

Acta de la Sesión Ordinaria n.º15-21, celebrada por la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, sita en la ciudad de San José, el martes seis de abril del dos mil veintiuno, a las diez horas, con el siguiente CUÓRUM:

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

Además, asisten:

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

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

ARTÍCULO I

En el capítulo de agenda denominado *Aprobación de Orden del Día* el señor **Néstor Solís Bonilla** somete a consideración del Directorio el orden del día propuesto para la sesión ordinaria n.º15-21, que se transcribe a continuación:

I. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

II. APROBACIÓN DE ACTAS

a. *Aprobación del acta de la sesión n.º14-21, celebrada el 23 de marzo del 2021.*

- III. CONOCIMIENTO INFORMES COMITÉ DE CRÉDITO REUNIÓN ORDINARIA n.°15-2021CC Y REUNION EXTRAORDINARA n.°16-2021CC (CONFIDENCIAL, por contener asuntos de secreto bancario).**
- IV. ASUNTOS DE LA GERENCIA**
- a. Gerencia Gestión de Crédito**
- a.1** *Revisión integral de la Normativa de Crédito (CONFIDENCIAL – RESOLUTIVO). Atiende acuerdo sesiones n.°27-2020, art. IX, pto 3.c y sesión n.°28-2020, art. VI, pto. 4.*
- *Políticas de Crédito” Incorporación en el Marco Normativo de Crédito.*
 - *Modificación del Reglamento General de Crédito, una vez aprobado renombrado a “Lineamientos Generales de Crédito”.*
- b. Gerencia Corporativa de Finanzas:**
- b.1** *Inclusión de tarifas de productos nuevos y servicios en el Reglamento de Tarifas y Condiciones para los Servicios del Banco de Costa Rica. (PÚBLICO - RESOLUTIVO)*
- b.2** *Revisión Estrategia de Inversiones Fondo de Crédito para el Desarrollo. (CONFIDENCIAL – RESOLUTIVO)*
- c. Gerencia Corporativa de Banca Digital:**
- c.1** *Propuesta de organización y recursos Gerencia Corporativa de Banca Digital. (CONFIDENCIAL – RESOLUTIVO)*
- d. Gerencia Corporativa Jurídica**
- d.1** *Solicitud de revocatoria de poderes (RESOLUTIVO)*
- V. ASUNTOS AUDITORÍA GENERAL CORPORATIVA**
- a.** *Presentación del Informe Anual de Labores 2020 de la Auditoría Interna de BCR. (PÚBLICO - INFORMATIVO).*
- VI. ASUNTOS GERENCIA DE RIESGO Y CONTROL NORMATIVO**
- a.** *Informe final de la Prueba de Stress BUST 2020. (CONFIDENCIAL – INFORMATIVO).*
- b.** *Resumen de temas conocidos en Comité Corporativo de Riesgo y Comité de Crédito (CONFIDENCIAL – INFORMATIVO). Atiende SIG-36, SIG-51, SIG-61, SIG-62 y SIG-65.*
- i. Perfil trimestral de riesgo de mercado y liquidez BCR al cierre de diciembre 2020*
 - ii. Perfil de riesgo intragrupo al cierre de enero 2021.*
 - iii. Resultado del CMI 2020 de la Gerencia de Riesgo y Control Normativo*
- VII. ASUNTOS JUNTAS DIRECTIVAS DE SUBSIDIARIAS Y COMITÉS DE APOYO (INFORMATIVO).**
- a. Resumen de acuerdos ratificados por juntas directivas de subsidiarias:**
- a.1** *BCR SAFI S.A.*
- a.2** *BCR Pensión S.A.*
- a.3** *Depósito Agrícola de Cartago S.A. / Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A.*
- b. Resumen de acuerdos ratificados por comités de apoyo:**
- b.1** *Comité Corporativo Ejecutivo.*
- b.2** *Comité Corporativo de Cumplimiento*

VIII. ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA GENERAL

IX. ASUNTOS VARIOS

X. CORRESPONDENCIA

A continuación, don **Néstor** pregunta: “Iniciamos con el punto primero, aprobación del orden del día, comentarios, por favor”. Ante lo cual, el señor **Douglas Soto Leitón** indica: “En Asuntos Varios, quisiéramos comentar sobre una solicitud del Poder Judicial, sobre un expediente, que se refiere a un negocio que el Banco había puesto en marcha, llamado Ludis”.

El señor **Solís** señala: “Con ese comentario, incorporamos la exposición de don Douglas, en Asuntos Varios, y daríamos por aprobado el orden del día”.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el orden del día de la sesión ordinaria n.º15-21; además, se autoriza la inclusión de temas en el capítulo de *Asuntos Varios*, conforme se consigna en la parte expositiva de este acuerdo.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO II

En el capítulo de agenda denominado *Aprobación del acta*, el señor **Néstor Solís Bonilla** somete a la aprobación el acta de la sesión ordinaria n.º14-21, celebrada el veintitrés de marzo del dos mil veintiuno.

A continuación, don **Néstor** señala: “Pasamos al Capítulo II, *Aprobación de Acta*, y corresponde aprobar el acta de la sesión n.º14-21, celebrada el pasado veintitrés de marzo del dos mil veintiuno”. Además, pregunta: “Don Pablo (Villegas Fonseca), ¿hay comentarios al acta?”.

El señor **Pablo Villegas Fonseca** indica: “Buenos días a todos. He de informarles que no se recibieron observaciones, de parte de los señores Directores; no obstante, sí se recibieron ajustes de forma, por parte de don Manfred Sáenz Montero, las cuales ya están incorporadas en el documento, que tienen a su disposición en el SharePoint. No sé si en este momento tienen alguna observación o comentario adicional”.

Así las cosas, don **Néstor** dice: “Señores, si no tenemos observaciones o comentarios adicionales, daríamos por aprobada el acta de la sesión n.º14-21.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria n.º14-21, celebrada el veintitrés de marzo del dos mil veintiuno.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO III

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

ARTÍCULO IV

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

ARTÍCULO V

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, participa, por medio de la modalidad de telepresencia, la señora **Rossy Durán Monge, Gerente Corporativa de Finanzas**, para presentar la solicitud de aprobación de la inclusión de tarifas de productos nuevos y servicios en el Reglamento de Tarifas y Condiciones para los Servicios del Banco de Costa Rica. Para la exposición del asunto, también participan por medio de la modalidad de telepresencia, los señores William Venegas Díaz, Jefe Oficina Gestión Tesorerías Empresariales y Andrés Córdoba Torres, Supervisor Unidad de Factibilidad y Comisiones, Gerencia de Contabilidad General y Presupuesto.

. Copia de la información, que contiene la propuesta en manera comparativa, los criterios emitidos por el Asesor Jurídico de la Junta Directiva General, la Gerencia Corporativa Jurídica, fue suministrada a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de la sesión.

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. Hace uso de la palabra la señora **Rossy Durán Monge** y

manifiesta: “Buenos Días, el día de hoy me acompaña el señor Andrés Córdoba, quien realizó el estudio para la modificación del Reglamentos de tarifas y condiciones para los servicios que brinda el Banco, así como el señor William Venegas, de Banca Corporativa, área interesada dueña del producto; estas son las tarifas que necesitamos para el convenio que el Banco realizó con el MOPT (Ministerio de Obra Pública y Transportes), les cedo la palabra a don Andrés y a don William.

De seguido, el señor **Andrés Córdoba Torres** dice: “Buenos Días, a continuación les presentamos la propuesta, para inclusión de los cambios en el Reglamento de Tarifas y Condiciones. El objetivo que perseguimos es el mismo, traer a esta Junta Directiva, los cambios para su respectiva aprobación; el alcance de este estudio está relacionado, únicamente, a estas dos tarifas, lo que consideramos, siempre es el costo actualizado, la tarifa vigente y el impacto en los ingresos por servicios, así como, los precios de mercado.

En cuanto, a la metodología (utilizada), se toma el costo actual, que incluye toda la estructura de costos, el *pricing* de la tarifa, que incluye el costo operativo, el costo de los insumos y esto lo comparamos contra el precio, para poder obtener un precio que cubra que todos los nuestros costos.

La propuesta que traemos a aprobación son dos tarifas (nuevas) y una modificación. La primera es la tarifa 4.3, la cual se refiere a la Plataforma de Conectividades, dicha tarifa corresponde al cobro de la comisión por el servicio que establece el Banco, cuando realiza convenios con una empresa, o bien, una institución, donde cada conectividad tiene sus condiciones específicas, las cuales se definen en el respectivo contrato de servicios.

El precio propuesto, oscila, en un rango que comprende de un 1%, a un 12%, y el porcentaje a negociar es en función de la categorización de clientes definida por el Banco, tomando en consideración cada una de las variables del negocio”, (ver imagen n.º1).

4.3.- Plataforma de conectividades:

Descripción: Ajuste

La tarifa corresponde al cobro por comisión por el servicio se establece según el convenio entre el Banco y la empresa o institución, cada conectividad tiene sus condiciones específicas las cuales se definen en el respectivo contrato.

Precio de Mercado



No hay información de otros bancos.

**Referencia estudio de mercado Octubre 2020.

Precio propuesto

Las comisiones oscilarán en un rango de 1% a un 12%.
El porcentaje a negociar será en función a la categorización de clientes definida por el Banco tomando en consideración las variables de cada negocio.

Se exceptúan los siguientes casos :

- 1- Interés social o actividad relacionada, aplica un porcentaje a partir de 0,5%.
- 2- Clientes no interesados en Comisión porcentual se establecerán en términos absolutos en un rango de $\\$00$ a $\\$1.500$ por transacción.

Nota: Cualquier categoría o caso de excepción que no sea la establecida por el banco, deberá ser consultada con la Oficina de Canales Presenciales.

Gerencia o Subgerencia dueña de la comisión : Banca Corporativa, Sistemática Comercial y Proyectos Corporativos, Gestión de Tesorerías Empresariales

Imagen n.º 1. 4.3 Plataforma de Conectividades

Fuente: Subgerencia Banca Corporativa / Gerencia Corporativa de Finanzas

El señor **Oliver Castro Pérez** solicita hacer uso de la palabra y consulta: “Una comisión que oscila entre 1% y 12%, de una plataforma o de un servicio, que es, básicamente, igual, ¿qué es lo que justifica el 1%? y ¿qué es lo que justificaría el 12%?”.

Para atender dicha consulta, el señor **Andrés Córdoba**, manifiesta que: “Actualmente la tarifa está (definida) entre un 1% y un 10% y lo que se propone es que se aumente a 12%; actualmente, la tarifa tiene definido un rango fijo y lo que se propone, el día de hoy, es incluir dentro de la tarifa, el cobro de una forma porcentual, y escalonada, ya que este es el comportamiento actual del mercado; me hago acompañar de don William Venegas, que es el dueño del proceso, para que nos pueda explicar un poco más”.

Así las cosas, refiere el señor **Venegas**: “Buenas tardes, para responder la consulta de don Olivier, muy atinada, debo comentarles que el tema de las comisiones de la plataforma de conectividades, es un último paso de un proceso integral, donde tenemos aproximadamente un año y medio, de estar gestando, en conjunto, los compañeros de Medios Digitales, con Banca Corporativa, para fortalecer de manera integral el negocio de conectividades en un 100%.

Dicho proceso de fortalecimiento, ha tenido un enfoque en cuanto a mejora técnica y tecnológica de la plataforma que da soporte al servicio, en otras palabras, mejorar la

Impacto en Ingresos (Anual)

Cajas		Cajas	
• Ingresos 2020:	\$ 10,088,000	• Ingresos 2021:	\$ 10,895,000
• Cantidad Transacciones:	1,863,577	• Cantidad Transacciones:	1,796,863
• Costo Unitario:	\$ 0.63	• Costo Unitario:	\$ 0.63
• Costo Total:	\$ 1,054,000	• Costo Total:	\$ 1,139,347
Canales Alternativos		Canales Alternativos	
• Cantidad Transacciones:	22,151,305	• Cantidad Transacciones:	23,923,409
• Costo Unitario:	\$ 0.12	• Costo Unitario:	\$ 0.12
• Costo Total:	\$ 2,701,000	• Costo Total:	\$ 2,917,000
• Ingresos Netos:	\$ 6,331,000	• Ingresos Netos:	\$ 6,838,000

Costo BCR

Desglose Elementos de Costos por Transacción:



CAA	\$0.10
CSC	\$0.02
Costo Operativo:	\$0.51
Costo Total:	\$ 0.63

*CAA = costo de actividad automática
CSC = costo de servicio conectividades

Justificación

Cambio solicitado para equiparar la tarifa a las condiciones del Mercado

disponibilidad de los sistemas, los tiempos de implementación de los diferentes convenios de recaudación, los cuales son más de 300 convenios que mantenemos vigentes a la fecha.

Y por otro lado nos hemos planteado un frente de naturaleza financiera; hemos establecido una dinámica donde estamos haciendo una valoración periódica-financiera, de la rentabilidad que representa para el Banco, cada uno de esos 300 convenios de recaudación, donde la rentabilidad, se basa en la comparación del costo operativo que le representa al Banco, la prestación de estos servicios, a través de sus diferentes canales, versus los ingresos generados por ese concepto de recaudación.

¿Por qué un porcentaje para un mismo servicio de recaudación puede oscilar entre un 1% o un 12%, don Olivier?, porque, aunque en esencia el servicio es el mismo, el monto promedio, el *tiquet* promedio que se le recauda, varía de manera importante; entonces, no es lo mismo el *tiquet* promedio que se paga en un pago de impuestos municipales de ¢300.0 mil o ¢400.0 mil, al *tiquet*, que se paga en una recarga telefónica que es a partir de los ¢1.000.0 o de los ¢2.000.0, siendo que el costo operativo para el Banco es, prácticamente, el mismo, independientemente del monto recaudado, de ahí que el rango de comisión tiene que ser lo suficientemente amplio, para poder garantizar la cobertura de los costos operativos del Banco, en cualquiera de esos dos extremos, en cualquiera de otros escenarios.

Lo que estamos haciendo, como bien lo indicaba, don Andrés, es actualizando ese rango de referencia de comisiones, un poco, en cuanto a las diferentes opciones de mercado que existen. Entenderán ustedes que aquí nosotros competimos, no solamente contra otros intermediarios financieros, todos los bancos, están en este negocio, sino que también competimos contra otras entidades que han incursionado en este servicio de recaudación, en los últimos años, por ejemplo, los supermercados, donde uno puede pagar los servicios públicos en múltiples lugares y acá en el Banco, lo que estamos haciendo es poder ajustar las reglas del juego, los rangos de parámetro de las áreas comerciales, para seguir impulsando la rentabilidad de un servicio que ha demostrado ser bastante rentable para el Banco; el año pasado (2020), generó un poquito más de US\$10.0 millones (norteamericanos) en ingresos, con un margen neto del 60%, aproximadamente”.

Al respecto, el señor **José Manuel Rodríguez Guzmán** manifiesta: “Para hacer un comentario, ahora que se detuvieron en esta tarifa, justamente de las conectividades.

Nosotros (Auditoría General Corporativa) habíamos emitido la opinión que, usualmente se nos solicita, sin embargo, no se adjunta en la documentación que está en la agenda, yo por lo menos no la localicé y creo que sería importante que ustedes tuvieran conocimiento de ella, aunque nosotros no señalamos una salvedad, a un tema que debe ser ahí valorado, por ustedes, sí agregamos dos comentarios, muy puntuales y no tiene que ver con esta tarifa.

Nosotros incorporamos, en nuestra opinión, la sugerencia, que esta tarifa, como bien lo explicaba don William, tiene esa oscilación dependiendo del tipo de conectividad, nos parece necesario que se defina con claridad, cuáles son los rangos o los parámetros que se van a aplicar, porque, esto da un margen del 1%, hasta el 12%, de negociación y deberían establecerse ciertos criterios, para su aplicación ya en la práctica y eso, repito, nosotros lo señalábamos ahí, como como una consideración y que nos parece importante que se establezca formalmente.

Igualmente, también señalamos, ya en general, que estos cambios, como lo hemos dicho otras veces, es importante que las implicaciones en los sistemas, en los procedimientos, se aseguren de que queden bien aplicadas, porque, ha ocurrido en anteriores ocasiones, de ajustes en las tarifas que se aprueban, pero que en la práctica termina quedándose perdidos en el camino y luego con los inconvenientes que eso trae. Eso sería, gracias”.

