PUESTO**  
Temas técnicos según el área



**DESARROLLO DE COMPETENCIAS PERSONALES**



## PROPUESTA VALOR DE LA UNIVERSIDAD CORPORATIVA SAGO

### 4 FACULTADES:

NEGOCIO LIDERAZGO DOMINIO INGENIO



Servicio de asesoría, acompañamiento y gestión de requerimientos



Alineamiento a la estrategia organizacional y cultura corporativa



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



Administración de instalaciones físicas para formación



Seguimiento y gestión de las planes de formación



Dominio de herramientas virtuales



Diseño y ejecución de programas estratégicos



Diagnóstico de necesidades de formación actualizado

## FUNCIONES DE LA UNIVERSIDAD CORPORATIVA SAGO

Brindar asesoría y seguimiento en el desarrollo profesional.

Creación de planes de formación diseñados de acuerdo con las necesidades organizacionales.

Desarrollo de habilidades técnicas y personales.

Impulsar el crecimiento personal y profesional para mejorar el desempeño organizacional.

Crear espacios para compartir experiencias y conocimientos con profesionales altamente calificados.

Durante el año 2023 se logró capacitar en total 162434,5 colaboradores en el CFBCR, siendo la mayor cantidad de eventos en la empresa BCR, distribuidos por género en cantidades similares masculino 25122 y femenino en 22927

EMPRESA	CANTIDAD DE EVENTOS	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	MASCULINO	FEMENINO	OTRO GÉNERO	HORAS DE CAPACITACIÓN
BCR	306	43473	20643	22779	51	145861
BCR VALORES	59	587	310	277	0	3629
BCR CORREDORA DE SEGUROS	38	788	341	447	0	2666,5
BCR PENSIONES	93	1096	601	495	0	4195
BCR SAFI	64	1931	882	1049	0	4485,5
BANPROCESA	24	203	132	71	0	1553,5
BCR LEASING	7	22	18	4	0	44
<b>TOTALES</b>	<b>591</b>	<b>48100</b>	<b>22927</b>	<b>25122</b>	<b>51</b>	<b>162434,5</b>

En cuanto a las horas de capacitación realizadas, comparado con el 2022, se aprecia un aumento de un 10,37%, al tener que replantearse capacitaciones presenciales y reenfocar el tiempo laboral de los colaboradores en la atención prioritaria de las nuevas necesidades de nuestros clientes y público en general.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR AÑO	
2019	76.317
2020	58.036
2021	+124mil
2022	111.130
2023	162 434,5

## PRÁCTICA LABORAL ESENCIAL PARA LA SOSTENIBILIDAD

El trabajo es un elemento importante para la consecución de la sostenibilidad, además de una parte esencial en el desarrollo humano, la justicia social y la estabilidad. El Conglomerado Financiero se encuentra comprometido con los derechos fundamentales en el trabajo como lo son libertad de asociación, libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en todas sus formas.

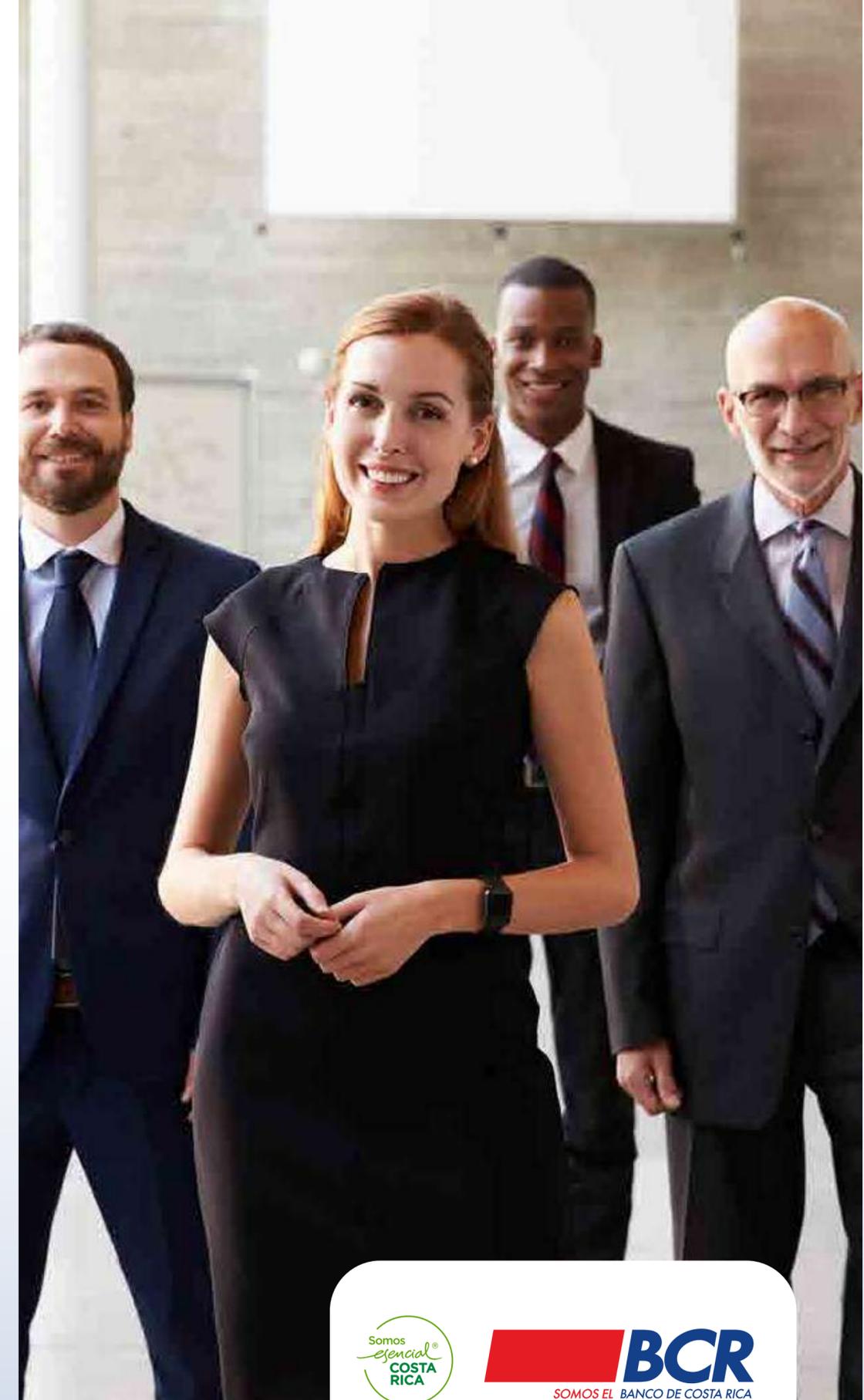
Los derechos de los colaboradores de ganarse la vida con un trabajo escogido libremente y en condiciones laborales justas y favorables; se reflejan en la Declaración Universal de Derechos Humanos, estimulando la economía, la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres al mismo tiempo que protegen el medio ambiente.

### 3.6.1

## APOYAMOS LA ELIMINACIÓN DE TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO

En el Banco de Costa Rica promovemos la igualdad de trato y la dignidad de las personas, indistintamente de su género, mediante el desarrollo de oportunidades en el ingreso, formación, capacitación, ascenso y promoción. Impulsamos la libertad de asociación y reconocemos la importancia de la negociación con los grupos de interés, así como eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción y la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.

Además, estipulamos dentro de nuestra normativa requisitos específicos y contundentes contra la contratación de personal menor de 18 años, con el objetivo de evitar riesgos vinculados a la contratación de mano de obra infantil.



## PROCURAMOS LA LIBRE ASOCIACIÓN DE LOS COLABORADORES

El diálogo y la negociación son fundamentales para fortalecer relaciones laborales entre los grupos de interés. Por eso, dentro de nuestra composición interna se han conformado diferentes gremios, entre los principales se encuentran el sindicato (UNEBANCO), que actúa con total libertad e independencia; la Asociación Solidarista de Funcionarios del Banco de Costa Rica (Asobancosta), que también cuenta una participación muy representativa y otras como la Asociación de Profesionales, la Asociación de Peritos y la Asociación de Atletismo.

Nuestros colaboradores pueden constituir asociaciones y afiliarse al sindicato de manera libre. Como parte de este compromiso, facilitamos las condiciones para que el personal representante de las y los funcionarios pueda realizar tareas sindicales dentro de la jornada laboral. Se destaca que para el BCR los procesos de negociación de la Convención Colectiva se enmarcan en un diálogo transparente, responsable y de consenso, en el seno de una Comisión Negociadora integrada por UNEBANCO (representación laboral) y un grupo de alto nivel de la administración, cuya investidura emana directamente de la Junta Directiva General del banco.

La unión de ambos esfuerzos busca el equilibrio adecuado para la promoción del crecimiento y mejoramiento de las condiciones de trabajo y de vida de los colaboradores. Los acuerdos contemplados en la Convención Colectiva del Banco de Costa Rica y de su personal son ratificados por el Ministerio de Trabajo de Costa Rica.

### Año 2023

COMPAÑÍA	ASOCIACIÓN	UNEBANCO
BCR	3410	2645
OPC	91	4
BCR VALORES	63	1
SEGUROS	75	0
SAFI	80	2
BANPROCESA	72	1
LEASING	12	0
<b>TOTAL</b>	<b>3803</b>	<b>2653</b>



## CLIMA LABORAL Y CULTURA CORPORATIVA

El clima laboral es un aspecto importante al momento de abordar la evaluación de las organizaciones. No puede haber un cambio a nivel laboral mientras no exista un clima organizacional que lo propicie.

### 3.7.1

## DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

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

La evaluación favorece la identificación de necesidades y situaciones específicas que puedan fortalecer relaciones interpersonales, el liderazgo, procesos de trabajo o bien, el servicio que se brinda tanto al cliente interno como externo, siendo una herramienta estratégica para nuestra organización, ya que colabora con la gestión de personas y contribuye en la toma de decisiones organizacionales que, a su vez, favorecen el logro de objetivos estratégicos.

El instrumento de evaluación está conformado por seis dimensiones: visión y propósito, liderazgo, entrega de valor, colaboración, talento, ritmo sostenible.



## GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

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

Para el período de evaluación, previo y durante se asesora y motiva a las personas trabajadoras en el CFBCR, para participar de manera activa, por medio del desarrollo de una estrategia de comunicación. Una vez obtenido los resultados globales de la evaluación anual se comunica al 100% de los colaboradores en el CFBCR, junto con una comunicación por jefatura de los resultados obtenidos en sus respectivas oficinas.