Seguidamente dice el señor **Castro**: “Eso que plantea don José Manuel, me parece a mí, muy bien, que debería definirse una estructura. Si como bien se nos indicaba, por ejemplo, que ya hay un servicio que, por el monto, es caro, pero le produce poco al Banco, debería establecerse cuáles son los montos de cuándo se aplica el 1%, cuándo se aplica el 2%, cuándo se aplica el 3% o cuándo se aplica el 12%. Eso por un lado, para que la regulación quede bien en términos de la proporcionalidad de las cosas, porque, si no, uno puede decir, que a la hora de hacer una negociación, el margen es un margen enorme.

Y otra cosa que me llama la atención, es que en un servicio como este, tengamos un margen del 60%. A mí me parece que estos servicios tienen un costo pero en la colectividad, y estoy de acuerdo en que el Banco debe tener una rentabilidad adecuada, pero de un 60%, parece que se nos va la mano”.

Así las cosas, toma la palabra el señor **Andrés Córdoba** y dice: “Para ampliar la consulta de don Olivier, en lo que indica don José Manuel. Existe todo un procedimiento y

un manual que trabajaron los compañeros de la Gerencia de don William Venegas, en conjunto con la Auditoría y nosotros (Finanzas), que participamos en la parte de revisión, donde en ese procedimiento se establecen los casos en las categorizaciones, en los cuales un cliente cae una condición entre un 1% y un 12%; no obstante, como el reglamento es de uso público y esos parámetros revelarían la estructura de negocio, en el reglamento se está incluyendo el rango, entre un 1% y un 12%, ¿por qué?, porque, si se publica la parte, de cómo se asignan los parámetros, lo dejaríamos a la vista de la competencia”.

Por consiguiente dice el señor **Olivier Castro**: “Yo puedo vivir con eso que acaba de decirnos, don Andrés, pero, entonces, debieron de habernos puesto algunos ejemplos en el informe, para tener una idea de *por dónde anda la procesión*”.

En relación con este tema, el señor **Álvaro Camacho de la O** dice: “En complemento de lo que menciona don Andrés, sobre lo último que conversó y don Olivier, que en efecto, ya se encuentra normado en otro tipo de normativa y por un asunto de competencia, me parece bien el planteamiento de ellos; tal vez, lo que podemos dejar es el extracto de esa normativa, dentro del informe de Junta Directiva, para que conozca cómo está estructurado y cómo se aplica en otros casos y así atendemos el requerimiento de don Olivier, y que tengan conocimiento que ya hay algo estructurado. Igualmente para don José Manuel, que esté informado que ya está en otra parte la normativa, donde nos permite un poco más de flexibilidad y por otro lado, que no sea de carácter público; lo anterior, si bien le parece a los miembros de esta Junta Directiva”.

El señor **Javier Zúñiga Moya** manifiesta: “Eso, me parece, muy bien don Álvaro, lo que usted está proponiendo. Lo importante es que quede claro, para efectos nuestros, ya que este cobro se realiza por rangos, que el manual de procedimientos deja, claramente establecidos que, para rangos iguales el cobro es igual, para que no haya dudas con respecto a eso”.

En el momento el señor **William Venegas** dice: “Así es, correcto. Si me permiten nada más un comentario breve, para complementar. Esos rangos sugeridos en normativa interna, con la cual se le definen las reglas del juego, a las diferentes áreas comerciales del Banco, que realizan el despliegue, definen, o bien, sugieren esos rangos, en función de la industria y del giro de negocio del cliente, de tal manera, que se garantice que el

Banco tenga una posición homogénea, para clientes de un mismo giro de negocios, a nivel nacional; que no existan grandes oscilaciones ni diferencias, en el tratamiento para clientes de un mismo giro de negocio y por ende, con *tiquets* de naturaleza similar”.

Toma la palabra el señor **Néstor Solís Bonilla** y manifiesta: “Una inquietud, “sugerencia”. Este tipo de cosas, perfectamente se entiende por lo que nos están explicando, que hay que manejarlas con prudencia y con reserva, pero la iniciativa de llegar a este tipo de planteamientos, sí creo que debe venir de parte de la Administración, que debe venir de parte de ustedes, y que no nos toque a nosotros, casi que hacer una labor de detectives, buscando a ver qué es lo que hay en ese rango tan amplio, entre un 1% y un 12%; creo que lo podemos tomar como lección aprendida para futuras presentaciones”. En el mismo momento, los señores representantes de la Administración indican que tomarán nota de la recomendación realizada, por don Néstor.

El señor **Andrés Córdoba** continua con la presentación del tema y dice: “La siguiente comisión, que se presenta a probación es la 10.3 (comisión bancaria trámite de impresión de licencias de conducir), que es referente al trámite de impresión de licencia de conducir, la cual responde al compromiso contractual que tiene el Banco de Costa Rica con el MOPT (Ministerio de Obras Públicas y Transporte), a la hora de asumir la totalidad del servicio y la tarifa corresponde al cobro de comisión por impresión de licencias; el precio que se propone ₡2.000.0, por trámite y esto nos generaría ingresos adicionales a lo que, actualmente, tenemos como estructura de negocio” (ver imagen n.º2).

10.3.- Comisión Bancaria trámite de Impresión de Licencias de conducir:

Impacto en Ingresos (Anual)

Descripción: Ajuste

La tarifa corresponde al cobro por comisión de impresión de licencias, según el nuevo contrato con el MOPT.

Ingresos 2020	Ingresos 2021
• Cantidad de Transacciones : 381,908	• Cantidad de Transacciones : 381,908
• Ingresos 2020: \$ 2,673,000	• Ingresos 2020: \$ 4,124,000
• Costo Unitario: \$ 5.82	• Costo Unitario: \$ 8.04
• Costo Total: \$2,222,000	• Costo Total: \$3,070,000
• Ingresos netos: \$ 450,000	• Ingresos netos: \$ 1,054,000

Precio de Mercado

No hay información de otros bancos.

**Referencia estudio de mercado Octubre 2020.

Precio propuesto

-Nueva emisión
-Renovación
-Duplicados
-Permisos de Conducir
₡2.000 por cada trámite.
Nota: La comisión establecida es adicional a la tarifa fijada por el MOPT vía decreto ejecutivo.

Costo BCR

Costo Total: \$ 8.04

[Informe de Costos y Comisiones](#)

Justificación

Precio actual \$7,00 y por acuerdo en el nuevo contrato con el MOPT, donde el Banco asume la totalidad del servicio de impresión de licencias.

Atiende acuerdo de CCE, Sesión 11-2020, artículo I, 16/03/2020.

Gerencia o Subgerencia dueña de la comisión : Banca Corporativa, Sistemática Comercial y Proyectos Corporativos, Gestión de Tesorerías Empresariales

Imagen n.º2. 10.3 Comisión Bancaria trámite de impresión licencias de conducir

Fuente: Subgerencia Banca Corporativa / Gerencia Corporativa de Finanzas

El señor **William Venegas** toma la palabra y dice: “Para comentar un poquito el contexto de esta negociación, que se ha liderado desde la Subgerencia de Banca Corporativa y que con la cual tenemos bastante buenas expectativas como Banco.

El servicio de impresión de licencias de conducir, es un servicio que el Banco lo ha brindado, aproximadamente, en los últimos 10 años. A finales del año pasado, logramos cerrar una negociación con el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, afortunadamente, debido a la buena reputación y a la buena opinión que ellos tienen respecto del desempeño del Banco, como socio estratégico, en este negocio, en donde de una manera gradual, pero continua y decidida y coordinada, algo muy cercano al 100%, del mercado, en cuanto a la impresión de licencias de conducir, va a terminar siendo atendido por el Banco de Costa Rica.

Esto implica, aproximadamente, un flujo incremental de 200.000 clientes adicionales, nuevos, que deben ser atendidos por el Banco. Por supuesto, para poder cumplir con este compromiso, ya se están tomando las medidas correspondientes, en cuanto ampliación del punto de atención y en cuanto a disposición de toda la estructura de apoyo que se requiere, para la atención oportuna; hemos contado con el apoyo de la Subgerencia de Banca Corporativa y de la Gerencia General, para poder cumplir con los compromisos contractuales.

Y la retribución se negoció para el Banco, para que financieramente tenga sentido el ejercicio, es la siguiente: hasta el día de hoy, el ingreso que percibía el Banco, por el servicio de impresión de licencias era un rubro, que conocíamos, que denominábamos “comisión bancaria”, que eran US\$7.0 (norteamericanos), cuyo monto integral era cubierto en un 100%, por el interesado, por el cliente; en otras palabras, el cliente pagaba el monto del entero bancario, que es la tarifa oficial definida por el Estado y, adicionalmente, por elegir venir al Banco, tenía que pagar US\$7.0, de su bolsillo, adicionales, pero que no tenía que cubrir, si atendía su servicio directamente en el MOPT.

Dado que el escenario que se plantea es que, en el corto plazo, únicamente, el BCR pueda brindar el servicio, o sea, el único ente que brinde servicio de impresión de licencia, acá era muy importante que esta distinción de tarifas, no fuera tan amplia, de cara al usuario final, para no encarecer el servicio público, de tal manera, que la negociación con el MOPT, giró en torno a un cambio en la composición, en cuanto a quién asume la retribución al Banco.

¿Cómo hicimos?, del monto total del entero de la tarifa, de los ¢5.000.00, que paga un interesado, normalmente, por la renovación de la licencia, anteriormente, la comisión de recaudación para el Banco era cercano al 2%; ahora, dado que MOPT, ya no va a tener la mayoría de costos que implica la prestación de ese servicio, se negoció que el 92.8%, de esa tarifa de recaudación, sea destinada al Banco de Costa Rica y es el cuadro que se muestra, en primera instancia, al lado izquierdo de la diapositiva (en referencia a la imagen n.º3). Como pueden observar, señores Directores, estos son los diferentes tipos de trámites que se van a brindar en las plataformas y la tarifa oficial definida por el Ministerio, al efecto.

Lo que se ha negociado con Cosevi (Consejo de Seguridad Vial)- MOPT, en este caso es una versión a lo contrario: el Banco de Costa Rica asumiría el 92.86%, de ese flujo, de ese entero bancario que se cobra, garantizándole al MOPT, el reconocimiento y la asignación de una tarifa mínima, que ellos definieron como la necesaria, para poder darle continuidad y garantizar la sostenibilidad en el tiempo, de la plataforma tecnológica que nos permite acceder a la base de datos que requerimos, para brindar el servicio, en cuestión.

Adicional a esa negociación, para que también el Banco de Costa Rica viera no desmejorada su posición de ingresos, respecto a la posición actual, se nos autorizó por parte del MOPT, el mantener una comisión bancaria, o sea, un costo adicional, a ser cubierto por el cliente, ya no de US\$7.0, sino, de ¢2.000.0, de tal manera, que el monto total que estaría percibiendo el Banco, por ingreso unitario, para los diferentes tipos de trámite es el que se indica en la última columna para cada trámite (en referencia a la imagen n.º3). Es importante aquí indicar que el 97%, del total de trámites que se atienden a nivel nacional, gira entorno a emisión y renovaciones; como podrán ver, en ambos casos, tanto en emisión como en renovaciones y renovaciones con descuento, que son las tres primeras líneas, se ve incrementado de manera significativa, el ingreso unitario del Banco, que repaso, anteriormente, era US\$7.0, aproximadamente ¢4.300.0, a tipo de cambio actual y estaría pasando a ¢6.643.0, en el caso de las renovaciones y ¢5.700.0, en el caso de la emisión de licencia por primera vez.

Eso, aunado también al efecto positivo, que tendrá el incremento del volumen de clientes que estaremos atendiendo que les reitero es de 200.000 clientes adicionales, aproximadamente. De cara al cliente final, de cara al usuario que ya al venía al Banco, a ser atendido para ese proceso de renovación, ya nosotros como Banco tendríamos

aproximadamente 50%, del volumen de impresión de licencias de conducir, el cliente final lo que va a percibir, en efecto, es un ahorro en el acceso de servicio público. Los datos de este ahorro se muestran en el cuadro que mostramos a la derecha (imagen n.º3); como pueden ver hoy el cliente lo que está pagando, en el caso de una de una emisión, por primera vez, son ¢5.000.0 de la tarifa oficial, más los US\$7.0, de comisión bancaria, que colonizando ambos rubros suman aproximadamente ¢8.340.0.

Con el nuevo esquema de negocio que entrará en vigencia, si termina siendo aprobado el esquema sugerido, el cliente final lo que terminaría pagando son ¢6.000.0; hay un ahorro de ¢2.340.0. Entonces, el Banco de Costa Rica ve mejorada su posición, hay un ahorro para el cliente final y el Estado costarricense, en la figura del MOPT, se garantiza el mantener el flujo de efectivo requerido, para garantizar la continuidad en el tiempo, en el largo plazo, de la plataforma tecnológica, que nos permite acceder a la base de datos para brindar el servicio”. (Ver imagen n.º3).

CONDICIONES CONTRACTUALES

Servicio	Tarifa oficial	Part. COSEVI	Part. BCR	Comisión bancaria	Total ingreso BCR
Emisión	¢4,000	¢286	¢3,714 92.9%	¢2,000	¢5,714
Renovaciones	¢10,000	¢714	¢9,286 92.9%	¢2,000	¢11,286
Renovaciones con dcto	¢5,000	¢357	¢4,643 92.9%	¢2,000	¢6,643
Duplicados	¢5,000	¢357	¢4,643 92.9%	¢2,000	¢6,643
Permisos de manejo	¢500	¢36	¢464 92.9%	¢2,000	¢2,464

COSEVI 7.140%

Servicio	Monto a pagar por cliente		
	Actual	Nuevo esquema	Ahorro
Emisión	¢8,340	¢6,000	¢2,340
Renovaciones	¢14,340	¢12,000	¢2,340
Renovaciones con dcto	¢9,340	¢7,000	¢2,340
Duplicados	¢9,340	¢7,000	¢2,340
Permisos de manejo	¢4,840	¢2,500	¢2,340

Comisión bancaria actual \$7.00
T.C. Aplicado ¢620

Imagen n.º3. Condiciones Contractuales

Fuente: Subgerencia Banca Corporativa / Gerencia Corporativa de Finanzas

Seguidamente, la señora **Mahity Flores Flores** manifiesta: “Si me permiten una consulta, tal vez, para que don William me aclare. Primero, entender ¿cuál era el porcentaje que tenía el Banco con respecto al servicio total que se daba con los trámites?, y entender la aplicación de esta modificación en la tarifa versus desde el momento en que Cosevi, va a dejar de emitir las licencias, como para amarrar una cosa con la otra; estamos aprobando este cambio, pero cuándo se va a dar, al final, ese cambio por parte del Cosevi y empatar el ajuste cambio en la tarifa”.

Al respecto, dice el señor **Venegas**: “Sí, señora, con mucho gusto atiendo sus consultas, doña Mahity. En primera instancia, el BCR, en el año 2019, atendió cerca del 40%, del negocio total de impresión de licencia de conducir, para lo cual me refiero al total, tonto de

renovaciones de licencias, como licencia por primera vez; el año pasado, después de haber cerrado la negociación con el MOPT, comenzamos a enfocar la capacidad instalada de las plataformas de Gobierno Digital, para crecer e impulsar esa participación de mercado del Banco; cerramos con una participación del 60%.

Y en este año 2021, ya hemos logrado habilitar seis nuevas plataformas de atención, en todo el país y estamos, en conjunto con la Administración, impulsando la apertura de seis plataformas adicionales, con la cual estamos estimando lograr una cobertura al cierre de este año del 90%, del mercado total.

El 10%, del mercado restante, está compuesto por casos que podríamos denominar casos de excepción, doña Mahity; por ejemplo, homologaciones de licencias extranjeras, personas que deben cumplir, primero, un proceso de re educación vial, porque perdieron su licencia por multas graves de tránsito; entonces, esos casos excepcionales estamos definiendo con el Ministerio, la forma más eficiente para atenderlos, porque, tampoco tiene mucho sentido que el Banco, siga abriendo plataformas, si no garantizamos un flujo mínimo de atención de clientes a las mismas. Entonces, con ese 90%, nos sentimos cómodos y estamos definiendo ya un plan de atención para el 10%, restante. Eso en cuanto a los volúmenes de atención.

Ahora bien, con respecto a su segunda consulta, el convenio que se negoció con el MOPT, está estructurado en dos etapas; la primera etapa, básicamente, lo que constituye o lo que implica es el que el Banco siga atendiendo, o siga brindando el servicio que había venido brindando en los últimos años, simplemente, generando una mayor atención del volumen de clientes, que es lo que estamos comentando; pasar de atender 180.000 - 190.000 clientes al año, a aproximadamente 360.000 clientes al año, casi que es duplicar el volumen. Para cumplir esa primera etapa se definieron tres grandes responsabilidades, que el Banco debía cumplir, como entregables, para dar por satisfecha la atención de la primera etapa.

En primera instancia, tener una cobertura de al menos 65 plataformas de atención en todo el país. Cuando negociamos con el MOPT, teníamos 45 plataformas, eso requería la apertura de 20 plataformas adicionales; debo decirles con mucho orgullo, que a este momento que ya logramos el cumplimiento efectivo de esa primera instancia. En esta semana

vamos a lograr concretar la apertura de dos nuevas plataformas, que nos van a permitir cerrar con una red de 67 plataformas de atención todo el país, entonces, primer tema atendido.

Segundo, el Banco de Costa Rica, con este modelo de negocio, asume el proceso, como vamos a ser los responsables, a nivel nacional de la impresión de la licencia; para imprimir el documento se requiere unos insumos mínimos que corresponde al plástico blanco, la tinta, el laminado, esos insumos típicamente habían sido adquiridos por el MOPT y parte de lo que se negoció con el Ministerio, es que, por el incremento en el costo, por un tema de conveniencia de la administración y de ahorros en volumen, era un proceso que ahora el Banco va a asumir. Esa contratación de insumos ya el Banco la promovió; desde finales del año pasado, se hizo una licitación pública, se recibieron las ofertas, se calificó, se adjudicó y en estos momentos estamos en plazo, para que el proveedor nos entregue los insumos contratados por el Banco, muy probablemente, la fecha de entrega oficial que tienen el sistema SICOP (Sistema Integrado de Compras Públicas) es la tercera semana de este mes, entre el 20 y el 25 de abril; ese es el que se hace el segundo entregable que estaremos cumpliendo para este año.

Y el segundo (sic), era más que un tema de entregables de cara al MOPT, es un tema de conveniencia, desde un punto de vista del Banco, para la gestión eficiente del servicio. Hasta el día de hoy, el Banco ha tenido que gestionar este servicio de impresión de licencias utilizando o alineándonos a un *software*, definido por el Ministerio (MOPT), desde el inicio del servicio, desde hace más de 10 años. Es un aplicativo, puedo decirles, poco flexible, es un aplicativo que requiere licenciamiento, o sea, para cada plataforma que se habilita, el Banco, tiene que pagarle al proveedor "X", una licencia de operación, para cada una de esas plataformas y la decisión administrativa que tomamos, tan pronto firmamos con el MOPT, fue ir alineando este servicio, a lo que tenemos ya en operación, para pasaporte y cédulas de residencia, que son servicios que brindamos, como un sistema propietario, del Banco de Costa Rica, apalancándonos por supuesto, en la gran oportunidad de gestión que ya tenemos con la Subsidiaria de Banprocesa.

Entonces, Banprocesa desarrolló en los últimos cuatro meses, un nuevo sistema con el cual se va a brindar este servicio; un sistema propietario del Banco, que va permitirnos poder crecer de una manera mucho más flexible y sobre todo mucho menos onerosa, en cuanto a la capacidad de atención del Banco. Ya no vamos a tener que estar pagando licencias, por

cada nuevo punto de atención, sino que es un sistema propio, bajo un esquema *web* servidor, de tal forma que yo le doy usuario al plataformista de San Vito o al plataformista de Ciudad Neily, y listo, ya él puede comenzar a atender clientes, sin que eso le implique el pago de una factura adicional, al Banco de Costa Rica.

Esos tres compromisos, son los que contemplan la primera etapa; estamos en línea para poder cumplir los tres, como les comentabas antes del cierre del presente mes y con ello y con la efectiva, obviamente, entrada en vigencia del esquema tarifario que se está sugiriendo a la Junta, estaremos en posición de poder ya ajustar los precios a lo sugerido, es un poco lo que se ha venido conversando con el MOPT, que en el momento que cumplamos esos tres compromiso, el Banco podría hacer el cambio de comisión. Lo que prevemos es que, en caso de que tengamos esos ocho meses, de aquí en adelante, de mayo en adelante, con la nueva comisión, este nuevo esquema podría aportar aproximadamente para lo que resta del año, estimamos entre ¢600.0 millones a ¢700.0 millones, en ingresos incrementales para el Conglomerado”.

Dice el señor **Néstor Solís**: “Muy bien, ¿algún comentario, adicional?”. Dado esto la señora **Maryleana Méndez Jiménez** dice: “Muchas gracias, es en la parte de conectividades. Don William, nosotros tenemos una variedad importante de conectividad que quizás nos colocan con una ventaja competitiva en esa línea, porque, hay una enorme cantidad, de oferta de conectividades.

Este tema, desde el punto de vista tecnológico, se ha dicho que en algunos casos nosotros nos hemos ajustado, directamente, al requerimiento del cliente, lo que vuelve muy complejo el manejo de conectividades, porque, es prácticamente un desarrollo costumizado, para cada uno de los clientes; eso por un lado, no sé si eso, se ha trabajado para simplificarlo.

El otro tema es que estamos subiendo un piso de 0,25%, moviéndolo a un piso del 1%, en la comisión, según entendí en los documentos; entonces, también las comisiones se pueden usar para incentivar ciertos comportamientos de los clientes. Es decir, que si nosotros queremos que el cliente se vuelque hacia la conectividad digital, en lugar de quedarse en el pago físico, en caja, la tarifa definitivamente juega un rol, fundamental, porque, si yo cuento los centavos y mi tarifa era la del piso y ahora me va a cobrar un 1%, podría considerar, acudir

a otro banco, ir directamente a la empresa que a la que estoy pagando el servicio, ¿no sé si esto se ha valorado?

Y la tercera pregunta es, en cuanto a pandemia, ¿cómo ha ido en aumento el uso de conectividades para la cancelación servicios y otros?, gracias”. Sobre el particular el señor **William Venegas**: “Con mucho gusto, me refiero a sus consultas doña Maryleana. En primera instancia, me alegra mucho escuchar el comentario inicial que usted hace, respecto a la necesidad que visualiza, de ir hacia modelos más estandarizados de implementación de convenios de conectividad que le permitan al Banco, mejorar ese *time to market*, no estar haciendo servicios customizados para cada vez, sino, estandarizar el tema.

En efecto, parte del plan de mejora integral que se ha promovido, desde la Subgerencia (de Banca) Corporativa, desde la Gerencia de Canales, también, con el negocio de conectividades, uno de los entregables, fue el desarrollar dos esquemas estandarizados de desarrollo de conectividades; uno con una trama que denominamos “trama BCR”, donde se le dice al cliente ‘esta es la forma como el Banco de Costa Rica trabaja, aquí es como ya lo tenemos desarrollado y lo que podemos orientar para que usted desarrolle, en base a esos esquemas’; p sea que ya está implementado.

Y también lo que hicimos, voy a hacer aquí bastante claro; sabemos que hay otra trama, ampliamente utilizada en el mercado y que hay varios clientes que ya están con servicios de recaudación, que utilizan esa otra trama, para poder acceder a los servicios con muchas entidades financieras; se ha convertido como en un estándar “de facto” para el mercado, entonces, lo que hicimos fue decir ‘no vamos a luchar contra la corriente, si lo que queremos es que el cliente se le da más sencillo implementarse para con el Banco, fue también implementar del lado de nuestros sistemas, las mejoras para para poder ofrecerle al cliente, la interconexión, utilizando esa otra trama “de facto” del mercado’.

Tenemos esas dos opciones y son las dos únicas opciones que, de momento, estamos ofreciéndole al cliente, para poder interconectarse, al Banco. Le puedo decir que desde hace año y medio, al menos en los que hemos tenido oportunidad de estar involucrados en este proceso, de plan de mejora de conectividades, el año pasado logramos implementar 45 nuevas conectividades y el anterior habíamos logrado implementar 55, que son números bastante buenos y en el 100%, de los casos se utilizaron esos modelos estandarizados; no hubo ningún

caso que clasificara como “un caso excepcional”, o donde se justificara, el desarrollo de una solución de cero, como un proyecto; entonces, sí ya estamos alineando el negocio, hacia lo que usted muy bien señala, doña Maryleana, primera instancia.

Segundo, los porcentajes de comisión. Dentro de los documentos de referencia, en la propuesta se indica también la posibilidad de manejar excepciones, sobre todo para casos que se consideran “servicios de recaudación de entes sin fines de lucro”; haciendo un análisis un poquito de los casos o de los convenios que tenemos vigentes en la plataforma de conectividades, notamos que aquellos convenios que tienden a tener una menor tasa de comisión, como es entendible, son las entidades que, por supuesto, no tienen en el lucro, su razón de ser; por ejemplo, el servicio de recaudación que se le brinda a la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), para cuotas obrero patronales, o los servicios de recaudación que se le brindan al IMAS (Instituto Mixto de Ayuda Social), en el pago de los diferentes cánones, de los cuales son beneficiarios y en ambos casos la comisión de recaudación que está vigente, en este momento, es del 0,50%, de ahí que se equiparó la normativa a esa realidad de la práctica que tenemos de comisión piso vigente, entendiendo que si a la Caja, le cobramos un 0,50%, de comisión, de momento no visualizamos ningún otro caso de excepción, que pueda tener los elementos suficientes, para poder aspirar a acceder a una comisión menor a esa; entonces, lo manejamos así, con ese caso excepción que se indica a nivel del documento.

Y con respecto a su tercera consulta, el comportamiento interanual que ha tenido el servicio de recaudación de servicios públicos en el país o para el Banco de Costa Rica, claramente, se ha visto impulsado una manera muy importante, por el advenimiento de esta situación de emergencia sanitaria; yo creo que sería injusto y así lo hemos conversado con la Alta Administración, en las sesiones del Comité (Ejecutivo), sería poco realista establecer una relación lineal entre el esfuerzo del plan de trabajo de conectividades, con el incremento del volumen de recaudación, porque, ciertamente, la pandemia ha propiciado que los clientes tengan una mayor tendencia a poder acceder a sus servicios públicos de canales no presenciales y tengan mayor apertura para escoger *bancobcr.com*, el *app BCR móvil* y demás, sin embargo, el hecho de que la plataforma tenga un mejor nivel de servicio, que tengamos más convenios habilitados, por supuesto que es un factor importante, que pone al Banco en una mejor posición competitiva.

¿Cuál ha sido el resultado?, durante el año 2020, los ingresos generados por la recaudación de servicios, vía la plataforma de conectividades, mostraron un incremento interanual del 20%, respecto al año 2019, siendo el rubro de ingresos por servicios, de mayor dinamismo en el Estado de Resultados del Banco. De hecho, ayudó a compensar de una forma bastante importante, el impacto negativo en otros rubros de ingresos, que sí vieron su giro de negocio más impactado en el tiempo; con los datos, con corte a febrero, que es lo que tenemos a la vista de momento, esa tendencia de crecimiento, afortunadamente se mantiene, si vemos los datos acumulados y lo comparamos en para el período febrero 2020, febrero 2019, la tasa de crecimiento interanual sigue siendo de un 19%, de acuerdo con el último indicador que vimos; esto es muy bueno, es bastante bueno.

Y, adicionalmente, hay otro fenómeno, que me gustaría comentarles, también; no solamente, está creciendo el volumen recaudado, sino que crecen en los canales que son de mayor conveniencia para el Banco, o sea no están creciendo, en la misma magnitud, los pagos en oficinas, como sí lo está haciendo, por ejemplo, *bancobcr* y en especial, el app BCR móvil. Este último es el canal que está aportando mayor dinamismo en ese negocio, lo cual nos hace muy felices, porque, hace que el cliente tenga al Banco, en su mano y segundo es uno de los canales más costo eficientes para el Banco y por supuesto, esto se encadena con una serie de esfuerzos que no solamente se está haciendo, desde esta iniciativa, de Banca Corporativa y Medios Digitales, sino que también con iniciativas que se han venido promoviendo, desde la Subgerencia Banca de Personas, haciendo que la gente acceda a sus servicios, más desde medios digitales y no desde oficinas comerciales”.

Retomando el contexto de la exposición, dice el señor **Andrés Córdoba**: “El impacto de ingresos por servicios, ya fue ampliamente explicado por don William, lo cual nos incrementaría un 64%, sobre los ingresos totales del año 2020.



En relación al total de ingresos 2020 (¢ 106,643,293,377.00) , el monto de ¢ 682,040,998.11 corresponde a un incremento de **0.64 %** adicionales al ingreso por servicios obtenido en el año 2020.

* Tipo de cambio Venta, BCCR ¢614.48, 05 Febrero 2021.

Imagen n.º3. Impacto en ingresos por servicios

Fuente: Subgerencia Banca Corporativa / Gerencia Corporativa de Finanzas

Seguidamente, les presento la modificación que se le realizarían al Reglamento de Tarifas, que específicamente se refiere al cambio en la tarifa 10.1 (Trámite de licencias, pasaporte y Dimex), donde se estaría eliminando la comisión de licencias de conducir de US\$7.0, y únicamente la estaríamos dejando con el costo de US\$8.0 (norteamericanos) para pasaporte y Dimex.

Tarifa Actual	Tarifa Propuesta
10.1.- Trámite de licencias, pasaporte y Dimex	10.1.- Trámite de licencias, pasaporte y Dimex
Pasaporte y Dimex \$ 8.00 Licencias de conducir \$7.00	Pasaporte y Dimex \$ 8.00 Licencias de conducir \$7.00

Imagen n.º4. Tarifas

Fuente: Subgerencia Banca Corporativa / Gerencia Corporativa de Finanzas

A continuación, don **Andrés**, procede a dar lectura a los considerandos y propuesta de acuerdo que se detalla a continuación:

Considerandos:

1. *Que una forma de lograr la eficacia y eficiencia en el manejo de los recursos se logra mediante el correcto costeo de los productos y la definición de las tarifas cubriendo la operación y la rentabilidad mínima esperada por el BCR.*
2. *Las modificaciones del Reglamento de Tarifas y Condiciones para los servicios del Banco de Costa Rica deben presentarse a aprobación de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica.*
3. *La inclusión de estas tarifas atiende el compromiso adquirido en relación al presupuesto 2021 para el cumplimiento de la meta establecida para el indicador de eficiencia operativa, la cual se condiciona a la aprobación del ajuste en las tarifas propuestas.*

Solicitud a Junta Directiva

Aprobar la presentación de la propuesta de cambios al Reglamento de Tarifas y condiciones para los servicios del Banco de Costa Rica ante Junta Directiva General de la siguiente forma:

- ✓ **Ajustes de Tarifas 2**
- ✓ **Modificaciones 1**
 - **Total 3**

El señor **Néstor Solís consulta:** ¿Señores, comentarios? Si no tenemos comentarios, estaríamos aprobando la propuesta de acuerdo y tal y como se nos solicita que sea acuerdo firme”. Los miembros de esta Junta Directiva se muestran de acuerdo con la propuesta y agradecen la participación de los señores Venegas y Córdoba y con esto finaliza su comunicación bajo la modalidad de telepresencia.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Lo dispuesto en el Código de Gobierno Corporativo del Banco de Costa Rica, artículo 7. Funciones de las juntas directivas, que dice en lo que interesa:

Artículo 7. Funciones de las juntas directivas

Sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que asignan las leyes, reglamentos, este Código y otros órganos a las juntas directivas, las establecidas en la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional LOSBN, en el Acuerdo Sugef 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo, y en la Directriz No 099-MP, dictada por el Presidente de la República y el Ministro de la Presidencia, les corresponde cumplir al menos las siguientes funciones:

- *Supervisar a la gerencia superior y exigir explicaciones claras e información suficiente y oportuna, a efecto de formarse un juicio crítico de su actuación.*

Segundo. Las modificaciones del Reglamento de Tarifas y Condiciones para los servicios del Banco de Costa Rica deben presentarse a aprobación de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica.