Se gestiona motivación al 100% de los niveles de jefatura para dar a conocer los resultados alcanzados en el período a sus respectivos equipos. Adicional se refuerza vía correo electrónico a los niveles de jefatura y a los equipos de trabajo a definir y accionar planes o estrategias, para el fortalecimiento o mantenimiento del ambiente laboral.

En el período 2023, la participación fue del 81.15% de la población del Conglomerado Financiero BCR, con 3707 personas evaluadoras, en 496 oficinas evaluadas.

Obteniendo una nota global del CFBCR del 89.63%, con 4 atributos identificados como comportamientos mejor evaluados, 8 atributos identificados como comportamientos con mayor brecha.

**3.707**  
EVALUADORES



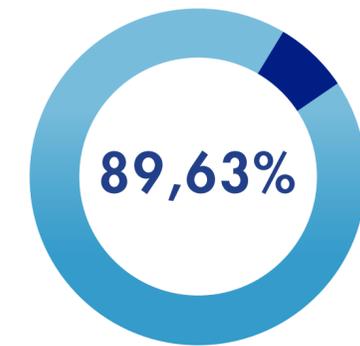
**81.15%**  
PARTICIPANTES  
CONGLOMERADO FINANCIERO BCR



**496**  
OFICINAS EVALUADAS



NOTA GLOBAL  
CFBCR



Con satisfacción se reporta la nota global de un 89.63%, la cual refleja el compromiso institucional de la mejora continua en la construcción de competencias de liderazgo y de trabajo en equipo, como parte de los pilares de la conducta organizacional esperada.

## CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional es definida como el conjunto de supuestos básicos, creencias, valores, principios y normas que son compartidos por los miembros de una organización. Cada uno de estos elementos intangibles conforma el sistema de creencias que caracteriza a una organización y la diferencia de las demás.

La importancia de gestionar la cultura organizacional radica en que el sistema de creencias se traduce en las conductas y forma de hacer las cosas a lo interno de la organización, de tal manera que la cultura incide directamente en la experiencia que le es generada tanto a los clientes como a los colaboradores, y por ende en los resultados del desempeño organizacional.

En el Conglomerado Financiero BCR los valores, son pilares fundamentales de nuestra cultura, definidos como los atributos o cualidades que son apreciados por los miembros de una organización y que definen lo que es correcto o incorrecto. Los valores se convierten en un marco general que guía la conducta de cada persona trabajadora, actuando como la brújula moral de la organización.

La importancia de los valores en la cultura organizacional no es que se conviertan en placas pegadas en las paredes, sino en reglas básicas del comportamiento que enmarcan los "no negociables" en una empresa. Si representáramos la cultura de una empresa con un árbol, el tronco serían los valores. Y es que precisamente dan estructura, firmeza y supervivencia al negocio.

La cultura deseada es definida como la visión del futuro o norte de la cultura ideal para la organización, tomando en cuenta los atributos necesarios para impulsar el logro de la estrategia.

Nuestra cultura deseada como Conglomerado Financiero BCR es:

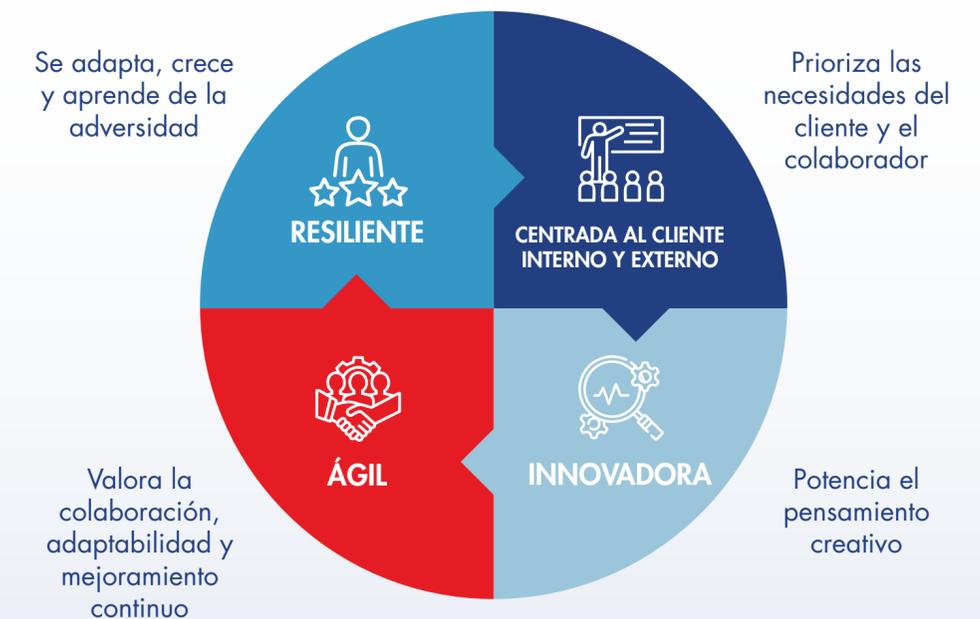
### CULTURA CENTRADA EN EL CLIENTE: "TODO GIRA ALREDEDOR DEL CLIENTE Y SU SATISFACCIÓN"

Los atributos de la cultura deseada deben incorporarse en los comportamientos de todos los colaboradores, de tal manera, que son traducidas en las competencias personales debidamente alineadas para el logro de los objetivos estratégicos.

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

pensamiento, comportamientos, toma de decisiones, estilo de liderazgo y otros elementos intangibles que se traducen en cómo logramos los resultados.

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



Como organización deseamos lograr resultados de excelencia y de cumplimiento con los más altos estándares de calidad, manteniendo una visión a largo plazo e incorporando la innovación en todo lo que hacemos, coherentes con nuestros valores y principios éticos.

**Entre los principales proyectos ejecutados en impulso a la transformación cultural se encuentran:**

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

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

Diseño y desarrollo del Programa de Formación en Innovación.

Diseño e implementación del modelo ADKAR para la gestión del cambio organizacional y en proyectos institucionales.

Actualización de los valores institucionales, alineados con el sentir de las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR.

Diseño de la Guía de Mejores Prácticas para las Reuniones Productivas.

Impulsar la práctica del feedback (retroalimentación) y diseñar una guía paso a paso para su aplicación.

Diseño del Programa Rompiendo Esquemas dirigido al equipo de agentes de cambio del Conglomerado Financiero BCR.

Planes para la atracción y retención del talento digital.

De acuerdo con reunión 43-2023 del Comité Corporativo Ejecutivo del 01/11/2023, se decide no aplicar la evaluación de cultura 2023 en el último trimestre y realizarla en el primer trimestre del 2024. Por lo que no se suministran los datos correspondientes.

## EDUCACIÓN FINANCIERA

Parte de la inversión social no asociada al impacto directo de la prestación de productos y servicios de nuestra oferta comercial es el Programa de Educación Financiera, Finanzas en Acción, que nació en el año 2020, con dos ejes prioritarios:



### FORMACIÓN DIRIGIDA

que atiende las necesidades de formación de hábitos financieros y de uso de herramientas a la medida de nuestros clientes, principalmente de planilla:

**1288 colaboradores** impactados por medio de un proceso de coordinación con 74 empresas



### IMPULSO AL HÁBITO

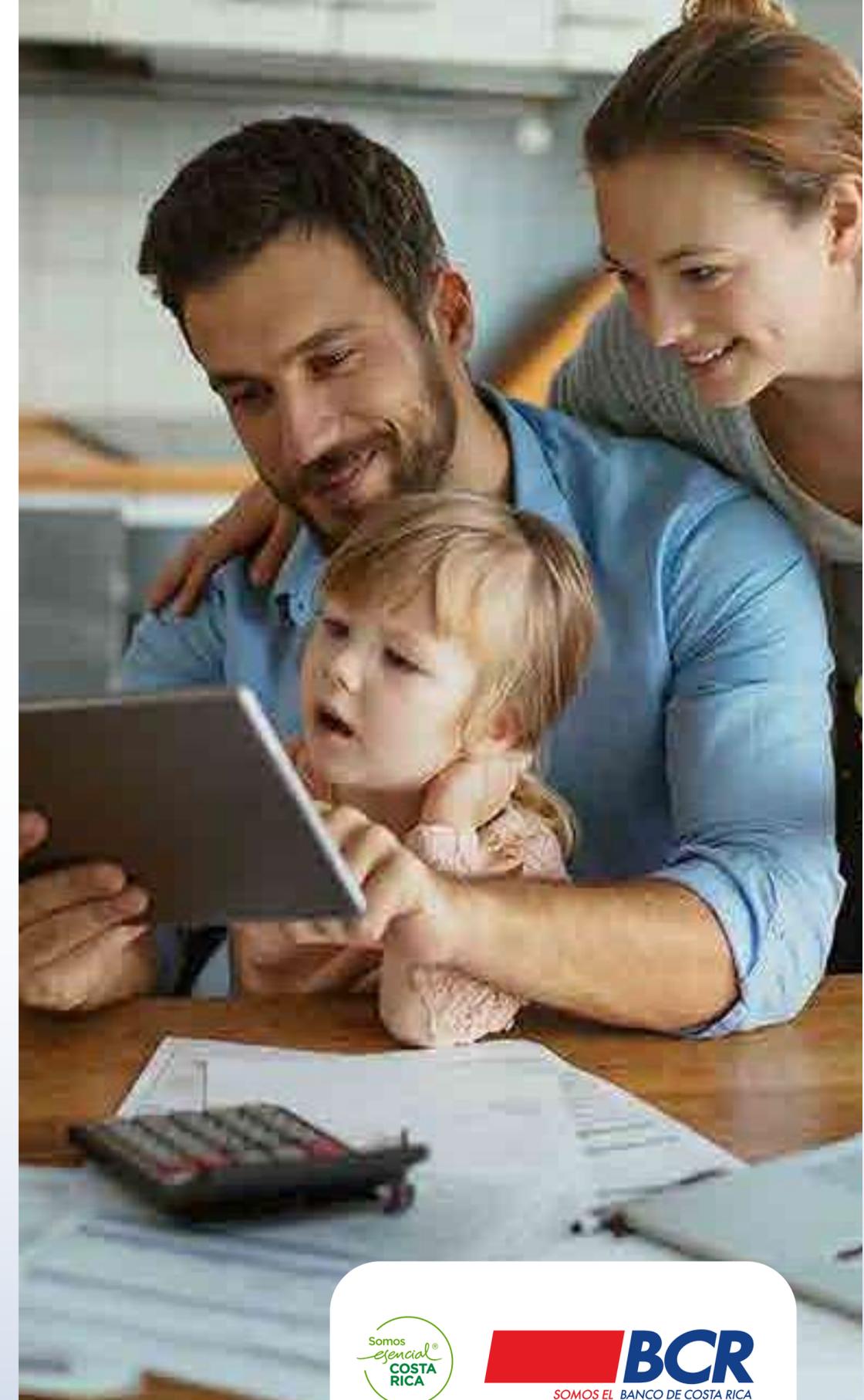
mediante el cual compartimos consejos a través de las redes sociales del Banco, con un alcance de **más de 190 mil personas**, de manera orgánica y sostenida.