Tercero. Que una de las formas de lograr la eficacia y eficiencia en el manejo de los recursos se logra mediante el correcto costeo de los productos y la definición de las tarifas cubriendo la operación y la rentabilidad mínima esperada por el BCR.

Cuarto. Que modificación de estas tarifas atiende el compromiso adquirido en relación al presupuesto 2021, para el cumplimiento de la meta establecida para el indicador de eficiencia operativa, la cual se condiciona a la aprobación del ajuste en las tarifas propuestas.

Se dispone:

Aprobar la modificación al Reglamento de Tarifas y Condiciones para los Servicios del Banco de Costa Rica, con la inclusión de dos nuevas tarifas, a saber: 4.3 *Plataforma de conectividades* y 10.3 *Comisión bancaria trámite de impresión de licencias de conducir*, así como la supresión de la tarifa de licencias de conducir, en el punto 10.1, quedando, de la siguiente manera:

- **Inclusión de tarifas:**

4.3.- Plataforma de conectividades

Las comisiones oscilan en un rango de 1% a un 12%.

El porcentaje a negociar debe ser en función a la categorización de clientes definida por el Banco tomando en consideración las variables de cada negocio.

Se exceptúan los siguientes casos:

1- Interés social o actividad relacionada, aplica un porcentaje a partir de 0.5%.

2- Clientes no interesados en la comisión porcentual se deben establecer en términos absolutos en un rango de ¢500 a ¢1,500 por transacción.

Nota:

Cualquier categoría o caso de excepción que no sea la establecida por el Banco, debe ser consultada con la Oficina de Canales Presenciales.

[...]

10.3.- Comisión bancaria trámite de impresión de licencias de conducir

Nueva emisión

Renovación

Duplicados

Permisos de conducir

¢2,000 por cada trámite.

Nota:

La comisión establecida es adicional a la tarifa fijada por el MOPT vía decreto ejecutivo.

[...]

- **Modificación del tarifario por la eliminación del servicio o proceso:**

10. Otras tarifas

10.1.- Trámite de pasaporte y Dimex

Pasaporte y Dimex \$ 8.00

[...]

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO VI

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, continúa por medio de la modalidad de telepresencia, la señora **Rossy Durán Monge, Gerente Corporativa de Finanzas**, quien se hace acompañar, por el señor Luis Diego Moya Cortés, jefe de la Oficina de Inversiones, Divisas y Mercado de Capitales, para presentar a consideración del Directorio, el documento que contiene la revisión de la estrategia de inversiones del Fondo de Crédito para el Desarrollo.

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

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. Al respecto el señor **Luis Moya** dice: “Buenas tardes. Muchas gracias. Este tema corresponde a la revisión anual de la estrategia de inversiones del Fondo de Crédito para el Desarrollo (FCD).

En este caso, básicamente, dentro del marco de acción, en el cual se administra, por parte de Banco de Costa Rica, los recursos del Fondo de Crédito para el Desarrollo, que en contexto es dentro del marco de la Ley n.º 9274 (Reglamento a la Ley n.º 9274, “Reforma Integral de la Ley n.º 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo y Reforma de Otras Leyes”) y que indica que los recursos de este fondo, que no se logren colocar en crédito, una vez que se buscan las necesidades de liquidez, se tienen que colocar en instrumentos financieros y aquí, la ley establece el marco de acción, es decir, es bastante definido y no hay un gran espectro, que dice que en instrumentos financieros del sector público costarricense, o bien si se colocan emisores extranjeros, en condiciones similares a las políticas para el manejo de reservas monetarias internacionales, que emita el Banco Central de Costa Rica (ver imagen n.º 1).

Antecedentes



Marco de Acción Fondo de Crédito para el Desarrollo

“Los recursos de este fondo que no se logren colocar, según los fines establecidos para el SBD, una vez deducidas las necesidades de liquidez de acuerdo con los índices de volatilidad para la sana administración de los recursos, se colocarán en instrumentos financieros del sector público costarricense, pudiendo colocarse también en instrumentos emitidos por emisores extranjeros, en condiciones similares a las establecidas en la política para la administración de las reservas monetarias internacionales emitidas por el Banco Central de Costa Rica”.

Imagen n.º 1. Antecedentes

Fuente: Gerencia Corporativa de Finanzas

Dentro de eso, el objetivo estratégico de la versión de inversiones del FCD es administrar los recursos del Fondo de Crédito para el Desarrollo, orientado a mantener los mayores ingresos por la gestión de inversiones. Una vez, eso sí, que se consideren todas las necesidades de liquidez del fondo; y las necesidades de liquidez del fondo son las siguientes: puede ser por colocación de créditos, de conformidad con el espíritu que tiene la Ley; puede ser por salidas de recursos de los bancos que, actualmente, aportan recursos del peaje bancario; esto porque los bancos se pasen al inciso 2) del artículo que les permite la ley administrar, por ellos mismos, los recursos de banca para el desarrollo; o bien, por salida de fondos de la cuenta corriente de los bancos privados, porque disminuyan su requerimiento de saldo de peaje bancario, que funciona relativamente similar al encaje.

Entonces, una vez que nosotros gestionamos todas esas necesidades de liquidez, nos orientaríamos en administrar los recursos del FCD, ¿por qué?, porque el 90% de la utilidad

que genere el Fondo de Crédito para el Desarrollo se traslada, mensualmente, al FONADE; y el Consejo Rector del Sistema para el Desarrollo, siempre ha estado muy atento a que haya una muy buena gestión, en cuanto a lo que es la retribución de ese 90%, que el Banco de Costa Rica le transmite todos los meses. Es importante, contextualizar que el BCR maneja el 50% de este fondo y el otro 50% lo administra el Banco Nacional de Costa Rica; es en partes iguales.

Entonces, la declaración estratégica sería administrar las inversiones enfocadas a generación de ingresos, una vez cumplidos los requerimientos de liquidez del fondo, de acuerdo con lo indicado en la Ley n.º9274.

Ahora, desde el punto de vista de los objetivos estratégicos; sí los separamos en dos: la parte de objetivos tácticos, en moneda local y en moneda extranjera y esto lo hacemos, porque la distribución del fondo es, mayoritariamente, en (SU) dólares; es decir, cerca del 70% de los activos del fondo están en (US) dólares y estamos hablando de alrededor de US\$160.0 millones (US dólares) y el 30% restante, está en colones.

¿Qué es lo que pasa?, que la mayor colocación que se da, de los recursos de banca para el desarrollo, en crédito, es en colones, no es en (US) dólares; por ende, en el caso de la moneda local, la gestión de inversión es muy líquida, muy enfocada en el corto plazo, para atender las necesidades de liquidez del fondo, por las colocaciones en crédito usuales que vemos en esta moneda, y la preferencia, en este caso, que por las condiciones del mercado van a ser las inversiones en Bancos del sector público costarricense e inversiones para el manejo liquidez en fondos de inversión que invierten en el sector público costarricense.

Por otra parte, en el caso de los (US) dólares, que es la mayor parte del fondo y en donde hay menos requerimientos de liquidez, es una gestión de inversiones que se va a enfocar en el mediano plazo; es la parte del portafolio que estará encargada de añadir un mayor valor agregado a la rentabilidad y los requerimientos de liquidez, básicamente, se tramitarán con lo que son inversiones en fondos del mercado de dinero y también, lo que corresponde a los vencimientos y en este caso, la mayor preferencia que tendríamos, serían inversiones en el sector público, cuya mayor exposición se tiene en Gobierno de Costa Rica, que ronda alrededor del 60%, con inversiones en el mediano plazo.

Y luego, lo que son inversiones en bancos públicos, principalmente, en menos de un año, para tener requerimientos de liquidez suficientes, para atender a los bancos privados,

que se están pasando al inciso 2) de la ley, que les permite gestionar sus propios recursos de banca para el desarrollo. Actualmente, estamos en un programa de devolución de recursos, a Banco Promérica y a Banco Scotiabank; además, el BAC San José, Banco Improsa, y Banco BCT, se encuentran dentro de este dentro de este proceso.

Dentro de los indicadores de medición, básicamente, tendremos dos; uno es gestionar los requerimientos de liquidez del fondo, midiendo que todos los requerimientos de liquidez se atiendan al 100%, para eso hay diferentes procedimientos que ya están establecidos, por ejemplo, en el caso de si es que un banco se va a trasladar de inciso, si es que un banco está retirando en el recurso de la cuenta corriente, o si es que se está colocando un crédito con los recursos de Banca para el Desarrollo.

Y luego, en la generación de ingresos, realizamos una proyección de ingresos y pusimos un grado de cumplimiento superior al 90%, ¿por qué indicamos un grado superior al 90%?, porque hay interés de otros bancos privados de acogerse al inciso 2) de la Ley, que les permite manejar sus propios recursos; y esto significaría, en el transcurso del presente año, la salida de más fondos de los que administra el Banco, hacia estos bancos privados, a través de programas de devolución y devolución de recursos por colocación de crédito (ver imagen n.º2).

Indicadores de Medición

OBJETIVO	INDICADOR DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Gestionar los requerimientos de liquidez del FCD	Requerimientos de Liquidez / Requerimientos atendidos = 100%	Oficina de Inversiones, Divisas y Mercado de Capitales
Generación de ingresos del portafolio de inversiones del FCD	Ingresos por inversiones proyectados vs Ingresos por inversiones generados >= 90%	Oficina de Inversiones, Divisas y Mercado de Capitales

Imagen n.º2. Indicadores de medición

Fuente: Gerencia Corporativa de Finanzas

Entonces, con ese objetivo estamos proyectando una meta mensual de ingresos que anda alrededor de los ₡521.0 millones, entre un escenario base que incluye la salida de los recursos de Banco Scotiabank y Banco Promérica y con tasas de rendimiento promedio de 3.19%, en colones y en caso de los (US) dólares, con una renovación con una tasa de interés de 2.71%.

Con este nivel mensual de los ingresos que estamos proyectando, esperaríamos alcanzar, para el año 2021, ingresos alrededor de los €6.000.0 millones, para lo que es la administración de las inversiones de banca para el desarrollo (ver imagen n.º3).

Ingresos Proyectados

Escenario Base: incluye salidas programadas para 2021

Monto de Ingresos		
Cartera	Monto en c/moneda	Monto colonizado
Colones	€902,223,302	€902,223,302
Dólares	\$8,503,096.97	€5,153,131,856
Total colonizado (TC 606,06)		€6,055,355,158
	630	€5,356,951,090
Total colonizado (TC 630)		€6,259,174,392

Escenario Alternativo:

Cartera colones y dólares decrecen 10%

Monto de Ingresos		
Cartera	Monto en c/moneda	Monto colonizado
Colones	€899,730,636	€899,730,636
Dólares	\$8,402,892.63	€5,092,405,023
Total colonizado		€5,992,135,659
	630	€5,293,822,359
Total colonizado (TC 630)		€6,193,552,995

- Meta mensual ingresos por inversiones: €521 millones
- Se incluye en el escenario base las salidas por devolución de recursos a Scotiabank y Banco Promérica
- Renovaciones en colones de vencimientos se realizan con horizonte de 1 año plazo, con una tasa promedio de rendimiento 3.19%
- En el caso de los dólares, la tasa promedio de rendimiento de las renovaciones es de 2.71%

Imagen n.º3. Ingresos Proyectados

Fuente: Gerencia Corporativa de Finanzas

En relación con las perspectivas económicas que ya hemos discutido, anteriormente, cuando se revisó la estrategia de inversiones de la cartera propia, por el lado de los colones, lo que estamos viendo son tasas de interés bajas; no creemos que vaya a haber grandes presiones en las tasas de interés, en el mercado local, en el transcurso de este año, considerando, también, que el Banco Central ha manifestado que va a mantener la tasa de política monetaria en un bajo nivel.

Los mayores riesgos que estamos viendo que pudieran afectar los resultados de este fondo; es una posibilidad o una rebaja de la calificación, que nos haga tener que incrementar el gasto de estimación por deterioro, lo cual afectaría el traslado de recursos que se da del 90% al Fonade; creo que ese es el principal riesgo que estamos viendo.

En el caso de los (US) dólares, sí creemos que puede haber una mayor volatilidad, a nivel de las tasas de interés; todo dependerá de cómo se den los acontecimientos en cuanto a las aprobaciones del acuerdo con el Fondo Monetario, pero sí está más ligado a cómo se muevan los títulos de la curva soberana de Costa Rica del mercado internacional, y eso cómo puede afectar la volatilidad, a nivel local.

Por eso, en el posicionamiento, en caso de colones, es muy en el corto plazo, para atender las necesidades de liquidez, y en el caso de (US) dólares en el mediano plazo, no tan en

largo plazo, para evitar volatilidades que ya vimos el año anterior, que en todo momento del año hubo fuerte volatilidad y en marzo y en octubre, cuando se dio alguna inestabilidad en los mercados.

Y dentro del balance de riesgos, cosas que podrían pasar, que no nos permitan alcanzar las metas o las mediciones que estamos viendo, principalmente, está el tema de la calificación del riesgo; creo que es con mayor probabilidad lo que pudiera afectar las metas indicadas; que haya cambios en los criterios de colocación de un recurso de crédito del Sistema de Banca para el Desarrollo, que puedan venir de parte del Consejo Rector de Banca para el Desarrollo o que varios bancos, aparte de los que ya tenemos actualmente, continúen acogiéndose, al inciso 2) de la ley que les permite colocar esos recursos de Banca para el Desarrollo, lo cual significaría presiones a la liquidez del fondo, con lo cual habría que realizar, en este caso, algunos cambios más hacia el corto plazo, para poder atender las salidas de los fondos, si se diera esto, que nuevos bancos se acogen, al inciso 2) de la Ley”.

La señora **Gina Carvajal Vega**, hace uso de la palabra para decir: “En la definición de los riesgos, me parece que hay que estudiar uno, y es, en el marco de la nueva ley, la Ley 9966, la Ley de condonación de deudas, que trae un artículo sobre el FCD y la posibilidad de que el Consejo Rector de Banca para el Desarrollo se traiga los recursos al Fonade. Entonces, me parece que es importante, a la luz de este informe o informes del FCD-, analizar el riesgo que existe, o el posible riesgo que exista con esa Ley 9966”.

Por la sugerencia externada, el señor **Moya** manifiesta: “Muchas gracias doña Gina, vamos a tomarlo en consideración, dentro de la gestión de riesgos, por si hay riesgos de liquidez que se puedan, eventualmente, que gestionar por trasladar recursos para atender lo indicado en este artículo”.

Finalmente, el señor **Luis Moya**, procede a dar lectura a los considerandos y propuesta de acuerdo que se transcriben a continuación:

CONSIDERANDOS

- *De acuerdo con lo establecido en la Ley 9274, los recursos del Fondo de Crédito para el Desarrollo que no se logren colocar en crédito, deberán de invertirse, una vez cubiertas las necesidades de liquidez del Fondo. Los recursos podrán invertirse en instrumentos de emisores del sector público costarricense o en instrumentos emitidos por emisores extranjeros, en condiciones similares a las establecidas en la política para la administración de las reservas monetarias internacionales emitidas por el Banco Central de Costa Rica.*

- *El objetivo estratégico de la gestión de inversiones del Fondo de Crédito para el Desarrollo, corresponde a la generación de ingresos del Fondo, una vez cubiertas las necesidades de liquidez, de conformidad con el marco de acción descrito en la Ley 9274.*
- *Los objetivos estratégicos serán de medición mensual, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la estrategia de inversiones y de los objetivos estratégicos del Banco de Costa Rica.*
- *Los movimientos tácticos del portafolio se ejecutan de conformidad con los lineamientos estratégicos, política de inversiones y expectativas de tasas de interés. Los resultados de la gestión son de conocimiento del Comité Corporativo de Activos y Pasivos de forma mensual.*

Solicitud a la Junta Directiva del Banco de Costa Rica

- 1- *Aprobar la revisión anual de la estrategia para el manejo de inversiones del Fondo de Crédito para el Desarrollo.*
- 2- *Declarar confidencial en virtud de que los aspectos analizados corresponden a elementos de carácter estratégico de la gestión de inversiones del Fondo de Crédito para el Desarrollo.*

En relación con la propuesta de acuerdo, el señor **Néstor Solís Bonilla** dice: “Señores, ¿comentarios?”. Al respecto, el señor **José Manuel Rodríguez Guzmán** señala: “Tengo un comentario con respecto a la normativa que está vigente, actualmente, para la gestión de estas inversiones. En la normativa vigente, se establece que el encargado de aprobar esta estrategia es la, anteriormente llamada, Subgerencia de Administración y Finanzas -si mal no me equivoco ese es el nombre que tenía- y está pendiente de presentarse a ustedes, hasta donde conocemos, unos ajustes a esa normativa, en donde se incluye el cambio para que la Junta Directiva sea la que haga la aprobación de esa estrategia.