Nuestra plataforma integral de comunicación social se aloja en el micrositio ubicado en [bancobcr.com](http://bancobcr.com), con contenidos de valor, de acceso universal y gratuito.

Durante el año 2023 se fortaleció el programa mediante un proceso de formación interno para contar con más facilitadores, con el propósito de atender la demanda creciente de nuestros clientes empresariales en educación financiera. Se lograron certificar 30 colaboradores y 26 por formar para el 2024, que participaron de forma espontánea en el proceso, como valor individual de vocación en servicio al cliente y a la satisfacción de aportar valor de impacto social positivo.

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



## SEGURIDAD OCUPACIONAL

El Conglomerado Financiero BCR se ha comprometido a proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, asimismo, reconoce que la prevención y reducción de riesgos laborales, es parte fundamental del quehacer diario, es por ello que la Alta Administración está comprometida en alcanzar el más alto nivel de seguridad y salud de las personas trabajadoras y todas aquellas personas que se encuentren dentro de las instalaciones del Conglomerado Financiero BCR, mediante el cumplimiento de la legislación vigente y la mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.



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

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

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

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

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

Los procesos incluyen:

- Organización de trabajo, factores sociales (incluyendo la carga de trabajo, horas de trabajo, victimización y acoso (bullying) e intimidación), el liderazgo y la cultura de la organización.
- Actividades rutinarias y no rutinarias incluyendo los peligros que surjan de:
  - Infraestructura, los equipos, los materiales y las condiciones físicas del lugar de trabajo.
  - Diseño de productos y servicios, la investigación, la producción, el montaje, la construcción, la prestación de servicios, el mantenimiento y disposición.

- Los incidentes pasados pertinentes internos o externos a la organización, incluyendo emergencias, y sus causas.
- Otras cuestiones, incluyendo la consideración de:
  - El diseño de áreas de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria/equipos, procedimientos de operación y organización del trabajo, incluida su adaptación a las necesidades y capacidades de las personas trabajadoras involucradas.
  - Las situaciones que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo causadas por actividades relacionadas con el trabajo bajo el control de la Institución.
- Actividades de todo el personal que tenga acceso al sitio de trabajo (incluyendo contratistas, proveedores y clientes externos).

## SERVICIOS MÉDICOS, BENEFICIOS PARA LA SALUD DEL COLABORADOR

Los servicios de salud son un componente destacado en la atención integral de los colaboradores, por lo que el Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica ofrece servicio médico de empresa. El programa de asistencia médica profesional que brinda la Institución es acorde con las necesidades actuales y siguiendo los lineamientos de consolidar las políticas y prácticas internas de calidad de vida del personal.

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

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

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

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

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

### 3.9.3.1

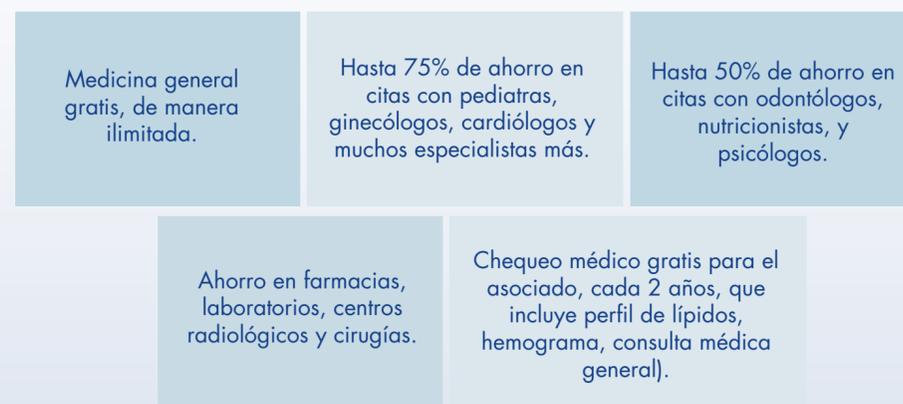
## SERVICIOS MÉDICOS OPORTUNOS

Contamos con una Unidad de Servicios médicos que brinda atención permanente a los colaboradores que así lo requieran. Asimismo, se cuenta con 14 clínicas-Consultorios y se incorporan las especialidades de Psiquiatría y Urología. En servicios de fisioterapia se cuenta con 17 clínicas. Los servicios están disponibles para la atención oportuna de las consultas del 80% de la población. El 20% restante que se ubica fuera de la periferia de la ciudad, se asisten por los servicios médicos dispuestos por la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).

## BENEFICIOS DEL SISTEMA DE SERVICIOS MÉDICOS Y SU ESTRUCTURA

Desde el programa de asistencia médica profesional, las personas trabajadoras tienen acceso a muchos beneficios como resultado de las alianzas generadas mediante las contrataciones de empresas que brindan atención médica profesional y de fisioterapia a las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR, de conformidad con lo que establece el Reglamento del Sistema Médico de Empresa y del Sistema Mixto de Atención Médica, emitido por la Caja Costarricense del Seguro Social.

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



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

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

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

Según la dimensión biológica de los síntomas, las primeras causas de consulta, enfermedades crónicas e incapacidad de los trabajadores del centro de trabajo, durante el año 2023, fueron las siguientes:

Primeras 5 causas de consulta
1. Músculo-esquelético / Estrés / cansancio / fatiga/ contracturas musculares
2. Enfermedad Crónica
3. Infecciones de vías respiratorias superiores (IVRS)
4. Gastritis / Colitis
5. Dermatológico

Principales 5 enfermedades crónicas no transmisibles presentes en los trabajadores del centro de trabajo
1. Hipertensión
2. Diabetes Mellitus
3. Hipercolesterolemia
4. Hipertriglicerilemia

Principales 5 causas de incapacidad de los trabajadores del centro de trabajo
1. Infecciones de vías respiratorias superiores (IVRS)
2. Gastrointestinales
3. Músculo-esquelético / Estrés / cansancio / fatiga/ contracturas musculares
4. Neurológicas
5. Psicoemocionales

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

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

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



## LESIONES, DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES

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

Entre los principales datos se encuentran:

Número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0
Número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	58
Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales.	Accidentes en el trayecto: 16. Los cuales incluyen caídas al mismo nivel 4 y a distinto nivel 2 y accidentes de tránsito en motocicleta 10
Cantidad de colaboradores enviados al INS	58 personas trabajadoras, de las cuales ninguna tuvo más de un accidente en el mismo año 2023
Total de días de incapacidad	1643 días
Porcentaje de accidentalidad, (según plantilla a cierre del año):	1 % es decir que por cada 100 personas trabajadoras ocurrió 1 accidente durante el año 2023

### CAUSALIDAD ACCIDENTES LABORALES 2023



### DURACIÓN MEDIA DE ACCIDENTABILIDAD ANUAL (2020-2021-2022-2023)

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

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

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

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

IDM 2023 es de 15; es decir que por cada accidente ocurrido se perdieron 15 jornadas de trabajo.

### INCAPACITADAS POR RÉGIMEN DE TRABAJO

	2020	2021	2022	2023
Mujeres	2	11	11	24
Hombres	8	12	4	27

### PERSONAS INCAPACITADAS POR RT EN 2023



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

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

Asumiendo la total responsabilidad y rendición de cuentas para la prevención de las lesiones y deterioro de la salud relacionada con el trabajo, así como la provisión de actividades y lugares de trabajo seguros y saludables.

Asegurándose de que se establezcan la política de la SST y los objetivos relacionados de la SST y sean compatibles con la dirección estratégica del Conglomerado Financiero BCR.

Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión en los procesos de negocio de la Institución.

Comunicando la importancia de una gestión de la SST eficaz y conforme a los requisitos del presente manual, procedimientos, política y reglamento de la SST.

Apoyando otros roles pertinentes a la dirección, demostrando su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.

Desarrollando, liderando y promoviendo la Cultura del Conglomerado Financiero BCR que apoye los resultados previstos del sistema de gestión de la SST.



## FORMACIÓN EN GESTIÓN PREVENTIVA

La capacitación en seguridad y salud en el trabajo, a través de programas dinámicos, busca que el colaborador conozca los riesgos a los que se enfrenta y pueda tomar las medidas de prevención y protección para la mejora continua de las condiciones y medio ambiente de su trabajo.

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

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

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

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

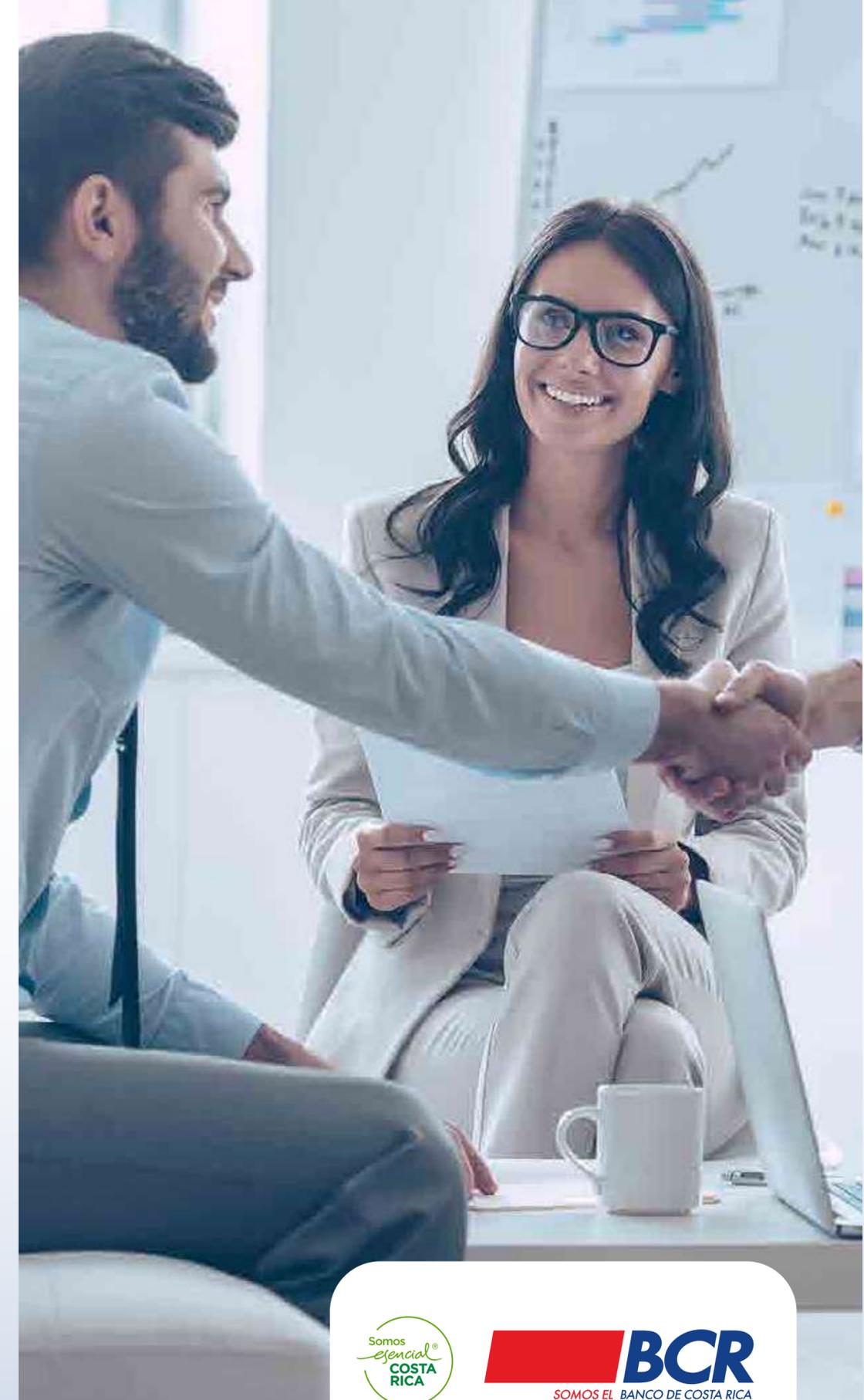
Se priorizaron acciones enfocadas en 23 charlas, con los siguientes enfoques:

- Salud Mental
- Salud física
- Nutrición
- De valor institucional

## AVANCES EN SEGURIDAD Y SALUD PARA NUESTROS COLABORADORES

Las personas trabajadoras reciben una adecuada comunicación de sensibilización y formación para que sean partícipes del desarrollo de la prevención y de un ambiente libre de riesgos ocupacionales en las áreas de trabajo. Para impulsar la debida diligencia en de su gobernanza se actualizaron las siguientes disposiciones:

- Disposiciones administrativas para la atención de emergencias en el Conglomerado Financiero BCR (B-77-04)
- Disposiciones administrativas del Conglomerado Financiero BCR para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo (B-156-12)



## PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

La Unidad de Bienestar Laboral fortalece, año con año, el programa de Brigadas de Emergencia, con un equipo conformado por personas trabajadoras del Conglomerado Financiero que voluntariamente aceptan ser entrenados y capacitados para actuar antes, durante y después de una emergencia en la Institución. Los brigadistas son importantes colaboradores en el área de la gestión preventiva y actúan en caso de una emergencia. Asimismo, adquieren conocimientos en Primeros Auxilios y Reanimación Cardio Pulmonar, para aplicar técnicas y procedimientos de atención médica prehospitalaria, a cualquier persona que esté siendo afectada en su salud o integridad física por una enfermedad o accidente. Lo anterior para generar un equipo de brigadistas con

vocación responsable y sincera a la prevención y atención de accidentes, riesgos o peligros que puedan afectar la integridad de las personas trabajadoras, clientes y visitantes de la Institución del Banco de Costa Rica.

Los compañeros brigadistas han tenido la oportunidad de demostrar y poner en aplicación sus conocimientos, enfrentándose a situaciones de emergencia no solo en el trabajo, sino también en sus hogares y en la vía pública. Para el 2023 el Conglomerado Financiero cuenta con 291 brigadistas.



## PREVENIMOS PADECIMIENTO FÍSICO CON EL PROGRAMA BCR MOVIMIENTO

El Programa BCR Movimientos promueve la disminución de padecimientos musculoesqueléticos de los colaboradores, ofreciéndoles conocimientos básicos preventivos, realizando actividades físicas o ejercicios cortos que alivian la fatiga física y mental durante breves espacios mientras transcurre la jornada de trabajo, esto es lo que se conoce como pausas activas.

El Programa BCR Movimiento se subdivide en tres áreas: **Pausas activas; Alimentación saludable y ejercicio.**

Las acciones realizadas comprendieron un plan de comunicación anual, de quince publicaciones, por medio de los canales internos, replicada en la intranet SOMOS BCR Comunidad Bienestar Laboral.



## TELETRABAJO CONGLOMERADO BCR

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

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

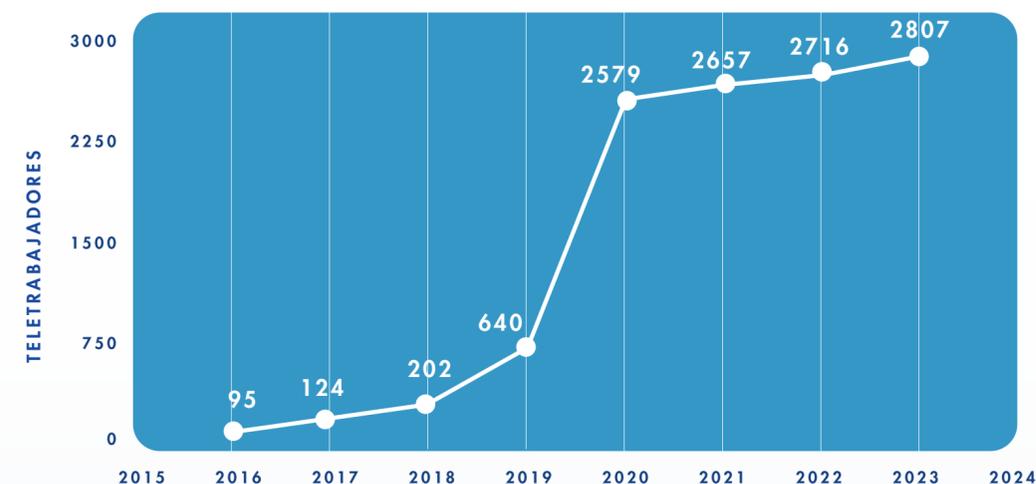
Dicha modalidad podrá ser desarrollada desde la casa de habitación de la persona trabajadora, desde un telecentro u otro lugar previamente autorizado, siempre que exista espacio disponible y se cumpla con los requerimientos de higiene, seguridad y salud ocupacional.

Antes del inicio de la emergencia por la pandemia Covid-19, en diciembre 2019, se contaban con 640 contratos suscritos de teletrabajo, lo cual cambió sustancialmente al cierre del año 2022, al lograr con éxito un desempeño efectivo con 2716 colaboradores activos bajo esta modalidad, continuando en aumento en el año 2023 con 2807 colaboradores.

### AVANCE TELETRABAJO EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS

AÑO	TELETRABAJADORES
2016	95
2017	124
2018	202
2019	640
2020	2579
2021	2657
2022	2716
2023	2807

AVANCE TELETRABAJO AÑOS 2016 AL 2023



De acuerdo con los datos por género se observa que se encuentran distribuidos muy similares los porcentajes para los colaboradores que tienen contrato de teletrabajo, en donde en el 2023 en el género masculino corresponde a un 49,78% y femenino a un 53,22%.

### COLABORADORES EN TELETRABAJO

	2020	2021	2022	2023
	1280	1400	1335	1472
	1299	1354	1414	1408

Las sociedades anónimas del Conglomerado también cuentan con esquemas de teletrabajo exitosos, como es el caso de Banprocesa con un 100% activo en esta modalidad del personal, BCR LEASING 91.67% BCR OPC con 91.43%, BCR SAFI con 92.23%, BCR Corredora de Seguros con un 94.57%, y BCR Valores con 81.58%,

quienes se encuentran disfrutando de este beneficio laboral, potenciando su desempeño, con impacto social positivo en su salud emocional. Por su parte, el BCR cuenta con un 58.14% de su personal teletrabajando, manteniendo proporcionalmente en modalidad presencial para dar continuidad a la atención de las operaciones críticas y de servicio al cliente.

TELETRABAJO POR SOCIEDAD			
SOCIEDAD	TOTAL DE POBLACIÓN	PERSONAL TELETRABAJO	%
BCR	4085	2375	58,14%
BANPROCESA	81	81	100,00%
LEASING	12	11	91,67%
OPC	105	96	91,43%
SAFI	103	95	92,23%
SEGUROS	92	87	94,57%
VALORES	76	62	81,58%
<b>TOTAL</b>	<b>4554</b>	<b>2807</b>	



## PLANES DE SUCESIÓN

El Conglomerado Financiero BCR cuenta con planes de sucesión para puestos de nivel ejecutivo Banco y de las Gerencias Generales de Subsidiarias, así como para puestos regulatorios. Tiene como propósito dar continuidad a la implementación de planes de sucesión para las posiciones de alta gerencia y puestos claves regulatorios; formalizar la metodología para la identificación de los puestos críticos que garantice la continuidad operativa del negocio e impulsar la sana transición de los puestos de liderazgo, mediante la identificación de segundos de abordo.

En el Proceso de Gestión del plan de sucesión del Conglomerado Financiero 2022-2023, cuenta con las Disposiciones administrativas modelo de sucesión en el Conglomerado Financiero BCR, a partir del 17/8/2021.

Tiene como objetivo el mapeo de candidatos para la sucesión temporal en puestos clave se realiza por un plan de reemplazo lineal según estructura organizacional y por plan de reemplazo por movilidad funcional que pretende el crecimiento del talento en el conglomerado para hacer frente a situaciones presentes y futuras de salidas temporales o definitivas para la debida continuidad del negocio.

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

Identificación de puestos clave.

Revisión de perfiles de puestos.

Evaluación e identificación de candidatos que cumplen con los requisitos del perfil, para elaborar el inventario de personal inicial.

Aplicación de las herramientas y criterios de evaluación dispuestos por la Gerencia Corporativa de Capital Humano, al momento de evaluar el potencial de las personas identificadas en el inventario inicial.

Análisis de la evaluación de potencial e informes.

Validación de las personas identificadas como candidatos a sucesión temporal por parte del gerente general del Conglomerado Financiero BCR, previo a la entrevista de interés, a los candidatos a sucesión temporal.

Entrevista de interés.

Se aplica a cada una de las personas trabajadoras, identificadas como candidatos a sucesión temporal. Se profundiza en expectativas de desarrollo, intereses y aceptación por parte del candidato.