Entonces, a hoy, la normativa dicta algo distinto, pero, entendemos que ha sido por cuestiones de tiempo o de agenda, que no ha podido verse en la Junta, la política, para que quede, como una atribución de ustedes de hacer la aprobación de esta estrategia”. Interviene el señor **Solís Bonilla** para decir: “En ese sentido, don José Manuel lo que deberíamos cambiar es “aprobar” por “dar por conocido”. Ante lo cual, el señor **Rodríguez** indica: “No sé qué opinarán don Juan Carlos y don Manfred, pero me parece que ustedes como Junta, aunque la normativa, le dé la atribución a la Subgerencia, siempre, tiene la aprobarla por ser el máximo órgano. Entonces, tal vez, no habría ningún inconveniente, nada más sí hago el comentario para que quede constando que, actualmente, la normativa tiene ese pendiente de ajuste”.

Así las cosas, don **Néstor** dice: “Bien, antes de darle la palabra a don Manfred y a don Juan Carlos, yo tengo una duda, también legal, que es en cuanto a la parte dos del acuerdo, que es la declaración de confidencial del acuerdo y quisiera oír criterio en ambos sentidos, por favor. Don Manfred, primero”.

Al respecto, el señor **Manfred Sáenz Montero** expresa: “Gracias. De lo segundo a lo primero, esto no es confidencial, tiene toda la razón. Y segundo, estamos hablando de estrategia; normalmente, la Junta lo que aprueba son políticas y las estrategias lo que llevan es el cumplimiento de estas políticas, para mi gusto es darse por informado de las estrategias y que están en consonancia con las política.

Es decir, no es aprobar una revisión anual, porque si no, de lo contrario, nos llevaría a que todo lo que es nivel de ejecución de políticas e inversiones y que son estrategias que se informan en otros apartados, en otros temas, entonces, también, vienen a ser aprobado, y creo que hay que ser consecuente en ese sentido. Para mi gusto, esto es dar por recibido la revisión anual de la estrategia, porque esto responde a una política que ya está definida, que eso sí, es totalmente competencia de la Junta. Adicionalmente, el señor **Juan Carlos Castro Loría** expresa: “Totalmente de acuerdo”.

Finalmente, don **Néstor Solís** indica: “Entonces, estaríamos dando por conocido y eliminamos la declaratoria de confidencialidad. Señores, si hay algún comentario; si no iríamos sobre la línea planteada”. No habiendo comentarios, se aprueba la propuesta. Acto seguido, se suspende la comunicación con la señora Rossy Durán y el señor Luis Moya.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Que, de acuerdo con lo establecido en la Ley 9274, los recursos del Fondo de Crédito para el Desarrollo que no se logren colocar en crédito, deberán de invertirse, una vez cubiertas las necesidades de liquidez del Fondo. Los recursos podrán invertirse en instrumentos de emisores del sector público costarricense o en instrumentos emitidos por emisores extranjeros, en condiciones similares a las establecidas en la política para la administración de las reservas monetarias internacionales, emitidas por el Banco Central de Costa Rica.

Segundo. Que el objetivo estratégico de la gestión de inversiones del Fondo de Crédito para el Desarrollo, corresponde a la generación de ingresos del Fondo, una vez cubiertas las necesidades de liquidez, de conformidad con el marco de acción descrito en la Ley 9274.

Tercero. Los objetivos estratégicos serán de medición mensual, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la estrategia de inversiones y de los objetivos estratégicos del Banco de Costa Rica.

Cuarto. Los movimientos tácticos del portafolio se ejecutan de conformidad con los lineamientos estratégicos, política de inversiones y expectativas de tasas de interés. Los resultados de la gestión son de conocimiento del Comité Corporativo de Activos y Pasivos de forma mensual.

Se dispone:

Dar por conocida la revisión anual de la estrategia para el manejo de inversiones del Fondo de Crédito para el Desarrollo, conforme al documento conocido en esta oportunidad, que forma parte de este acuerdo y copia del cual se conserva en el expediente digital de esta sesión.

ARTÍCULO VII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, participa, por medio de la modalidad de telepresencia, la señora **Kattia Ajoy Arnaez, Gerente Corporativa de Banca Digital** y presenta, a la consideración de la Junta Directiva General, una propuesta de organización y solicitud de recursos para la Gerencia Corporativa de Banca Digital, la cual está contenida en el informe fechado 10 de marzo del 2021, copia del cual fue suministrada, oportunamente, a los miembros del Directorio y una copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

La señora **Ajoy Arnaez** se hace acompañar del señor Moisés Carmona Romero, Gerente de Investigación, Desarrollo e Innovación, quien también participa por la modalidad de telepresencia.

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto, y para tal efecto, la señora **Kattia Ajoy Arnaez** indica lo siguiente: “Buenas tardes, señores. Muchas gracias por su tiempo. Vamos a ver un tema que ya hemos visto, anteriormente, que es la propuesta de organización y recursos para el área de Transformación Digital.

Básicamente, lo que pretendemos en el área (Transformación Digital), es implementar un marco de innovación formal, que nos permita pasar de un proceso accidental,

de ocurrencia, a un proceso intencional, donde se pueda realizar la innovación. Vamos a tener un marco, establecido por Gardner, donde se va a diseñar un programa, a comunicar sobre innovación, desarrollar capacidades – importantísimo-, destinar recursos y administrar el proceso, para que esto nos permita generar valor, a través de ideas que se generan dentro de la organización.

Este es el mapa estratégico (ver imagen n.º1), en donde hay planes tácticos y en los cuales tenemos injerencia y somos habilitadores importantes. Por ejemplo, el C1, que es aumentar la profundidad de línea, en éste, la analítica es la que nos va a permitir, aquí, ser un habilitador para aumentar la profundidad de línea. El C2, que es la mejora de la experiencia del cliente, igual, es parte analítica importante de este proceso. Optimizar procesos (P2), el área de procesos es habilitadora para este objetivo táctico; el desarrollo de modelos de segmentación de clientes y aplicar analítica de datos (P3), la analítica es parte importante de este plan; optimizar y transformar productos y servicios apoyados en la digitalización e innovación (P4), analítica e innovación es parte importante; involucrar al personal para la transformación digital y la innovación (A2), que es parte de capital humano y uno de los aspectos importantes de la transformación, que es la gestión del cambio dentro de la organización”.

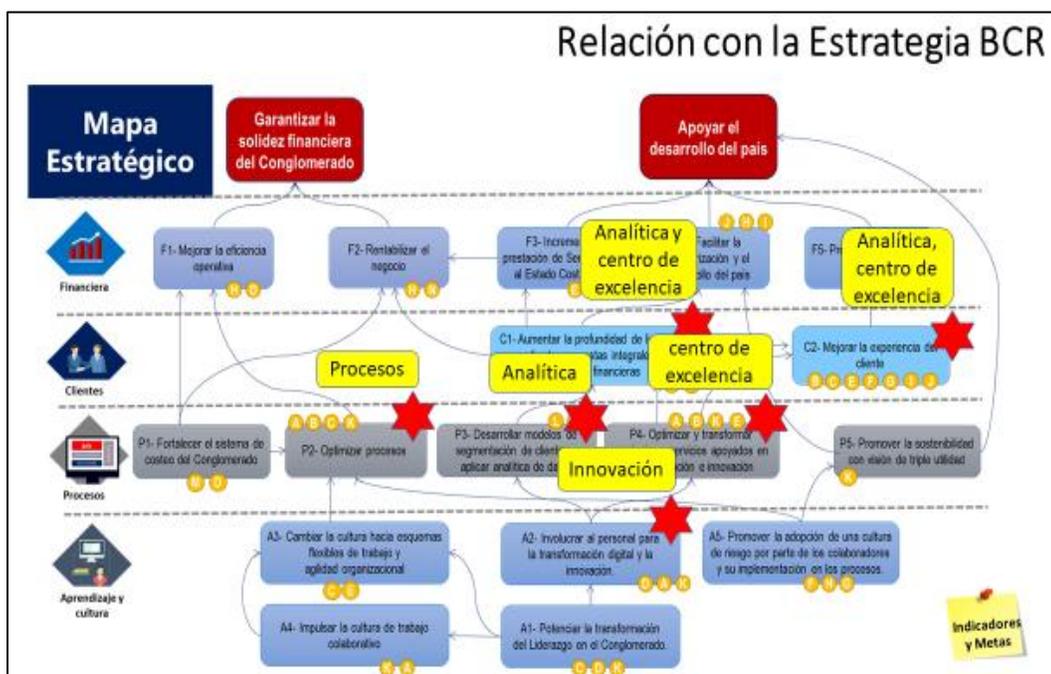


Imagen n.º1. Relación con la Estrategia BCR / Mapa Estratégico
Fuente: Gerencia Corporativa de Banca Digital

Prosigue doña **Kattia** indicando: “Este es el organigrama que tenemos actualmente (ver imagen n.º2), que tiene 3 grandes áreas, una es la Arquitectura Empresarial, donde se maneja todo lo que son proyectos, toda la parte de gestión de procesos y productividad y la parte de este gobierno de datos. Está el área de Banca Digital, donde tenemos todo lo que son canales digitales, canales presenciales como Tucán y el Contact Center. Y tenemos el IDI, que es la Gerencia de Investigación, Desarrollo e Innovación, que es una de las áreas que queremos fortalecer con esta propuesta”.

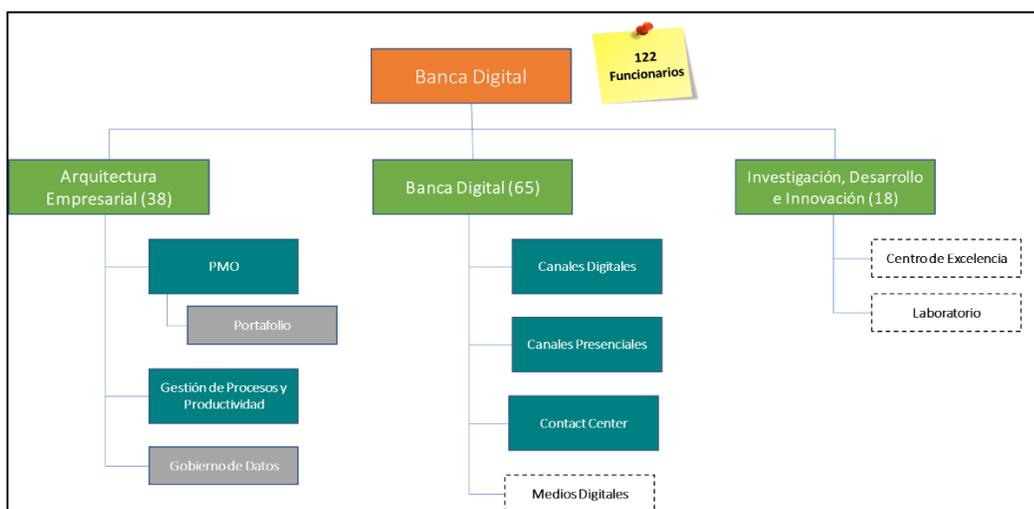


Imagen n.º2. Organigrama Actual Banca Digital

Fuente: Gerencia Corporativa de Banca Digital

Continúa diciendo la señora **Ajoy**: “¿Cuál es la propuesta? Primero es cambiar mi nombre del área, pasar de Banca Digital y ponerle Transformación Digital, que es un término mucho más amplio, que abarca más cosas, además de que ya tenemos una Gerencia de Banca Digital en el área. Estamos cambiando Arquitectura Empresarial, que era la Gerencia de Arquitectura, y pasarla a Gestión de la Transformación, que es el área que nos va a ayudar a ejecutar los proyectos y llevar a cabo todas las ideas que tiene un valor para la organización, entonces, la Gestión de la Transformación es la que nos permite llevarla a cabo.

Se crea la Oficina del Centro de Excelencia e Innovación, que es precisamente el motorcito donde vamos a llevar a cabo la gestión de las ideas; se crea la Unidad de Analítica Avanzada, que es donde vamos a ayudarle a las áreas comerciales a lograr profundidad de línea, a lograr colocación, a lograr segmentación. Se traslada la Unidad de Arquitectura Empresarial a la Gerencia de Investigación y Desarrollo; por la afinidad que tienen en el trabajo que desarrollan, solicitamos este cambio.

El laboratorio se cambia por el nombre del Laboratorio de Innovación; se crea un equipo de trabajo de Marketing Digital, y Social Media, que son los encargados de gestionar y dar toda la parte estratégica de cómo debería de ser el área de marketing y redes sociales, que es importantísimo para todo el proceso de transformación. Se crea una Supervisión en la Dirección de Proyectos; no estamos pidiendo una plaza, sino que una de las plazas se recalifique.

Estamos solicitando 3 plazas en Canales Presenciales, para fortalecer el trabajo que tiene en todo lo que es conectividades, porque en la organización tenemos empresas que están haciendo fila, para poder incluirlas dentro de las conectividades, para que puedan hacer recaudo y nosotros podamos ganar comisiones; estas 3 plazas son temporales. Y se elimina la Unidad de Medios Digitales”.

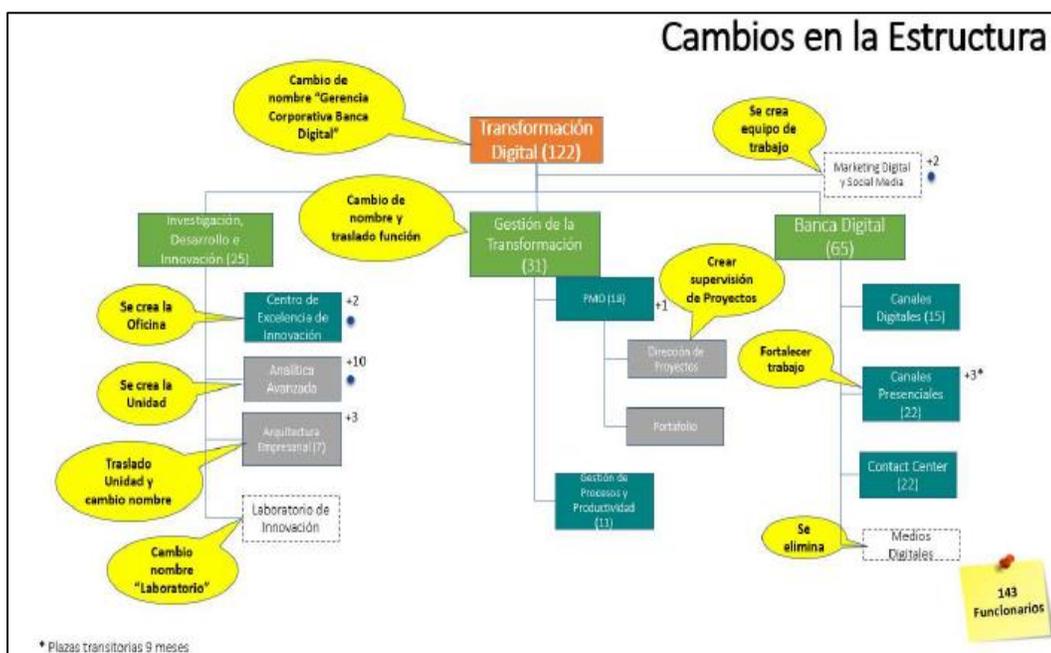


Imagen n.º3. Cambios en la Estructura

Fuente: Gerencia Corporativa de Banca Digital

Continúa diciendo doña **Kattia**: “Ahora bien, ¿qué es lo que estamos solicitando con todo esto? Pues, nosotros estamos solicitando 21 (sic) plazas, en total; originalmente, pretendíamos que fueran 11 con Banprocesa, pero a raíz de que no podemos contratar, actualmente, a través de Banprocesa, por una situación con Hacienda (Ministerio de Hacienda), lo que estamos solicitando es que estas 21 plazas, que están distribuidas, como indica aquí (se refiere a la imagen n.º3), 2 del Centro de Excelencia, 10 en Analítica, 3 en Arquitectura, 2 en Marketing Digital y 3 en Canales Presenciales sean contratadas en el Banco; entonces, son 21

(sic) plazas que vamos a necesitar dentro de la organización, y que no son plazas nuevas, sino poder utilizar las plazas con las que ya cuenta el Banco, para poder darle, sobre todo, un empuje especial a la parte de Analítica y Canales Presenciales.