Alineamiento de planes de desarrollo en conjunto con la Universidad Corporativa SAGO.

Ejecución y seguimiento.

## PLANES DE SUCESIÓN

### ACCIONES REALIZADAS

Desarrollo de talleres con Gerentes Corporativos, Gestión Integral, Normativa.

Realización de entrevistas de interés a candidatos de Sucesión temporal.

Sesiones con Auditoría.

Actualización de la "Disposiciones Administrativas Plan de Sucesión en el Conglomerado Financiero BCR."

Aprobación del modelo de sucesión aprobado en comité ejecutivo 01/11/2023.

Identificación de candidatos a sucesión temporal para el 71% de los puestos clave a diciembre 2023, al ser un proceso dinámico que está relacionado con la estructura organizacional este varía según los ingresos y o salidas en los puestos identificados como clave. El ejercicio es continuo y se mantiene en el tiempo.

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

El Conglomerado Financiero BCR posee un Sistema de Gestión del Desempeño del (SIGED), son aplicables para todas las personas trabajadoras de las dependencias que conforman el Conglomerado Financiero BCR, donde no hacemos distinción de género, cuyo propósito es evaluar la eficiencia y eficacia del desempeño de las personas trabajadoras de acuerdo con el perfil del puesto que realiza, a través de una evaluación de desempeño integral.

El seguimiento y aplicación de la evaluación del desempeño se realiza con avances semestrales; ambos están alineados con lo que establece la "Ley 9635 Fortalecimiento de las Finanzas Públicas en su capítulo VI" y su reglamento.

La evaluación del desempeño individual está compuesta por dos componentes: el componente cualitativo que corresponde a un 20% de su peso y el componente cuantitativo que corresponde al 80% restante. El componente cualitativo se basa en la evaluación de las competencias personales o competencias institucionales asociadas a los perfiles de puestos, y el componente cuantitativo está compuesto por indicadores de productividad de injerencia directa, asociados al puesto de trabajo que de cada persona trabajadora. La nota obtenida en la evaluación no determina ninguna remuneración o incentivo de tipo económico.

### COMPOSICIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



Los evaluadores del proceso son la Alta Gerencia, los niveles gerenciales y los mandos medios de la organización. El periodo de evaluación comprende un año y según el resultado final de la persona trabajadora, se define la siguiente escala que tipifica los cuatro niveles de desempeño, la cual se aplica para cualquiera de los segmentos del Conglomerado Financiero BCR, a como se muestra a continuación los niveles de desempeño:

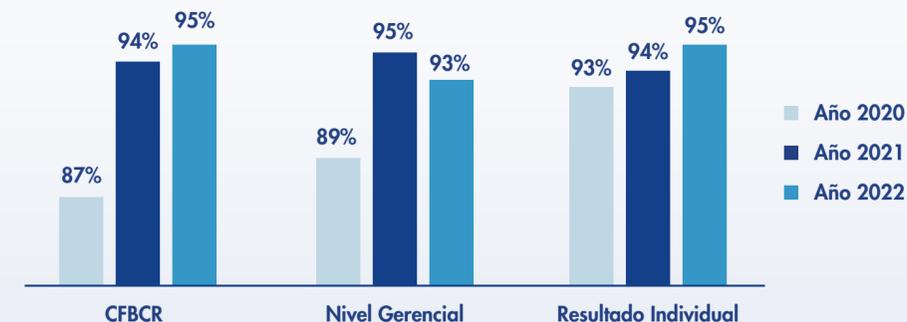


### Resultados de desempeño del Conglomerado Financiero BCR

En los últimos 3 años, más del 90% de la población mantiene el nivel de desempeño por encima del 80%, según datos de la evaluación del desempeño del Conglomerado Financiero BCR, que se aprecian en las siguientes gráficas con corte al año 2022.

A fecha de la elaboración del presente informe, los datos oficiales consolidados de la gestión de desempeño, correspondiente al periodo 2023, no fueron suministrados por la Gerencia Corporativa de Capital Humano, al estar pendiente la presentación de los resultados ante la Junta Directiva General del Banco.

### Evaluación del desempeño Individual CFBCR (Resultado Promedio)



## PRESTACIONES SOCIALES (COMPENSACIÓN TOTAL)

Siendo los colaboradores uno de los principales activos del Conglomerado, enlistamos las prestaciones sociales que representan beneficios para cubrir posibles contingencias que se puedan presentar durante su vida laboral:

Seguro médico CCSS (deducción al trabajador 9.67% y el aporte patronal 14.67%).	Póliza Riesgos del Trabajo (aporte patronal).	Pago de Subsidio de incapacidades a las personas trabajadoras amparadas en la Convención Colectiva (BCR), no aplica para las sociedades anónimas.	Fondo de capitalización laboral (deducción al trabajador 1% y aporte patronal 1.50%).
Régimen Obligatorio de pensiones (1.50% aporte patronal).	Aportación patronal a Asignaciones familiares 5.00%, Banco Popular 0.50%, INA 1.50%, IMAS 0.50%.	Vacaciones adicionales a las de ley, no aplica para Banprocesa	Salario escolar (no aplica para BCR Leasing, ni para Banprocesa).
Fondo de garantías y jubilaciones (deducción al trabajador 0.50% y el aporte patronal 10.00%), aplica exclusivamente para el BCR.	Aporte a la Asociación Solidarista siempre y cuando la persona trabajadora se afilie voluntariamente (deducción al trabajador 5% y el aporte patronal 5.333% correspondiente a la cesantía)	Aguinaldo Médico de empresa	Formación y desarrollo Teletrabajo



## PERMISO PARENTAL Y LICENCIA DE MATERNIDAD

Enfocados en la igualdad de género y equidad se promueve este tipo de beneficios, al generar las condiciones que posibilitan a los hombres ejercer el rol de padres y fortalecer sus relaciones familiares y vínculos con sus hijos o hijas, en igualdad con las mujeres y en procura del bienestar de las personas menores de edad.

El beneficio de permiso parental se sustenta en REFORMA DE LOS ARTÍCULOS 94, 94 BIS, 95, 96, 97 Y 100, Y ADICIÓN DE UN INCISO K) AL ARTÍCULO 70 DE LA LEY 2, CÓDIGO DE TRABAJO, DE 27 DE AGOSTO DE 1943, PARA COMBATIR LA DISCRIMINACIÓN LABORAL CONTRA LAS MUJERES EN CONDICIÓN DE MATERNIDAD, en artículo 194 del Código del Trabajo, inciso b los padres biológicos se les otorgará una licencia de paternidad de dos días por semana durante las primeras cuatro semanas a partir del nacimiento de su hijo o hija; la persona

empleadora estará en la obligación de conceder permiso al padre para compartir con su hijo o hija recién nacido y contribuir con su cuidado dentro de los parámetros de dicha licencia. En caso de que esta disposición no se le respete al padre biológico en su trabajo, la parte patronal incurrirá en una falta grave al contrato laboral y, además, deberá retribuir al trabajador en todos los extremos laborales que corresponde según la ley, y agregar a la indemnización la suma de seis salarios.

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

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

AÑO 2023									
PERMISO PARENTAL Y LICENCIA DE MATERNIDAD	EMPRESAS								
	BCR	OPC	BCR VALORES	SEGUROS	SAFI	BANPROCESA	LEASING	TOTAL	%
Licencias de Maternidad (4 meses por ley)	53	1	2	1	5	3	0	65	
Licencias de Paternidad CCSS (2 por semana las primeras 4 semanas de vida del bebe, en total 8 días). Rige a partir del 30 de junio del 2022.	49	4	1	2	2	1	0	59	



## LICENCIAS NO OBLIGATORIAS: PERMISOS O LICENCIAS PAGADAS

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

Matrimonio de la persona trabajadora: cinco días hábiles consecutivos. Esta licencia se debe solicitar con al menos siete días hábiles de anticipación.

Fallecimiento de cónyuge, hijo de la persona trabajadora: cinco días hábiles consecutivos.

Fallecimiento de padres o hermanos de la persona trabajadora: cinco días hábiles consecutivos.

Durante el tiempo que se concedan estas licencias las personas beneficiarias no deben desempeñar ninguna actividad, remunerada o no, ajenas al Banco.

Para las licencias previstas anteriormente, su solicitud se debe hacer el mismo día de ocurrencia del evento que propicia su otorgamiento, o a más tardar el día hábil siguiente.

En todo caso, el disfrute de todas las licencias anteriores se debe hacer efectivo a partir de la jornada hábil inmediatamente siguiente a la ocurrencia del evento.

Licencia por desastres naturales, siniestros o acción delictiva: cuando por causa de un evento de la naturaleza como: inundaciones, terremotos, huracanes, maremotos, deslizamientos, tornados o algún otro evento tipificado como desastre, así como por incendio; el bien inmueble en donde resida la persona trabajadora sufra un daño grave o pérdida total o exista un riesgo evidente, el Banco le concede una licencia de hasta cinco días hábiles consecutivos. Igual disposición se adopta en caso de que la persona trabajadora sea víctima de robo cuantioso.

Adicionalmente el Banco, de acuerdo con sus posibilidades financieras, puede girar a la persona trabajadora afectada una contribución económica hasta por la suma de diez mil dólares estadounidenses, con el fin de que pueda atender parte de los gastos que le genere tal situación, todo lo cual se debe regular en la normativa interna que resulte aplicable. El monto para girar es definido por el Banco de acuerdo con la magnitud del daño generado, pudiendo girar un anticipo luego de ocurrido el evento, si las circunstancias así lo ameritan.

Licencia por fase terminal: la persona trabajadora que conforme con lo dispuesto en la Ley No. 7756 Beneficios para los responsables de pacientes en fase Terminal y menores de edad gravemente enfermas, sea designado como responsable para cuidar un enfermo en fase Terminal o menor de edad gravemente enfermo, podrá solicitar la licencia allí prevista, la que se debe regir en cuanto a su plazo, prórrogas, finalización y pago del subsidio correspondiente por las reglas establecidas en dicha Ley y por lo dispuesto por la Caja Costarricense del Seguro Social.

Se otorgará licencia con goce de salario hasta por tres días en caso de internamiento hospitalario de un hijo, que se podrá extender previo dictamen médico aprobado por la Gerencia Corporativa Capital Humano. La licencia solo podrá tomarla uno de los cónyuges cuando ambos trabajen para el Banco.

Si el desastre natural o en el siniestro afecta todo el país o bien una región extensa, por lo que resulten afectadas varias personas trabajadoras, el Banco debe definir si puede o no brindar la ayuda aquí prevista.

Las licencias no obligatorias: permisos o licencias pagadas, mantiene una constante a excepción de la licencia desastre natural, en el género femenino quien tiene un 76% en comparación al género masculino con un 68%.

## LICENCIAS NO OBLIGATORIAS: PERMISOS O LICENCIAS PAGADAS

AÑO 2023																	
COMPAÑÍA	TIEMPO	BCR		OPC		BCR VALORES		SEGUROS		SAFI		BANPROCESA		LEASING		TOTAL	
GÉNERO		H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Licencia por fallecimiento familiar	5 días	46	41	1	-	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	49	41
Licencia desastre natural	5 días	10	1	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	10	1
Licencia matrimonio	5 días	29	48	3	4	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	34	53



## CONTRATACIONES DE ACUERDO CON EL GRUPO DE EDAD

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

POBLACIÓN DEL CONGLOMERADO AL 2023 POR RANGO DE EDAD																
EMPRESA	BANCO		BANPROCESA		LEASING		SAFI		SEGUROS		BCR OPC		VALORES		TOTAL	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	MASCULINO	FEMENINO
0 a 20 años	9	18	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	10	19
21 a 35 años	543	885	39	14	4	4	14	34	26	28	23	30	10	20	659	1015
36 a 50 años	1019	973	15	9	3	0	22	20	13	21	19	22	21	10	1112	1055
51 a 65 años	380	187	2	0	0	0	7	1	2	3	6	1	6	4	403	196
más 65 años	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
															2189	2285



## ROTACIÓN DE COLABORADORES

La rotación de los colaboradores mantiene una constante del 2022 al 2023, sin embargo, el total de renuncias aumento en el 2022 con 287 personas para un total del 6,37%, reforzando con estadísticas que el Conglomerado Financiero es un buen lugar para trabajar.

RANGO DE EDAD	2020		2021		2022		2023	
	H	M	H	M	H	M	H	M
19	2	0	0	0	1	2	2	0
20-29	62	26	26	17	44	23	30	16
30-39	17	22	21	22	26	36	35	32
40-49	4	6	4	10	14	23	13	25
50-59	7	17	5	26	23	51	12	52
60	2	22	3	15	9	35	7	45
Total, renuncias por género	94	93	59	90	117	170	99	170
<b>Total, renuncias por año</b>	<b>187</b>		<b>149</b>		<b>287</b>		<b>269</b>	
Total, colaboradores por género	1924	2004	1961	1993	2263	2242	2345	2269
Porcentaje rotación por género	4.8%	4.6%	3%	4.5%	5,17%	7,58%	4.22%	7.49%
<b>Porcentaje rotación total</b>	<b>4.7%</b>		<b>3.7%</b>		<b>6,37%</b>		<b>5.83%</b>	

### Motivos de salida 2023

Entre los motivos de salidas el mayor rango es por renuncia con 198 personas, para un porcentaje de 73.61 %, considerando en mejor media termino contrato, despido, jubilación, y fallecimiento.

Salida	Cantidad
Renuncia	198
Termino contrato	27
Despido	12
Jubilación	27
Fallecimiento	5
<b>Total, salidas del período 2023</b>	<b>269</b>

### Tasa de permanencia de empleados

Durante el año 2023 se registraron 283 ingresos de funcionarios y 269 salidas de funcionarios.

La tasa de permanencia de los empleados del Conglomerado Financiero BCR es de un 99.51%.

# CAPÍTULO 4

COMPROMETIDOS CON EL AMBIENTE



## CONTRIBUCIÓN A LOS ODS DESDE LA DIMENSIÓN AMBIENTAL



## COMPROMETIDOS CON EL AMBIENTE

El cambio climático como tema material sustancial para el negocio sigue siendo abordado con interés institucional para fortalecer programas y soluciones de acompañamiento efectivo para el financiamiento climático.

Como Conglomerado Financiero tenemos la responsabilidad de no solo mitigar el impacto de nuestras operaciones, sino el de promover soluciones efectivas hacia nuestra cadena de valor, en congruencia con la Política Nacional de Adaptación al Cambio Climático, el Plan Nacional de descarbonización y la Estrategia económica Territorial 2020-2050, entre otros lineamientos regulatorios país.

El Banco de Costa Rica tiene claro su rol de contribución para seguir entregando valor público en materia ambiental, no solo desde la ejecución misma de las operaciones sino hasta la responsabilidad extendida a sus partes interesadas afirmando el compromiso ambiental desde su gobernanza y lo materializa públicamente desde su objetivo estratégico número uno "Apoyar el desarrollo sostenible del país", para lo cual cuenta con un modelo de negocio que vela por los impactos de sus operaciones en las dimensiones ambientales, sociales y económicas.



## PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INSTITUCIONAL (PGAI)

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

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

Con el **Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI)**, el Banco desarrolla acciones permanentes, de revisión anual y con rendición de cuentas a la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA), del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), logramos cumplir nuestras metas en tiempo y forma. Suministramos las evidencias de nuestros indicadores de consumo de agua, electricidad, papel, combustible y de la gestión de residuos y emisiones, así como de las compras y construcciones sostenibles. Esto nos permitió acreditarnos, por séptimo año consecutivo, desde el 2016 y obtener el reconocimiento de desempeño por excelencia ambiental "Semáforo de implementación PGAI" 2023 con una nota de **103.12 %**. Esta calificación es otorgada por el MINAE a las instituciones públicas que cumplan con una gestión sobresaliente.

Compartimos la trayectoria de evaluaciones recibidas por nuestro desempeño ambiental a partir del año en que MINAE otorga el reconocimiento:

DESEMPEÑO AMBIENTAL	
2017	99.77
2018	100.6
2019	98.29
2020	104.16
2021	103.55
2022	103.12



## CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE

Otro de los ejes prioritarios del Banco que se atiende en forma permanente y transversal es la **Construcción Sostenible** de nuestras oficinas que siguen aportando valor a la cultura organizacional del Conglomerado. Cada proceso de remodelación o de construcción de oficinas lleva implícito criterios ambientales, sociales y económicos (ASG).

Desde el PGAI no solo se coordinan y controlan indicadores ambientales asociados al consumo de agua, electricidad, papel, combustibles y residuos, sino también otras acciones vinculadas a la mejora continua de la ecoeficiencia ambiental de nuestras operaciones.

A la fecha el Banco cuenta con certificaciones internacionales como la LEED del Centro de Negocios de Nicoya y en forma reciente la RESET en el Centro de Negocios de Liberia, edificio que además obtuvo el galardón del Programa Bandera Azul Ecológica, en la categoría Construcción Sostenible, una vez que el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos verificó el cumplimiento de los requisitos.

Adicional la certificación que obtuvo la oficina de Liberia, en construcción sostenible, en modalidad diseño, del Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE), la cual se suma a otras certificaciones que el Conglomerado ha recibido en los últimos años por otras edificaciones propias y de clientes por medio de nuestros Fideicomisos.



## COMPRAS SOSTENIBLES

Las **Compras Sostenibles** fue otro de los temas materiales en los que Conglomerado Financiero desarrolló mejoras sustanciales con normativa actualizada, alineada con los cambios regulatorios y más procesos de sensibilización hacia las partes interesadas, por el impacto socioeconómico y ambiental de la prestación de productos y servicios con criterios ASG, para la continuidad del negocio del CFBCR. Este proceso inició en el año 2022 fortaleciendo la gobernanza con **Disposiciones de Contratación Administrativa que hacen énfasis en el ítem de Compras Sostenibles** y generando un formulario interno para facilitar a los usuarios la identificación de criterios ASG en el proceso de compras, con base en la Guía de Compras Públicas Sostenibles (Decreto Ejecutivo N.º 39310- MH - MINAE - MEIC – MTSS).

Alineados con este nuevo alcance de extender a nuestra cadena de valor la importancia de contar con productos y servicios más sostenibles, el año 2023 da la bienvenida al **Programa de Proveedores**, cuya hoja de ruta se desarrollará en el año 2024.

Durante el año 2023 se realizó el proceso de sensibilización con la ejecución de 6 talleres de compras sostenibles, dirigidos a 209 colaboradores vinculados en forma directa con el proceso.



## PROGRAMA IMPULSO SOSTENIBLE

El Programa Impulso Sostenible, liderado por nuestra Banca Corporativa y Empresarial, es la respuesta que consolidamos en el año 2023 para ofrecer a nuestra amplia cartera de clientes, un ecosistema integral de acompañamiento comercial, con estructuración de soluciones financieras innovadoras que impulsen un crecimiento económico a la luz de los desafíos del cambio climático, para lo cual el Conglomerado pone a disposición un equipo interdisciplinario de profesionales de experiencia, con servicio personalizado.

Desde este programa se impulsan alianzas como la que se tiene con el Colegio de Ingenieros y Arquitectos para impulsar construcciones sostenibles y con ASOMOVE para la movilidad sostenible, además del financiamiento con propósito de impacto ambiental y fideicomisos para edificaciones como los Tribunales de Justicia de Puntarenas, diseñado y construido con los más altos estándares de ecoeficiencia, condición que le acreditó la certificación LEED (Líder en Eficiencia Energética y Diseño sostenible), además del galardón Bandera Azul en la Categoría XV, construcción sostenible en la modalidad de diseño, que es otorgada por el Comité Técnico del CFIA en la Categoría XV CS-PBAE-CFIA.

Promover alianzas estratégicas con propósito ha fortalecido el ecosistema de valor al contar otras partes interesadas como el Banco Centroamericano de Integración Económica, el BID y la Alianza Francesa para el Desarrollo (AFD) para potenciar aún más el Impulso Sostenible del negocio. Como referencia se comparte el acuerdo de financiamiento por \$25 millones, con la AFD, para el impulso de iniciativas dirigidas exclusivamente al combate del cambio climático.

Referente a nuestra oferta comercial de impulso a la adopción de buenas prácticas ambientales, para nuestros clientes Pymes de micro, pequeñas y medianas empresas se promovió la oferta crediticia de valor sostenible vinculada a productos como Vivienda Sostenible, crédito para vehículos eléctricos o híbridos.

Impulsando desde dos perspectivas de acompañamiento: educación financiera y comercial. Con ello, se aporta mayor conocimiento y conciencia pública sobre el valor de ser ecoeficientes en nuestras prácticas de consumo familiar o empresarial.



## ECOEficiencia AMBIENTAL

Nos complace compartir los indicadores ambientales que se califican de satisfactorios por la gradualidad en el avance de madurez en sostenibilidad que se va alcanzando, como parte integral del proceso de concientización para que se incorporen mejores hábitos de consumo e iniciativas que impulsan una mayor racionalización del consumo en el ejercicio de nuestras operaciones.