Planes de trabajo, ya los términos establecidos. Tenemos fechas, por ejemplo, en Marketing Digital, ya lo estamos trabajando y para el segundo semestre (de 2021), la idea es llevar a la Junta Directiva, toda la estrategia de redes sociales y marketing, que nos va a permitir darle un cambio al Conglomerado (Financiero BCR); eso en el segundo semestre. En la parte de Analítica, la segmentación de clientes que vamos a efectuar, ayudarle a las áreas comerciales, sobre todo a la Banca de Personas, en el primer semestre de este año (2021), lograr implementar un producto para esta segmentación de clientes, en el segundo semestre y, por lo menos, tener un entregable del asistente virtual, que ustedes nos aprobaron el proyecto, para el segundo semestre del 2022.

El Centro de Excelencia, que es donde vamos a hacer lo de la innovación, la idea es que en el primer semestre del 2021, desarrollemos, aunque sea uno, de una experiencia de cliente con respecto a una gama de productos y a un segmento de clientes; entonces, lograr establecer cuál va a ser esa experiencia que queremos lograr a los clientes, en un segmento de la población de clientes y, para el segundo semestre, desarrollar y ejecutar el proceso de productos y servicios, o sea, ya establecer cuál va a ser el proceso continuo que le vamos a dar al Centro de Excelencia.

Estos 21 recursos que estamos solicitando, que están aquí distribuidos (se refiere a la imagen n.º3), y en la planilla de la Gerencia Corporativa de Transformación Digital anualmente tiene un aumento de US\$1.0 millón (dólares norteamericanos), lo que significa en un crecimiento del 18.44% del presupuesto”.

A continuación, el señor **Moisés Carmona Romero** expone lo siguiente: “Buenas tardes. Lo que queremos es demostrar la dinámica que tiene la transformación digital y es que se va convirtiendo, como lo veíamos la vez pasada, también, se va convirtiendo en un círculo virtuoso. Aquí (ver imagen n.º4), en las barras del lado izquierdo del gráfico, vemos en las barras anaranjadas, cuál es el impacto teórico que podría tener el incremento en la planilla, que en este año tendríamos un impacto parcial y a partir del año entrante (2022), ya sería el impacto completo. En la parte superior vemos un proyecto que entregamos en diciembre (2020),

que era el del Portal Informativo; entonces, estamos viendo cómo un proyecto, en este caso el del Portal Informativo, sirve para ir generando esa dinámica de transformación, a través de los beneficios que van generando las diferentes iniciativas y nos ayudan a apalancar propuestas que son transformacionales y que van a generar valor agregado, a futuro. Entonces podemos ver como el neto, solamente, en este grupo de trabajo que estamos solicitando un incremento en el equipo de trabajo, como un proyecto específico, que implementamos, logra financiarlo y genera un beneficio que va entre 1.37, 1.20, 1.31 1.43, eso es en millones de US dólares (norteamericanos).

Del lado derecho (imagen n.º4), estamos viendo cuál es el impacto de la eficiencia operativa, precisamente de esa mezcla de iniciativas, tanto del Portal Informativo como la inversión que vamos a tener en esta solicitud de cambio de organización; el cambio de organización no tiene costo, pero las plazas adicionales sí tienen un impacto, pero se van financiando con el beneficio del proyecto del Portal Informativo. Obviamente, todos los demás proyectos, que también ustedes lo vieron y aprobaron los recursos para dichos proyectos, van apalancando esta misma dinámica de trabajo”.

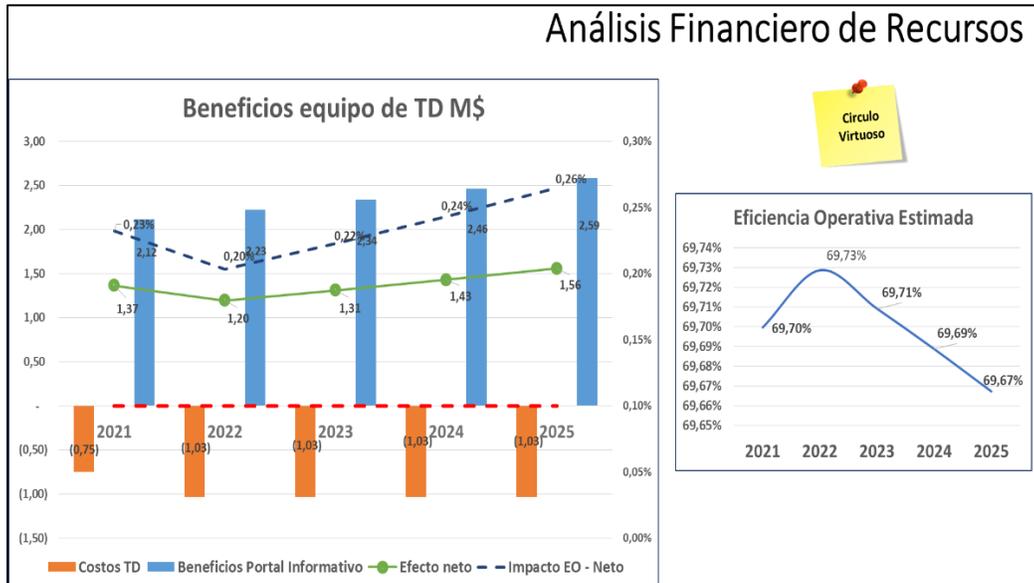


Imagen n.º4. Análisis Financiero de Recursos
Fuente: Gerencia Corporativa de Banca Digital

Retoma la palabra la señora **Kattia Ajoy** y expresa: “No sé si algún señor Director tiene alguna duda o consulta”.

Al respecto, el señor **Néstor Solís Bonilla** indica lo siguiente: “Yo tengo un pequeño detalle, si pueden devolverse, por favor, a la filmina anterior (se refiere a imagen n.º4), es con el tema de la eficiencia operativa. Temprano (horas de la mañana), vimos otros indicadores que también señalaban la eficiencia operativa y hay unas diferencias de puntos en la base de arranque; entonces, para que por favor lo revisen y que a nivel de organización estemos muy claros, de adonde arrancamos, en términos de eficiencia operativa, porque los puntos aquí representan son millones”.

El señor **Moisés Carmona** señala: “Nada más para aclarar. Los puntos que están ahí, (ver imagen n.º5), ya son los puntos impactados, hay una línea, que es la de 69.93, me parece que es la proyección 2021, que esa es el punto de referencia; esto que está aquí, son los impactos que se estarían teniendo en el 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025, ajustados por los beneficios del proyecto del Portal Informativo y derivados del gasto de las plazas que se están solicitando. Entonces, lo que estaba mostrándose aquí, es el impacto en eficiencia, pero nada más recordar que el proyectado de 69.93 es el que se utiliza como base para ver estos ajustes”.

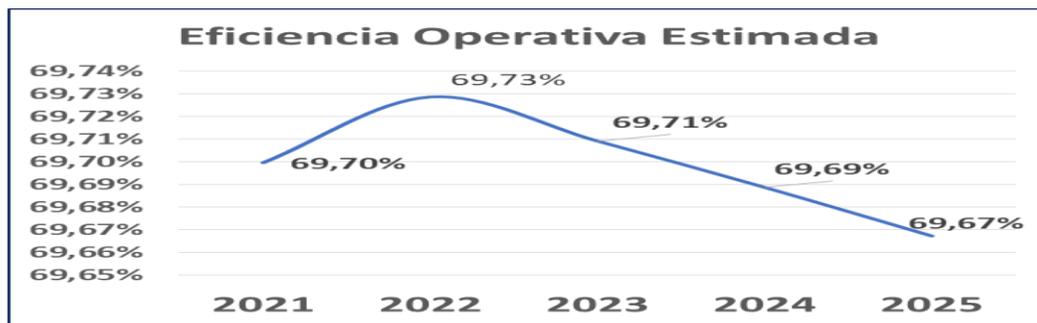


Imagen n.º5. Eficiencia Operativa Estimada

Fuente: Gerencia Corporativa de Banca Digital

Sobre el particular, don **Néstor** dice: “Muchas gracias, me queda claro, son dos cifras diferentes. Nada más, solicitarle a don Douglas (Soto Leitón), que estandaricemos la base de partida en términos de eficiencia operativa; igual, revisar si, eventualmente, hay que estandarizar también la mecánica de cálculo”.

En relación con la información presentada, la señora **Maryleana Méndez Jiménez** manifiesta lo siguiente: “Me parece importante que quede en actas, que esto lo hemos revisado en anteriores ocasiones, en reuniones previas y que ha sido el resultado de un trabajo continuado, en el tiempo, que lleva esta propuesta y que evidencia, también, el compromiso de esta Junta Directiva con la transformación digital del Banco, que me parece importante, puesto

que se ha discutido muchísimo, solo que por razones evidentes aparecería en actas una aprobación, si es que así lo considera la Junta, que debe respaldarse, precisamente, en este proceso que hemos venido tratando. Entonces, lo dejo ahí, no sé si será necesario poner entre los considerandos las reuniones previas que hemos tenido, las fechas y demás, me parece que es importante, porque es una decisión que tiene impacto en la parte financiera, y es importante dejarlo bien documentado”.

Don **Néstor** expresa: “Totalmente de acuerdo doña Maryleana, muchas gracias. Esto es un proceso que hoy se ve a nivel de una propuesta acuerdo, pero nos hemos reunido varias veces y las propuestas se ha devuelto, y van de nuevo, y la verdad es que este es el resultado de un proceso que ya lleva rato, y es el resultado de un compromiso de esta Junta Directiva, para con el tema de transformación digital”. A lo cual, doña **Kattia Ajoy** señala; “Sí, señor, perfecto, lo agregamos”.

El señor **Javier Zúñiga Moya** toma la palabra y dice: “Yo también quisiera agregar el compromiso de esta Junta Directiva con la transformación digital, y hoy estaríamos aprobando el ingreso de 21 personas, con un costo de US\$1.03 millones (norteamericanos) y esperamos que en los años sucesivos le reditúen al Banco, lo que el cuadro indica, y que nos pongan en una mejor posición, en cuanto a nuestra eficiencia operativa”.

Por su parte, el señor **Luis Emilio Cuenca Botey** expresa: “Nada más recalcar que esto es totalmente alineado con respecto a la propuesta de valor que está inscrita en el mapa estratégico y, efectivamente, que hemos tenido varias horas, tanto así que prácticamente uno ya se conoce de memoria el tema, y hasta podría pensar que ya lo habíamos aprobado, de tanto que lo hemos discutido. Yo creo que es importante recalcar que esta es la columna vertebral de la propuesta de valor que está plasmada en el mapa estratégico, que fue aprobado por esta Junta Directiva”.

De seguido, la señora **Ajoy Arnaez** expone los siguientes considerandos y propuesta de acuerdo:

Considerandos:

Primero: Existen planes de trabajo que responden a planes tácticos del PEI que requieren de recursos de analítica para llevarse a cabo.

Segundo: Es necesario contar con un proceso de Innovación maduro para ejecutarse adecuadamente e impulsar la Transformación Digital en el CFBCR.

Tercero: Las áreas de la Gerencia Corporativa de Banca Digital deben incrementalmente contar con los recursos necesarios para guiar al CFBCR en el proceso de Transformación Digital.

Cuarto: Existe voluntad manifiesta de la Junta Directiva, en el proceso de Transformación Digital, en el acuerdo de la sesión n.º57-19, artículo VIII, del 17 de diciembre del 2019.

Se solicita:

1. *Aprobar los cambios propuestos a la estructura de la Gerencia Corporativa de Banca Digital, en adelante Gerencia Corporativa de Transformación Digital.*
2. *Aprobar la utilización de las plazas 21 solicitadas provenientes de salidas del Banco, con el fin de fortalecer el proceso de Transformación Digital en el CFBCR.*
- 3.- *Declarar este punto confidencial por su contenido estratégico.*
- 4.- *Aprobar en firme este acuerdo.*

Al respecto, don **Néstor** consulta: “Señores, ¿estaríamos de acuerdo en aprobarlo en firme, en los términos solicitados?”.

El señor **Manfred Sáenz Montero** solicita la palabra y dice: “Don Néstor, si me lo permite. Yo veo difícil declarar confidencial este acuerdo, porque en el fondo estamos hablando de estructura, de nomenclatura; ciertamente, el fundamento es estratégico y ya lo decían ustedes y don Luis Emilio (Cuenca Botey), que está alineado con todo lo que se ha mapeado, pero esto es un cambio organizacional y no es confidencial, por el contrario, inclusive, todos estos cambios en nomenclatura, después se reportan a la Contraloría (General de la República), y si después hay que darle contenido presupuestario, en futuros presupuestos, todo esto se ajusta; entonces, esto no puede ser confidencial, desde mi punto de vista”.

Don **Néstor** consulta la opinión de don Juan Carlos Castro Loria, quien dice: “Sí, señor, concuerdo, me parece a mí que lo que ya se definió inicialmente y hacia dónde se quiere llegar, me parece a mí que ya eso es un punto que sí es confidencial, pero esta parte de la ejecución me parece a mí que no debería ser confidencial, evidentemente”.

Así las cosas, el señor **Solís** señala: “Bien, muchas gracias. Señores Directores, con la sugerencia, eliminando el punto de confidencialidad, ¿estaríamos de acuerdo en aprobar la propuesta, según se plantea y en firme?”. Ante lo cual, los señores Directores asientan su conformidad con la propuesta.

A continuación, se transcribe, en detalle, los cambios propuestos en la estructura organizativa de la Gerencia Corporativa de Banca Digital:

La Gerencia Corporativa de Banca Digital está compuesta de 3 gerencias:

1. *Arquitectura Empresarial. Se compone de la oficina de Proyectos (PMO) oficina encarga de gestionar proyectos y llevar a cabo el proceso de gestión de la demanda; adicional cuenta con la*

oficina de procesos, encarga de realizar mediciones de procesos internos con el fin de sugerir mejoras.

2. *Banca Digital.* Se compone de la oficina de canales digitales donde se gestionan y dan soporte a todos los canales digitales del Banco (oficina virtual, BCR Comercial, App BCR Móvil y App BCR Comercial); la oficina de canales presenciales en donde se gestionan y dan soporte operativo a los TUCANES y a las conectividades que ofrece el BCR.

3. *Investigación, Desarrollo e Innovación.* Se lleva a cabo a el proceso de innovación procedimentado y formalmente establecido en la organización a través del Centro de Excelencia; la oficina de Analítica Avanzada encargada de gestionar el proceso de análisis de datos para el beneficio de las áreas comerciales y cumplimiento de sus metas de colocación; y la unidad de arquitectura empresarial encargada de establecer y normal cual va a ser la arquitectura empresarial del CFBCR.

Los cambios propuestos son los siguientes:

1. *Cambiar el nombre de la Gerencia Corporativa de Banca Digital por Gerencia Corporativa de Transformación Digital con el fin de ampliar el rango de acción de la gerencia.*

2. *Cambiar el nombre de la gerencia de Arquitectura Empresarial por Gerencia de Gestión de la Transformación.*

3. *Crear la oficina del Centro de Excelencia de Innovación donde se va a ejecutar el proceso formal de innovación, creación de valor.*

4. *Formalizar la unidad de Analítica Avanzada encargada de crear valor sobre datos para cumplimiento de metas de las áreas comerciales. Se crea el equipo de calidad de datos dentro de esta unidad que va a habilitador de todo el proceso de analítica de datos.*

5. *Se traslada la unidad de Arquitectura empresarial a la IDI, ya que sus funciones tiene más afinidad con la gerencia y se puede potenciar su trabajo mucho más.*

6. *Se cambia el nombre de laboratorio por Laboratorio de Innovación.*

7. *Creación de la Unidad de Marketing Digital y Social Media, encargada de crear la estrategia de marketing del banco y su ejecución.*

8. *Solicitar la reclasificación de un PM a Supervisor dada la cantidad de PM que estarán trabajando en la PMO. Sin reposición de esa plaza.*

9. *Fortalecer la oficina de canales presenciales para impulsar la creación de más conectividades, mediante la contratación de 3 recursos de forma transitoria por 9 meses.*

10. *Se elimina la unidad de Medios Digitales ya que sus funciones son absorbidas por la Gerencia de Investigación, Desarrollo e Innovación IDI.*

Se finaliza la telepresencia de la señora Kattia Ajoy Arnaez y del señor Moisés Carmona Romero.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero: Que existen planes de trabajo que responden a planes tácticos del PEI que requieren de recursos de analítica para llevarse a cabo.