Nuestro compromiso con la ecoeficiencia y el financiamiento sostenible se extiende a otras partes interesadas al mantenernos como firmantes voluntarios del Compromiso Empresarial para Aumentar la Ambición Climática, liderado por la Superintendencia General de Bancos (SUGEF) y del Protocolo de Sostenibilidad de la Cámara de Bancos, ambos asumidos en el mes de octubre 2019.



## ANÁLISIS DE LOS INDICADORES AMBIENTALES

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

CONSUMO DE AGUA				
Indicador ambiental	Unidad de Medición	Indicador 2019	Indicador 2023	Análisis del indicador comparativo 2019-2023
Consumo de Agua	M3	73.625.65	71.945.95	<p><b>Reducción del consumo en un 3%</b></p> <p>La prestación de servicios bancarios a nivel nacional genera consumos mínimos que controlar significativamente, año con año, con las buenas prácticas instauradas. Aun así, se registran reducciones como parte del cambio cultural positivo. (mayor reporte, mayor asistencia de las personas a las oficinas, fugas)</p>



## CONSUMO DE ELECTRICIDAD



Indicador ambiental	Unidad de Medición	Indicador 2019	Indicador 2023	Análisis del indicador comparativo 2019-2023
Consumo de Electricidad	Kwh	16.666.367.64	15.084.211.06	<p><b>Reducción 9.49% del consumo.</b></p> <p>La prestación de servicios bancarios a nivel nacional genera consumos mínimos que hemos logrado reducir / controlar significativamente, año con año, con las buenas prácticas instauradas, tales como: cambio de luminarias y equipos más eficientes, entre otros. Se destaca como parte del cambio cultural positivo.</p>

## CONSUMO DE PAPEL



Indicador ambiental	Unidad de Medición	Indicador 2019	Indicador 2023	Análisis del indicador comparativo 2019-2023
Consumo de Papel	Resmas	61.010	39.470	<p><b>Reducción del consumo en resmas en un 35%</b></p> <p>La prestación de servicios bancarios a nivel nacional genera consumos mínimos que hemos logrado controlar significativamente, año con año, con las buenas prácticas instauradas. Se relaciona con el cambio cultural ASG del negocio mediante proyectos de transformación digital que evitan el consumo del papel y motivan la autogestión del cliente.</p>

## CONSUMO DE COMBUSTIBLES



Indicador ambiental	Unidad de Medición	Indicador 2019	Indicador 2023	Análisis del indicador comparativo 2019-2023
Consumo de Combustibles	Litros		285.903.27	Se continúa avanzando con el proceso de registro de toda la flotilla vehicular distribuida a nivel nacional

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



Indicador ambiental	Unidad de Medición	Indicador 2019	Indicador 2023	Análisis del indicador comparativo 2019-2023
Separación de Residuos Sólidos (Ordinarios, Manejo Especial y Peligrosos)	kg	159.46 ton	81.32 ton	<b>La generación o entrega de residuos a los gestores,</b> por las buenas prácticas de identificación y clasificación de los residuos.

## SENSIBILIZACIÓN

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



## GOBERNANZA AMBIENTAL

Para la debida diligencia de la huella ambiental institucional se dispone de un robusto marco normativo externo e interno que orientar la ejecución de mejores prácticas para la protección del medio ambiente, entre estas podemos citar:

**POL-GOC-GCO-116-10** Políticas sobre responsabilidad social corporativa en el conglomerado BCR.

**DISP-GES-ISE-67-10-13** Disposiciones administrativas sobre responsabilidad social corporativa en el Conglomerado Financiero BCR.

**DISP-GRE-ACH-73-15** Disposiciones Administrativas para el programa de reducción, reutilización y manejo de residuos en el Conglomerado Financiero BCR.

**Decreto 36499** "Reglamento para la elaboración de los Programas de Gestión Ambiental Institucional".

**Ley 8839** Ley para la Gestión Integral de Residuos.



# CAPÍTULO 5

CONTRIBUCIÓN DEL CONGLOMERADO A LOS ODS



## ALINEAMIENTO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) están conformados por 17 retos mundiales que deben concretarse en el 2030 para erradicar la pobreza, proteger el planeta y promover el bienestar de todas las personas.

Como Conglomerado nos sumamos al acuerdo mundial de las Naciones Unidas, con acciones que impulsan las metas de los objetivos que hemos identificado como los más vinculantes al quehacer financiero:



## CONTRIBUCIÓN DEL CONGLOMERADO

En el siguiente cuadro se presenta un resumen ejecutivo de las principales acciones, por dimensión de la triple utilidad, relacionadas con el Objetivo de Desarrollo Sostenible vinculante.

ODS	Meta	Dimensión Económica Económico / Anticorrupción Gobernanza y ética institucional	Dimensión Social Derechos Humanos / Práctica Laboral esencial para la sostenibilidad	Dimensión ambiental Comprometidos con el ambiente
 <p><b>1</b> <b>FIN DE LA POBREZA</b></p>	<p>1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.</p>	<p>Financiamiento Pymes: Opciones de financiamiento con fondos provenientes del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD).</p>	<p>Créditos de Interés Social: Crédito cuenta con 100 % financiamiento, con y sin bono familiar de vivienda. Se ofrecen tres opciones de financiamiento para brindar más opciones: BCR Vivienda Accesible, Vivienda de Interés social y Vivienda de ayuda social, con tasas, comisiones y descuentos en gastos.</p>	
 <p><b>2</b> <b>HAMBRE CERO</b></p>	<p>3.c Aumentar sustancialmente la financiación de la salud y la contratación, el desarrollo, la capacitación y la retención del personal sanitario en los países en desarrollo, especialmente en los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo</p>		<p>Programa de Bienestar Laboral Vela por ofrecer condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, asimismo, reconoce que la prevención y reducción de riesgos laborales, es parte fundamental del quehacer diario, mediante el cumplimiento de la legislación vigente y la mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Detalle de los beneficios o acciones del programa Servicio Médicos, Brigadas de emergencia, Teletrabajo, Centro de acondicionamiento, Programa BCR Movimiento. Número de beneficiarios gestión año 2023: 4614 colaboradores CFBCR</p>	
 <p><b>4</b> <b>EDUCACIÓN</b></p>	<p>4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria</p>		<p>Aportes de cargas parafiscales al Consejo Nacional de Préstamo para la Educación (CONAPE), que facilita las condiciones accesibles a estudiantes costarricenses que requieren apoyo económico, dentro y fuera del país para desarrollo profesional. Contribución a CONAPE de 1,954,018,264.77 millones equivalente al 5% con base en las utilidades netas de CFBCR de ₡22 086 millones, generadas durante el año 2023.</p>	

## CONTRIBUCIÓN DEL CONGLOMERADO

ODS	Meta	Dimensión Económica Económico / Anticorrupción Gobernanza y ética institucional	Dimensión Social Derechos Humanos / Práctica Laboral esencial para la sostenibilidad	Dimensión ambiental Comprometidos con el ambiente
<p><b>4</b></p> <p><b>EDUCACIÓN</b></p> 	<p>4.5 De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad</p>		<p>Soluciones tecnológicas para personas con discapacidad (canales digitales y otros) Red de cajeros multifuncionales ubicados en todo el país con guía audible y conector para audífonos, el desarrollo de la aplicación BCR Móvil y BCR Clave Virtual compatible con el lector de pantalla voice over y la generación de Claves Dinámicas en lenguaje braille.</p> <p>Programa de Educación Financiera. Finanzas en Acción Somos, el primer banco en ofrecer una serie educativa en la web, con episodios que brindan prácticos consejos y herramientas para alcanzar una vida financiera más saludable. Charlas permanentes a clientes. 996.557 mil personas impactadas en promedio anual.</p>	
<p><b>5</b></p> <p><b>IGUALDAD DE GÉNERO</b></p> 	<p>5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.</p>		<p>Política para impulsar el cierre de brechas de género. Promoción de la mujer en puestos de toma de decisión de la entidad.</p> <p>Programa de igualdad y equidad de género, potencia acciones afirmativas con un enfoque integral de derechos humanos.</p>	
<p><b>6</b></p> <p><b>AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</b></p> 	<p>6.3 De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial</p>			<p>Soluciones de financiamiento sostenible. Ítems: Créditos verdes para inversiones Pymes, vehículos y consumo. Capítulo 5.</p> <p>Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGA)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Reducción del consumo de agua en el Conglomerado Financiero.</li> <li>•Agua potable para el consumo de los colaboradores y clientes.</li> <li>•Buen manejo de las aguas residuales.</li> <li>•Remodelaciones y construcciones nuevas con dispositivos de reducción de agua.</li> <li>•Compras sostenibles: se solicitan artículos amigables con el ambiente. (proveedores de limpieza, servicio de mantenimiento y remodelación de edificios.) 6 años consecutivos de obtener el Sello de excelencia ambiental, distinción que otorga la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA), del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE)</li> </ul>

# CONTRIBUCIÓN DEL CONGLOMERADO

ODS	Meta	Dimensión Económica Económico / Anticorrupción Gobernanza y ética institucional	Dimensión Social Derechos Humanos / Práctica Laboral esencial para la sostenibilidad	Dimensión ambiental Comprometidos con el ambiente
<p><b>8</b></p> <p><b>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b></p> 	<p>8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados</p>	<p>Balance de conformación por género 2023 A nivel del Conglomerado Financiero BCR, la participación por género se encuentra balanceada, con un 51% de población femenina y un 49% de población masculina.</p>		
<p><b>9</b></p> <p><b>INDUSTRIA INNOVADORA E INFRAESTRUCTURA</b></p> 	<p>9.3 Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.</p> <p>9.4 Modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas</p>	<p>Financiamiento Pymes Opciones de financiamiento con fondos provenientes del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD). Número de beneficiarios gestión año 2023 xxx créditos para pequeñas y medianas empresas. xxx millones en microcréditos Sistema Banca para el Desarrollo.</p> <p>Fideicomiso</p> <p>Estructuración de financiamiento a la medida de las necesidades o naturaleza del proyecto de obra pública pública o privado, con una debida diligencia</p>		
<p><b>10</b></p> <p><b>REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</b></p> 	<p>10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición</p>		<p>Accesibilidad tecnológica para personas con discapacidad (canales digitales y otros) Red de cajeros multifuncionales ubicados en todo el país con guía audible y conector para audífonos, el desarrollo de la aplicación BCR Móvil y BCR Clave Virtual compatible con el lector de pantalla voice over y la generación de Claves Dinámicas en lenguaje braille. Clientes del CFBCR con alguna discapacidad y público en general</p>	<p>Accesibilidad tecnológica para personas con discapacidad (canales digitales y otros)</p>



# CONTRIBUCIÓN DEL CONGLOMERADO

ODS	Meta	Dimensión Económica Económico / Anticorrupción Gobernanza y ética institucional	Dimensión Social Derechos Humanos / Práctica Laboral esencial para la sostenibilidad	Dimensión ambiental Comprometidos con el ambiente
<p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> 	<p>11.5 De aquí a 2030, reducir significativamente el número de muertes causadas por los desastres, incluidos los relacionados con el agua, y de personas afectadas por ellos, y reducir considerablemente las pérdidas económicas directas provocadas por los desastres en comparación con el producto interno bruto mundial, haciendo hincapié en la protección de los pobres y las personas en situaciones de vulnerabilidad</p>		<p>Contribución parafiscal dirigida a CNE para atención a desastres naturales Se contribuye al desarrollo sostenible del país a través de los aportes de los pagos de cargas parafiscales al Consejo Nacional de Emergencias (CNE) por 1,110,129,292.27 millones de colones equivalente al 3%, con base en las utilidades netas de \$22 086 millones, generadas durante el año 2023.</p>	
<p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	<p>12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización</p> <p>12.6. Se destaca la importancia de la información al consumidor y de la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida</p> <p>12.7 Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales</p>	<p>Programa de Educación Financiera - Finanzas en Acción. Impactamos a 1169 personas (542 mujeres y 627 hombres), con las charlas de educación financiera brindadas a clientes corporativos, empresariales y pymes.</p> <p>Certificación adicional de 30 colaboradores para atender requerimientos de educación financiera de los clientes. En digital impactamos más de 190 mil personas de manera orgánica en nuestras redes sociales.</p> <p>Apartado: Educación Financiera. Capítulo 4</p> <p>Criterios de sostenibilidad incorporados en normativa aplicable a compras públicas.</p> <p>Extendemos la ética y nuestras políticas anticorrupción dentro de nuestra cadena de valor. Capítulo 2.</p>		<p>BCR. Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposiciones Administrativas para el programa de reducción, reutilización y manejo de residuos en el Conglomerado Financiero BCR.</li> <li>• Gestionar residuos (promover cambios de hábito hacia la reducción y clasificación adecuada de los residuos)</li> </ul> <p>Apartado: Reconocimientos ambientales. Capítulo 5.</p> <p>BCR Valores Puesto de Bolsa. Carbono Neutralidad y Programa Bandera Azul Ecológica, categoría cambio climático</p>

# CONTRIBUCIÓN DEL CONGLOMERADO

ODS	Meta	Dimensión Económica Económico / Anticorrupción Gobernanza y ética institucional	Dimensión Social Derechos Humanos / Práctica Laboral esencial para la sostenibilidad	Dimensión ambiental Comprometidos con el ambiente
<p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 	<p>13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana</p>	<p>Sistema orientado a fortalecer la debida diligencia ASG (ambiental, social y de gobernanza) en el proceso de análisis y ejecución del crédito y el buscando prevenir y/o mitigar los efectos del cambio climático en la actividad comercial de nuestros clientes.</p> <p>Sistema de Gestión Ambiental, Social y de Gobernanza (SGAS)</p>		<p>Programa de Gestión Ambiental Institucional-Estrategia de sensibilización (PGA) Políticas sobre responsabilidad social corporativa en el conglomerado BCR: aquí está incluida la Política Ambiental del Banco. • Plan de acción anual para la mejora continua de las operaciones del CFBCR • Gestión de residuos (promover cambios de hábito hacia la reducción y clasificación adecuada de los residuos) • Compras sostenibles (aplicar criterios para adquirir artículos más amigables con el ambiente, tales como suministros de oficina, proveedores de limpieza, servicio de mantenimiento, remodelación de edificios y compra de artículos promocionales BCR: Programa Bandera Azul Ecológica-Movilidad sostenible. BCR Valores: Certificación Carbono Neutral desde 2020, Programa de Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático 2023. Reducción de la huella de carbono en Oficinas Centrales del Banco de Costa Rica y en las Subsidiarias del Conglomerado BCR Valores, BCR Operadora de Pensiones. Apartado: Reconocimientos ambientales. Capítulo 5. Ítem 5.2 Créditos verdes para inversiones Pymes, vehículos y consumo. Capítulo 5.</p>
<p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> 	<p>16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas</p>	<p>Gobernanza y ética institucional; Programa de Etica Se cuenta con un modelo de gestión de la ética institucional que incluye acciones normativas, preventivas, de seguimiento y correctivas, que tienen por objetivo fortalecer la vivencia de principios éticos a nivel organizacional e identificar aquellas conductas que se estén generando y representen un riesgo a la imagen del negocio. Apartado: Gobernanza y ética institucional. Capítulo 2.</p>		<p>Plan de capacitación y sensibilización institucional, que se enmarcan en el Programa de Ética.</p> <p>Ítems 3.4 Prevenimos y educamos sobre acoso laboral y sexual. 3.4.1 Acciones realizadas.</p>
<p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 	<p>17.17 Alentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las asociaciones</p>	<p>Puntos País Convenio de colaboración Interinstitucional para facilitar el acceso y la mejora en la satisfacción de servicios públicos relacionados con gestiones de tránsito y extranjería, tales como la impresión de licencias de conducir por renovación o licencia por primera vez, duplicados, permisos temporales de manejo, pasaportes, DIMEX, firmas digitales. Se mantienen convenios con el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), Registro Nacional ( RN), Junta de Protección Social (JPS).</p>		

## ÍNDICE GRI REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023

<b>GRI Universal Standards 2021</b>					
<b>Nombre de la Sección</b>	<b>Apartado</b>	<b>Gri 2021 N. Ítem</b>	<b>GRI 2020</b>	<b>Indicador</b>	<b>Número de página</b>
<b>GRI 2: Divulgaciones generales 2021</b>					
	1.3 Carta del Gerente General		102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8
	1.5 ¿Quiénes Somos?	2-1		Nombre de la organización	16 al 25
	1.1 Ubicación de nuestras operaciones	2-1		Ubicación de la sede	6
		2-1		Ubicación de las operaciones	16-20

## ÍNDICE GRI REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023

Capítulo 1		2-1		Propiedad y forma jurídica	16
		2-2		Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad	17
	1.2 Acerca del informe	2-3		Período del reporte	7
		2-3		Frecuencia del reporte	7
		2-3		Justificación del período reportado	7
		2-3		Contacto	7
		2-5		Tamaño de la organización	16
		2-6		Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	20

## ÍNDICE GRI REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023

Capítulo 3 Derechos Humanos	3.2 Igualdad de género	2-7		Información sobre colaboradores y otros trabajadores	101-102-103
	1.5 ¿Quiénes Somos?		102-16	Valores, principios, estándar y normas de conducta	22-23-24
	1.7-1.8 Gobernanza Corporativa		202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	55-56
	1.9 Gobernanza Corporativa	2-9		Estructura y composición de la gobernanza	57 a la 60
	1.7 Gobernanza Corporativa	2-10		Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	61

## ÍNDICE GRI REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023

Capítulo 1-2		2-11		Presidente del máximo órgano de gobierno	8-63
		2-12		Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de impactos	62-63
		2-13		Delegación de responsabilidad de manejo de impactos	55-56
	1.10.1 Gobierno Corporativo	2-14		Función del máximo órgano de gobierno en informes de sostenibilidad	59-60
	2. Gobernanza	2-15		Conflicto de interés	64

## ÍNDICE GRI REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023

		2-16		Comunicación de preocupaciones críticas	82
		2-17		Conocimiento colectivo de los más altos órganos de gobierno	8-55-56
		2-26		Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear preocupaciones	82-83
		2-18		Evaluación de desempeño del más alto órgano de gobierno	61
		2-19		Políticas de remuneración	61

## ÍNDICE GRI REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023

		2-20		Proceso para determinar las políticas de remuneración	61
		205-2		Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	83
	2. Gobernanza		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	84-85-86
	1.11 Compromiso Sostenible con el país.	2-22		Declaración de la estrategia de sostenibilidad	66
	1.10 Gobierno Corporativo	2-23		Compromisos de la política	65

## ÍNDICE GRI REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023

		2-24		Incorporación de los compromisos de la política	61-65-79-83
		2-25		Proceso para remediar los impactos negativos	82-92-93-94
		2-26		Mecanismo de quejas y retroalimentación	82-83
	1.14 Partes interesadas	2-29		Enfoque en la participación de partes interesadas	70
<b>GRI 3 Temas Materiales 2021</b>					
	1.12 Temas material	3-1		Proceso para determinar los temas materiales	68

## ÍNDICE GRI REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023

		3-2		Lista de temas materiales	69
		3-3		Gestión de los temas materiales	68-69
Capítulo 1	1.6 Principales logros 2023	201-1		Valor económico, directo, generado y distribuido	de la pág. 27 hasta 43
Capítulo 1-2-4	1.4 Hechos Relevantes de la gestión ASG Del BCR y de sus Empresas. 2.3 Sistema de Gestión Ambiental, Social y Gobernanza (SGAS). 4.1.3 Programa Impulso Sostenible	201-2		Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	De la pág. del 10 al 13. 87-145

## ÍNDICE GRI REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023

Capítulo 4		302-1		Consumo energético dentro de la organización	148
		303-5		Consumo de agua	147
		305-4		Intensidad de las emisiones	Pág. 147 hasta 149
		305-5		Reducción de emisiones	Pág. 147 hasta 149
		306-1		Descarga de agua	147
		306-2		Residuos por tipo y método de eliminación	149
		306-3		Residuos generados	149
	Población por género del CFBCR	2-7		Colaboradores	101

## ÍNDICE GRI REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023

	3.13.4 Contrataciones de acuerdo con el grupo de edad. 3.13.5 Rotación de colaboradores	401-1 405-1		Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	137-138
	3.9 Salud Ocupacional	403-1		Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	120
		403-2		Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	120
		403-3		Servicio de salud en el trabajo	121
		403-4		Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	125

## ÍNDICE GRI REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023

Capítulo 3 Derechos Humanos		403-5		Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	126
		403-6		Fomento de la salud de los trabajadores	127
		403-8		Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	123-125
		403-9		Lesiones por accidente laboral	124
		403-10		Las dolencias y enfermedades laborales	124
	3.5 Promovemos el desarrollo y formación	404-1		Media de horas de formación al año por empleado	111

## ÍNDICE GRI REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2023

		404-2		Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	110
	3.12 Evaluación de Desempeño	404-3		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	132



**¡NUESTRAS ACCIONES  
NOS COMPROMETEN!**