Segundo: Que es necesario contar con un proceso de innovación maduro para ejecutarse adecuadamente e impulsar la Transformación Digital en el Conglomerado Financiero BCR (CFBCR).

Tercero: Que las áreas de la Gerencia Corporativa de Banca Digital deben incrementalmente contar con los recursos necesarios para guiar al CFBCR en el proceso de Transformación Digital.

Cuarto. Que se llevaron a cabo sesiones de trabajo los días 5 de enero, así como el 2 y el 9 de febrero, del 2021, entre la Junta Directiva General, la Gerencia Corporativa de Banca Digital y la Administración del Banco, con el fin de analizar a profundidad las necesidades del CFBCR y encontrar soluciones.

Quinto. Que existe voluntad y compromiso de la Junta Directiva General, en el proceso de Transformación Digital en el Banco de Costa Rica, manifiesto en el acuerdo de la sesión n.º 57-19, artículo VIII, del 17 de diciembre del 2019.

Se dispone:

1.- Aprobar los cambios propuestos a la estructura organizativa de la Gerencia Corporativa de Banca Digital, la cual, en adelante se denomina Gerencia Corporativa de Transformación Digital, conforme a la información conocida en esta oportunidad, que se transcribe en la parte expositiva de este acuerdo y copia de la cual se conserva en el expediente digital de esta sesión

2.- Aprobar la utilización de 20 plazas solicitadas, provenientes de salidas de personal en el Banco de Costa Rica, conforme al siguiente detalle, según se consigna en el informe conocido en esta oportunidad, con el fin de fortalecer el proceso de Transformación Digital en el Conglomerado Financiero BCR:

- 2 plazas para el Centro de Excelencia de Innovación
- 10 plazas en Analítica Avanzada
- 3 plazas en Arquitectura Empresarial
- 2 plazas en Marketing Digital y Social Media
- 3 plazas en Canales Presenciales (temporales, por nueve meses)

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO VIII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, el señor **Manfred Sáenz Montero** presenta el memorando G CJ/MSM/ 109-2020, fechado 18 de marzo del 2021, mediante el cual somete a la aprobación de la Junta Directiva General, una solicitud de revocatoria de poderes, de conformidad con lo estipulado en el *Reglamento para el Otorgamiento y Revocatoria de Poderes en el Conglomerado BCR*.

La propuesta, en lo que interesa, textualmente dice lo siguiente:

Revocatoria de poder.

Se solicita la autorización para revocar el poder asignado a las siguientes personas:

- **JORGE ALVARADO CAMPOS**, portador de la cédula de identidad número 4-0128-0495, los poderes inscritos bajo las citas **2016-91415-1-20**, **2016- 91415-1-5** y **2017- 723453-1-3**, en vista de que deja de laborar para el Banco de Costa Rica a partir del 13 de febrero del 2021.
- **ALLAN TORRES LIZANO**, portador de la cédula de identidad número 7-0078-0244, los poderes inscritos bajo las citas **2016- 91415- 1- 53** y **2016- 91415- 1- 31** quien deja de laborar para el Banco de Costa Rica a partir del 06 de marzo del 2021
- **GIOVANNI CANTON PANIAGUA**, portador de la cédula de identidad número 03-0267-0274, los poderes inscritos bajo las citas **2016- 91415- 1- 59** y **2016- 91415- 1- 37**, quien deja de laborar para el Banco de Costa Rica a partir del 06 de marzo del 2021.

Sobre este particular, el señor **Manfred Sáenz Montero** dice: “Es una revocatoria de poderes, con corte a las salidas del mes de febrero (2021) y ahí están las personas mencionadas a las que se le están revocando poderes; uno es don Jorge Alvarado que, ustedes también tuvieron conocimiento, se retiró de la organización y es para darle seguimiento a estos temas; vienen aquí (a la Junta Directiva General), porque fueron poderes otorgados, en su momento, por esta Junta Directiva”.

Don **Néstor Solís Bonilla** consulta: “Señores, ¿estaríamos de acuerdo?”. Los señores Directores manifiestan su conformidad con la propuesta planteada.

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

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Lo establecido en el *Reglamento para el Otorgamiento y Revocatoria de poderes del Banco de Costa Rica*.

Se dispone:

- 1.- Revocar al señor **JORGE ALVARADO CAMPOS**, portador de la cédula de identidad número 4-0128-0495, los poderes inscritos bajo las citas 2016-91415-1-20, 2016-91415-1-5 y 2017-723453-1-3; al señor **ALLAN TORRES LIZANO**, portador de la cédula de identidad número 7-0078-0244, los poderes inscritos bajo las citas 2016-91415-1-53 y 2016-91415-1-31 y al señor **GIOVANNI CANTON PANIAGUA**, portador de la cédula de identidad número 03-0267-0274, los poderes inscritos bajo las citas 2016-91415-1-59 y 2016-91415-1-37.
- 2.- Autorizar al señor **Manfred Saenz Montero**, mayor, casado en primeras nupcias, portador de la cédula de identidad uno – setecientos veintinueve – novecientos setenta y tres, Licenciado en Derecho, vecino de San José, Pavas, Rohrmoser Urbanización Geroma Dos, avenida cuarenta y cinco A, para comparecer ante un Notario Institucional del Banco para suscribir la escritura pública correspondiente y proceder con la revocatoria del poder citado en la referencia.
- 3.- Autorizar a los Notarios Institucionales de la Gerencia Corporativa Jurídica, para realizar la protocolización de este acuerdo, así como gestionar su inscripción en el Registro correspondiente.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO IX

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Auditoría General Corporativa*, el señor **Jose Manuel Guzmán Rodríguez, Auditor General Corporativo**, dice que en esta oportunidad, presenta informe AUD-0082-2021, de fecha 25 de marzo del 2021, referente al plan anual de labores de la Auditoría General, correspondiente al año 2020. Para la presentación del asunto, se incorpora a la sesión, vía telepresencia, la señora Teresa Chen Achong, Gerente Auditoría de Tecnología de Información.

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

A continuación, se transcribe la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. Introduce el tema el señor **José Manuel Rodríguez** diciendo: “Les vamos a presentar el informe de cierre de plan de labores del 2020. Este informe, lo presentamos

el mes pasado, en sesión del Comité de Auditoría (reunión n.º05-21, artículo II, del 23 de marzo de 2021) y ahora se los traemos a ustedes, para eso, nos acompaña Teresa Chen, quien se los va a presentar”.

Así las cosas, la señora **Teresa Chen Achong** da inicio a la presentación y dice: “Muy buenas tardes a todos. Como lo indicaba don José Manuel, hace unos minutos, les voy a hacer de su conocimiento, el Informe Anual de Labores de la Auditoría General Corporativa, desarrollado en el 2020. Nuestra agenda está compuesta por los siguientes temas: sobre la gestión desarrollada en el 2020, datos estratégicos, financieros y operativos; el resumen de atención de los planos que conformaron nuestro accionar en el 2020, que está constituido por el plan anual de labores, el plan estratégico, plan operativo y la atención del Cuadro de Mando Integral (CMI).

También, vamos a hacer referencia al resumen de los informes y compromisos, que durante el 2020, fueron atendidos por la Administración y nuevos que fueron generados, a partir de los estudios de Auditoría que desarrollamos y finalizaremos, con los retos de la Auditoría para el 2021-2022. Entonces, empezando por la gestión del 2020, queremos hacer mención, en cuanto a los datos estratégicos, que durante el 2020, prácticamente, el 95% del personal de la Auditoría realizó sus labores en modalidad de teletrabajo; como todos los vivimos esto fue producto de la situación de la emergencia del Covid-19. Pese a esta situación, de nuestro plan de labores, se alcanzó un 99.66%, de acuerdo con la planificación establecida y los ajustes realizados al plan, que fueron hechos del conocimiento del Comité Corporativo de Auditoría.

En cuanto a los datos operativos relevantes, queríamos mencionar que, producto de la situación del Covid-19, la Auditoría se dio a la tarea de dar un reenfoque a los servicios de auditoría, potenciando, en mayor grado, la incorporación de servicios preventivos. A ustedes les fue hecho de su conocimiento, de los servicios que la Auditoría dio en acompañamiento a las diferentes áreas de la organización, con una matriz de seguimiento que nosotros establecimos, para acompañar a las diferentes áreas, en el desarrollo de sus funciones y alertarlos de riesgos emergentes, producto de esta situación. El reto también, nos demostró que nos adaptamos a esta nueva forma de interactuar y de comunicarnos.

En cuanto a los datos financieros, hemos de mencionar que producto de los estudios ejecutados en el 2020, produjimos un ahorro y beneficios a la institución por, aproximadamente, ¢188 millones.

En cuanto al plan de labores, hemos de mencionarles, que tuvimos una planificación inicial de 56 estudios, de los cuales ejecutamos 54, producto de los ajustes que ya les mencioné anteriormente. También, cuando iniciamos en el 2020, teníamos planificadas dos investigaciones preliminares y finalizamos con la ejecución de tres investigaciones preliminares. En cuanto al consumo del tiempo, podemos indicar que cerca del 75% del global del tiempo, de todos los colaboradores de la Auditoría General Corporativa, se desempeñaron en servicios de Auditoría, que fueron estudios de auditoría, servicios preventivos, seguimientos e investigaciones preliminares.

En cuanto a la proporción de los recursos asignados para los elementos antes citados, entre lo planificado y lo utilizado, podemos observar que se dio un incremento con respecto a la planificación, para lo que nosotros denominamos ‘soporte al plan de labores y servicios preventivos’, que es acá donde, como les indiqué anteriormente, nosotros reenfocamos nuestras labores y tuvimos un consumo mayor, para apoyar a la organización y también, para gestionar que nuestros colaboradores pudieran desarrollar sus funciones, en modalidad de teletrabajo, sin tener que suspender las actividades ni perder contacto con las diferentes áreas de la organización, ni de las infraestructuras y plataformas que el Banco tiene a disposición de sus colaboradores.

Continuando con el tema de la atención de plan de labores, en cuanto a servicios preventivos, hemos de indicar que la Auditoría brindó 52 servicios de asesoría, entre de los que queremos destacar la emisión de un oficio de las consideraciones sugeridas para la planificación estratégica del Banco. Este informe fue presentado ante este órgano colegiado, que es la nota AUD-133-2020, en donde hicimos una colección, un compendio de recomendaciones y sugerencias, para que fueran consideradas en el ejercicio de alineamiento estratégico.

También, emitimos 45 opiniones sobre cambios y emisiones de normativas que se dieron en el 2020; también, colaboramos con las subsidiarias de BCR Logística y Banprocesa, para la selección de su auditor interno. En cuanto a los temas de legalización de libros, brindamos 51 servicios, se dio la apertura de 28 libros de actas y el cierre de 23. Como lo mencioné

inicialmente, tuvimos tres estudios preliminares, finalizados dos; al finalizar el 2020, teníamos uno en proceso.

También, como parte de las labores que desempeñó la Auditoría, en el 2020, se atendieron un conjunto de 22 denuncias, presentadas por los diferentes canales que la Auditoría tiene dispuestos para estos requerimientos de público. De esas 22 denuncias, siete fueron desestimadas, 13 trasladadas a la Administración, porque muchas de ellas, eran quejas o eran situaciones que eran de competencia de la Administración. Dos de las denuncias presentadas, sí se trasladaron a investigaciones preliminares. Del compendio de las denuncias, tanto del año 2020 como anteriores, se tenían en seguimiento al finalizar el 2020, 12 denuncias.

Como parte de nuestras labores, también debemos de ejecutar, año con año, una autoevaluación anual de la calidad de la gestión de la Auditoría, para lo cual, en el 2020, se presentó ante ustedes el informe de esta evaluación. En esta filmina estamos presentándoles el proceso de atención de las recomendaciones del plan de mejora de la autoevaluación de calidad. Como pueden ver (ver imagen n.º1), hay cuatro grandes pilares sobre los cuales estamos trabajando: servicios preventivos, el fortalecimiento del conocimiento del personal de la Auditoría, la ejecución de estudios y la documentación de la supervisión.



En cuanto al plan estratégico definido para la Auditoría General Corporativa, para el periodo 2020 – 2022, la meta establecida para el 2020, para el objetivo estratégico número uno, fue del 55% y el avance logrado fue del 52 (%); para el objetivo estratégico número

dos, nos propusimos una meta del 59% y logramos alcanzar el 41%. El restante porcentaje, para alcanzar el 100% en ambos objetivos estratégicos, será cubierto en los años 2021 y 2022. Entonces, a nivel global, con respecto a la planificación estratégica, nuestra meta para el 2020 era lograr un 57%, pero logramos, al finalizar el cuarto trimestre un 47%. En cuanto al plan operativo, nuestra meta era el 100%, de lo cual se logró un 69%.

Los resultados que estamos presentando, se vieron influenciados por imprevistos sucedidos en el 2020, que fueron hechos del conocimiento de este órgano colegiado, tanto como del Comité Corporativo de Autoría; además, de que algunas estimaciones muy optimista de umbrales de logro sobre actividades asociadas al plan operativo, en donde los recursos, fueron insuficientes con respecto a las acciones planteadas. Este análisis, fue incorporado para la planificación del 2021 y esperamos cerrar la brecha de lo que no se logró alcanzar en el 2020.

En cuanto al CMI, hemos de indicar que por las diversas situaciones, que anteceden en este informe, tuvimos un resultado del 84.96%, en donde las aristas de principal logro, estuvieron orientadas a los temas de proceso y aprendizaje.

En cuanto a la emisión de informes, producto de los 54 estudios que se ejecutaron durante el 2020, la Auditoría General Corporativa emitió 74 informes: seis de riesgo alto, 52 de riesgo medio, 11 de riesgo bajo y ocho emisiones donde se le notificó a la Administración, los resultados del estudio, donde no se identificaban elementos sustantivos que se debían de atender, más allá de las pruebas que se habían ejecutado. De los temas que se informaron en esos 74 estudios, hemos de mencionar temas de gestión de riesgo, seguridad de la información, aplicación de la NIIF 16, otorgamiento y seguimiento de crédito en banca corporativa, otorgamiento y seguimiento de crédito de banca de personas, banca por internet, así como elementos de gestión de cumplimiento y administración de efectivo.

En el 2020, la Administración activa atendió 177 hallazgos y dentro de los temas que se implementaron nuestras recomendaciones, hemos de indicar que se dio un fortalecimiento de la normativa asociada al otorgamiento de créditos de salvamento, se fortaleció el proceso de gestión de continuidad tecnológica con el establecimiento... de ingresos por intereses de la cartera de inversiones de fondos de crédito de desarrollo, se logró dotar de mayor estabilidad a la Gerencia Estratégica de Gobierno Corporativo, se dio atención a la problemática del Gobierno del desarrollo de servicios y el aprovechamiento de las infraestructuras, entorno al bus de

servicios, que es uno de los pilares más importantes de nuestra infraestructura tecnológica; además, de la generación de nuevos reportes para el sistema de tarjetas.

En cuanto a la población de los compromisos en seguimiento, al cierre del 2020, se tenía una población de 158 hallazgos, de entre los cuales, hemos de citar que estaban en proceso de atención: la gestión del portafolio de proyectos; el fortalecimiento del gobierno de datos, para potenciar la toma de decisiones; actualización de la documentación técnica de sistemas; el diseño e implementación de una gestión integral de procesos generales de crédito en el Banco; definir e implementar estrategias para un plan maestro de la transformación digital del Banco, así como la definición de un plan maestro, de una hoja de ruta, para diseñar e implementar las funciones de negocio y mercadeo.

En cuanto a los retos de la Auditoría que visualizamos para el 2021 - 2022, dada la experiencia que nos aleccionó el Covid-19, nosotros hemos identificado que la Auditoría, no está exenta de implementar cambios y adaptarnos a estos cambios, que nos impulsan a acelerar los servicios preventivos, aumentar nuestras capacidades virtuales, incluida la colaboración con la Administración activa, adoptar modelos operativos digitales y de datos, que nos permitan potenciar, desde una manera remota, la evaluación de los diferentes procesos relevantes del Banco, implementado esto a través de auditoría continua y dejar que las personas -no la tecnología- lideren la transformación.

Porque, está demostrado que los que impulsan la gestión de los procesos, son las personas -el recurso humano-; entonces, el reto más importante al cual nos debemos de enfrentar es en mejorar sus habilidades, tanto las habilidades técnicas como las habilidades blandas. Por eso se habla en las mejores prácticas, de habilidades 2.0, porque ya no solamente es importante que el personal conozca de nuevas metodologías y enfoques de trabajo, sino que tenga la capacidad de presentar sus resultados de una manera fluida, transparente, concreta, enfocada. Entonces, aquí estamos hablando de habilidades de comunicación, habilidades blandas.

De seguido, la señora **Teresa Chen** da lectura a los considerandos y propuesta de acuerdo, a saber:

Considerando

La Junta Directiva General, considerando que:

Primero. *La Auditoría General Corporativa presentó durante el 2020, informes de avance trimestrales sobre la atención del plan de labores, el plan estratégico, el plan operativo y del CMI a este órgano colegiado, en los que se detallaron tanto resultados como inconvenientes.*

Segundo. Los resultados de los estudios de auditoría fueron hechos del conocimiento de la Junta Directiva General, en los informes trimestrales, que incluyó el avance estado de atención de las notas y compromisos.

Tercero. En los casos de situaciones de riesgo alto, la Auditoría General Corporativa hizo exposiciones puntuales para enterar a la Junta Directiva General.

Propuesta de acuerdo

La Junta Directiva General, por tanto resuelve:

1. Dar por conocido el informe de labores del 2020 de la Auditoría Interna del BCR.

A continuación, el señor **Néstor Solís Bonilla** pregunta: “¿Comentarios, señores? Si no, daríamos por conocido el informe. Doña Teresa, ¿lo ocupan en firme o no es necesario?”. A lo que responde la señora **Chen**: “Sí, por favor”. Indica don **Néstor**: “¿Para envío a Contraloría (General de la República), supongo?”. Dice doña **Teresa**: “Para tener la documentación, si nos la piden”. Asimismo, el señor **José Manuel Rodríguez** dice: “Para agregar un elemento acá y es que, de acuerdo con lo dispuesto por la Contraloría, este informe, nosotros debemos presentarlo a ustedes, a más tardar el último día de marzo. El informe no se remite a la Contraloría; sin embargo, hay que cumplir con esa presentación, pero, por un asunto de agenda de la Junta, aunque nosotros lo presentamos a tiempo, no se pudo agendar, entonces, quedó recibido y se conoce hasta el día de hoy; nada más para señalar eso”. Termina diciendo don **Néstor**: “Bien, dejamos constancia del comentario, don José Manuel. Y, le damos las gracias a doña Teresa”.

Una vez finalizada la presentación, se suspende la telepresencia de la señora Teresa Chen.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. La Auditoría General Corporativa presentó durante el 2020, informes de avance trimestrales sobre la atención del plan de labores, plan operativo y de su CMI a este órgano colegiado, en se detallaron tanto resultados como inconvenientes.

Segundo. Los resultados de los estudios de Auditoría fueron hechos del conocimiento de la Junta Directiva, en los informes trimestrales, que incluyó el avance de estado de atención de las notas y compromisos.

Tercero. En los casos de situaciones de riesgo alto, la Auditoría General Corporativa hizo exposiciones puntuales, para enterar a la Junta Directiva General.

Se dispone:

Dar por conocido el informe de labores de la Auditoría General Corporativa, correspondiente al año 2020, cuya copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO X

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

ARTÍCULO XI

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

ARTÍCULO XII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo*, en atención de lo dispuesto por la Junta Directiva General en las sesiones n. °45-19, artículo XIV, n. °52-19, artículo VII, celebradas el 8 de octubre y 19 de noviembre del 2019, así como de la sesión n.°32-2020, artículo VI, celebrada el 18 de agosto del 2020, se conoce informes que resumen los acuerdos ratificados por las siguientes Juntas Directivas de subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR:

- **BCR Pensión S.A.:**
 - Informe resumen de acuerdos ratificados, correspondiente a la sesión ordinaria n.°07-21, celebrada el 10 de marzo del 2021.
- **BCR SAFI S.A.:**
 - Informe resumen de acuerdos ratificados, correspondiente a la sesión ordinaria n.°07-21, celebrada el 10 de marzo del 2021.
- **Depósito Agrícola de Cartago S.A., y subsidiaria Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A.:**
 - Informes resumen de acuerdos ratificados, correspondientes a la sesión ordinaria n.°03-21 y la sesión extraordinaria n.°04-21, celebradas el 18 y 23 de febrero del 2021.

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

Al respecto, el señor **Néstor Solís Bonilla** indica: “Don Pablo (Villegas Fonseca) pasamos a *Asuntos de las Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo*, me ayuda por favor”.

Don **Pablo Villegas** señala: “Sí señor, buenas tardes, con mucho gusto. En este caso, se les remitieron los resúmenes de acuerdos ratificados por las juntas directivas de BCR SAFI S.A., BCR Pensión S.A., del Depósito Agrícola de Cartago y del Almacén Agrícola de Cartago. La propuesta de acuerdo, si lo tienen a bien, es dar por conocido dichos informes, en función de que ustedes participen como miembros en las diferentes juntas directivas, según les corresponde y que dichos informes fueron puestos, en tiempo, a su disposición, para su respectiva revisión”.

En relación con lo anterior, don **Néstor Solís** consulta si los señores Directores están de acuerdo, quienes asientan afirmativamente a la propuesta.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

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

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

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

(...)

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

Tercero. Lo dispuesto por la Junta Directiva General, en la sesión n.º30-2020, artículo VI, del 18 de agosto del 2020, en el cual se aprobó el formulario 23-ZD *Informe resumen de acuerdos ratificados en los Órganos Colegiados*.

Se dispone:

Dar por conocidos los informes que resumen los acuerdos ratificados por las siguientes juntas directivas de subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR:

- **BCR Pensión S.A.:**
 - Informe resumen de acuerdos ratificados, correspondiente a la sesión ordinaria n.º07-21, celebrada el 10 de marzo del 2021.
- **BCR SAFI S.A.:**
 - Informe resumen de acuerdos ratificados, correspondiente a la sesión ordinaria n.º07-21, celebrada el 10 de marzo del 2021.
- **Depósito Agrícola de Cartago S.A., y subsidiaria Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A.:**
 - Informe resumen de acuerdos ratificados, correspondientes a la sesión ordinaria n.º03-21 y la sesión extraordinaria n.º04-21, celebradas el 18 y 23 de febrero del 2021.

ARTÍCULO XIII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo*, en atención de lo dispuesto por la Junta Directiva General, en las sesiones n.º45-19, artículo XIV y n.º52-19, artículo VII, celebradas el 8 de octubre y 19 de noviembre del 2019, respectivamente, así como de la sesión n.º32-2020, artículo VI, celebrada el 18 de agosto del 2020, seguidamente, se conocen informes que resumen los acuerdos ratificados por los siguientes Comités Corporativos del Conglomerado Financiero BCR:

- **Comité Corporativo Ejecutivo:**
 - Resumen de acuerdos ratificados, correspondiente a la reunión n.º10-21CCE, celebrada el 16 de marzo del 2021.
- **Comité Corporativo de Cumplimiento:**
 - Resumen de acuerdos ratificados, correspondiente a las reuniones n.º03-21CCC y n.º04-21CCC, celebradas el 24 de febrero y 04 de marzo del 2021, respectivamente.

Al respecto, el señor **Néstor Solís Bonilla** indica: “Don Pablo (Villegas Fonseca) pasamos a *Asuntos de las Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo*, me ayuda por favor”.

Don **Pablo Villegas** señala: “En este caso, se les remitieron los resúmenes de acuerdos ratificados por el Comité Corporativo Ejecutivo y el Comité Corporativo de Cumplimiento. La propuesta de acuerdo, si lo tienen a bien, es dar por conocido dichos informes, en función de que ustedes participen como miembros en los diferentes comités, según les corresponde y que dichos informes fueron puestos, en tiempo, a su disposición, para su respectiva revisión”.

En relación con lo anterior, don **Néstor Solís** consulta si los señores Directores están de acuerdo, quienes asientan afirmativamente a la propuesta.

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

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

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

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

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

(...)

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

Tercero. Lo dispuesto por la Junta Directiva General, en la sesión n.º30-2020, artículo VI, del 18 de agosto del 2020, en el cual se aprobó el formulario 23-ZD *Informe resumen de acuerdos ratificados en los Órganos Colegiados.*

Se dispone:

Dar por conocidos los informes que resumen los acuerdos ratificados por los siguientes Comités Corporativos del Conglomerado Financiero BCR:

- **Comité Corporativo Ejecutivo:**
 - Resumen de acuerdos ratificados, correspondientes a la reunión n.º10-21CCE, celebrada el 16 de marzo del 2021.
- **Comité Corporativo de Cumplimiento**
 - Resumen de acuerdos ratificados, de las reuniones n.º03-21CCC y n.º04-21CCC, celebradas el 24 de febrero y 04 de marzo del 2021, respectivamente.

ARTÍCULO XIV

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Junta Directiva General*, la señora **Maryleana Méndez Jiménez**, en su calidad de Presidenta de la Junta Directiva de BCR

Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A., se refiere a un acuerdo tomado por dicho Órgano Colegiado, en la sesión n.º08-21, artículo III, punto 3, celebrada el 24 de marzo del 2021, en el cual se le encargó presentar a este Directorio, analizar la posibilidad de ajustar la normativa o procedimiento que corresponda, a efectos de que cuando se presenten propuestas de modificación a políticas, metodologías o reglamentos que sean de carácter corporativo, esta Junta Directiva reciba una retroalimentación de las observaciones o aportes que hayan realizado las subsidiarias del Conglomerado, en el proceso de construcción o ajustes a dichas metodologías o normativas, haciéndose referencia a los elementos claves que fueron tomados en cuenta en dichos documentos, desde la perspectiva de la subsidiaria, y que puedan ser de interés para la Junta Directiva General.

A continuación, la señora **Méndez Jiménez** expone lo siguiente: “Hay un tema que hemos discutido desde BCR SAFI y ya se trajo a esta Junta Directiva General y es referente a la normativa que emana desde el Banco hacia las subsidiarias. Ya esto lo habíamos discutido en una sesión anterior, sin embargo, en la reciente pasada sesión de BCR SAFI (n.º08-21), se habló sobre la necesidad de que se incorporara, también, cuál fue la posición que tuvo la subsidiaria respecto a esa normativa, etcétera, o sea, una serie de temas que se discutieron.

A mí lo que me parece es que se hace necesario que, tal vez, la Gerencia de Gobierno Corporativo nos ayude a poner en blanco y negro, una normativa sencilla sobre este tipo de temas. En un anterior comentario que traje aquí, era sobre el tema específico de riesgo, sin embargo, hay otros tipos de normativa que se emiten desde el Banco hacia las subsidiarias, entonces, no sé cómo manejarlo, porque se me encargó a mí traer el tema aquí, a Junta Directiva General y lo tenemos como un pendiente en BCR SAFI, pero como la Junta decida, yo podría hablar con Gobierno Corporativo, es algo muy sencillo, sin embargo, me parece que favorecería, también, la fluidez de los acuerdos sobre estos temas, a nivel de subsidiarias. Dejo la inquietud”.

El señor **Néstor Solís Bonilla** indica: “Muchas gracias doña Maryleana. Una sugerencia, damos por recibida la inquietud y tomemos el acuerdo de coordinar, a través suyo, con el área de Gobierno Corporativo. Yo la apoyo en lo que corresponda. ¿Les parece, señores?”.

A lo cual, doña **Maryleana** responde: “Perfecto, muchas gracias”.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

- 1.- Tomar nota de la información presentada por la señora Maryleana Méndez Jiménez, referente al acuerdo tomado por la Junta Directiva de BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. (BCR SAFI), en la sesión n.º08-21, artículo III, punto 3), del 24 de marzo del 2021.
- 2.- Encargar a la señora Maryleana Méndez Jiménez gestionar con la Gerencia de Gobierno Corporativo, el análisis y la formulación de una propuesta de norma o procedimiento de aplicación corporativo, que regule el procedimiento de revisión y ajustes a las diferentes normativas que son de aplicación en el Conglomerado Financiero BCR, considerando el espíritu del acuerdo tomado por la Junta Directiva de BCR SAFI S.A., y presentar la información que corresponda a este Directorio.

ARTÍCULO XV

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, de conformidad con lo establecido en el artículo 295, del Código Procesal Penal, debido a que el tema discutido se refiere a una investigación penal en curso, a cargo del Ministerio Público, bajo expediente n.º19-000013-0033-PE.

ARTÍCULO XVI

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

ARTÍCULO XVII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido está relacionado con una investigación en curso, en concordancia con la Ley General de Control Interno.

ARTÍCULO XVIII

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

ARTÍCULO XIX

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios*, el señor **Renán Murillo Pizarro** informa a los señores Directores, acerca de la posibilidad de ampliación del monto máximo diario, para realizar transferencia de fondos, mediante la plataforma Sinpe Móvil, señalando lo siguiente: “Atendiendo la solicitud de don Olivier Castro Pérez, nosotros (BCR) valoramos elevar el monto de Sinpe Móvil, de cien mil a doscientos mil colones, que es límite que tiene el Banco Nacional. Ustedes saben que Sinpe Móvil es el canal o medio de pago “sexí”, en este momento; todo el mundo habla de eso, los comerciantes, en las pulperías, en todo lado y ha crecido como ocho o nueve veces el nivel transaccional; hasta hubo que hacer ajustes en las herramientas del Banco, para soportar ese nuevo nivel transaccional.

El punto es que, este viernes (próximo), vamos a salir con la posibilidad de aumentar de cien a doscientos mil (colones), en ese tipo de transacciones. Eso tiene una parte positiva, que puede ser que nueva gente lo use y nos refuerce la tendencia que estamos viendo, de que ya no hay incrementos, sino disminución en los niveles de retiro de los cajeros automáticos y la parte negativa podría ser que, si no hay un incremento en nuevos clientes, gente que hoy nos pagaba por encima de los cien mil (colones), haciendo un Sinpe corriente, hoy va a tener la posibilidad de no pagarnos entre cien mil y doscientos mil colones.

Entonces, son dos efectos; uno, que si no hay incremento de clientes, nada más traslado, perderíamos plata; y dos, que si hay incremento de clientes, podríamos tener beneficios adicionales, en términos de menor trasiego de efectivo en la red de oficinas. Al respecto, quería informarles, porque era un compromiso que tenía con don Olivier”.

Interviene el señor **Néstor Solís Bonilla** para consultar: “Don Renán, ¿tenemos la capacidad para monitorear eso que está planteando, esas dos alternativas?”, a lo que responde el señor **Murillo Pizarro**: “Es parte del ejercicio, porque, el día de mañana, si lo queremos subir, tenemos que saber cómo nos va; cuál es el nivel transaccional; cuántos son nuevos (clientes), para poder determinar si ganamos o perdimos en la decisión; sí señor, le vamos a dar el seguimiento del caso”.

Por su parte, el señor **Olivier Castro** dice: “Aplausos; al final, una buena acción del Banco, en pro de la colectividad de este país”.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Tomar nota del comentario del señor Renán Murillo Pizarro acerca de la posibilidad de ampliación del monto máximo diario, para realizar transferencia de fondos, mediante la plataforma Sinpe Móvil.

ARTÍCULO XX

Se convoca a sesión ordinaria para el martes trece de abril del dos mil veintiuno, a las nueve horas con treinta minutos.

ARTÍCULO XXI

Termina la sesión ordinaria n.º15-21, a las catorce horas con cuarenta y cinco minutos.