Acta de la Sesión Ordinaria n.°23-21, celebrada por la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, sita en la ciudad de San José, el martes veinticinco de mayo del dos mil veintiuno, a las nueve horas con dieciocho minutos, con el siguiente CUÓRUM:

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

Además, asisten:

MBA Douglas Soto Leitón, Gerente General; Lic. Álvaro Camacho De la O, Subgerente a.i. de Banca Corporativa; Lic. Renán Murillo Pizarro, Subgerente a.i. Banca de Personas; Lic. Manfred Sáenz Montero, Gerente Corporativo Jurídico; Sr. José Manuel Rodríguez Guzmán, Auditor General Corporativo; MSc. Minor Morales Vincenti, Gerente Corporativo de Riesgo; MBA Pablo Villegas Fonseca, Secretario General; MBA Laura Villalta Solano, Asistente Secretaría Junta Directiva.

El Asesor Jurídico de la Junta Directiva General Lic. Juan Carlos Castro Loria no asiste por encontrarse en vacaciones.

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.°23-21, que se transcribe a continuación:

I. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DIA

II. APROBACIÓN DE ACTAS

a. *Aprobación del acta de la sesión n.°22-21 celebrada 18 de mayo del 2021.*

III. CONOCIMIENTO INFORME COMITÉ DE CRÉDITO REUNIÓN ORDINARIA n.°23-2021CC. (CONFIDENCIAL, por contener asuntos de secreto bancario).

IV. ASUNTOS DE LA GERENCIA

a. Subgerencia Banca de Personas:

a.1 *Informe sobre acciones para hacer atractivo el uso de la figura de fideicomisos de garantía. Atiende acuerdo sesión n.º38-2020, art. X, pto. 4). (PÚBLICO – RESOLUTIVO).*

a.2 *Mejoramiento integral en la atención, resolución y contabilización de cualquier producto crediticio que ofrezca el Banco. Atiende acuerdo sesión n.º44-2020, art. VI, pto. 2). (PÚBLICO – RESOLUTIVO).*

b. Gerencia Corporativa de Finanzas:

b.1 *Análisis de la información financiera con corte a abril, 2021. Atiende SIG 13. (CONFIDENCIAL – INFORMATIVO)*

b.2 *Estados Financieros con corte a abril, 2021. (PÚBLICO – INFORMATIVO)*

c. Gerencia Corporativa de Operaciones:

c.1 *Nulidad del contrato con la empresa Industrias M&H S.A. (PÚBLICO– INFORMATIVO)*

c.2 *Solicitud de aval control de cambios Contrato 0432020014200002-00 Licitación Abreviada 2019LA-000026-0015700001 "Contratación para la adquisición de equipo Receptor de Efectivo de Billetes y Receptor de Monedas". (PÚBLICO– INFORMATIVO)*

d. Oficialía de Cumplimiento:

d.1 *Informe de auditoría externa sobre cumplimiento de la Ley 7786 y sus reformas – con corte a diciembre, 2020. (CONFIDENCIAL – INFORMATIVO)*

d.2 *Plan de acción al Informe de Auditoria Externa sobre el cumplimiento Ley 7786 Banco, periodo 2020. Atiende SIG 07. (CONFIDENCIAL – INFORMATIVO)*

V. ASUNTOS GERENCIA CORPORATIVA RIESGOS

a. *Propuesta de continuidad de la firma de Deloitte & Touche S.A para la auditoría externa de riesgo 2021. Atiende SIG 31. (PÚBLICO – RESOLUTIVO).*

b. *Propuesta de escenarios para la aplicación de las pruebas de tensión 2021. (CONFIDENCIAL – RESOLUTIVO).*

c. *Informe de desempeño del sector de piña y sus implicaciones en la cartera de crédito del Banco de Costa Rica (CONFIDENCIAL – INFORMATIVO).*

VI. ASUNTOS JUNTAS DIRECTIVAS DE SUBSIDIARIAS Y COMITÉS DE APOYO (INFORMATIVO).

a. Resumen de acuerdos ratificados por juntas directivas de subsidiarias:

a.1 *BCR Valores S.A.*

a.2 *BCR Seguros S.A.*

b. Resumen de acuerdos ratificados por comités corporativos:

b.1 *Comité Corporativo Auditoría.*

b.2 *Comité Corporativo Ejecutivo.*

b.3 *Comité Corporativo de Activos y Pasivos.*

VII. ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA GENERAL

a. *Designación Presidencia y Vicepresidencia junio 2021 - mayo 2022. (RESOLUTIVO).*

VIII. ASUNTOS VARIOS

IX. CORRESPONDENCIA

A continuación, el señor **Solís Bonilla** indica lo siguiente: "Buenos días; damos inicio, al ser las nueve (horas) y 18 (minutos), a la sesión del día de hoy, n.°23-21, con la aprobación del orden del día, como tema primero; ¿comentarios al orden del día?, por favor, señores".

Al respecto, el señor **Douglas Soto Leitón** indica: "Buenos días, quisiera comentar en *Asuntos Varios*, la reunión que tuvimos con (la Oficialía de) Cumplimiento, de dos horas, el viernes pasado, con la respuesta que le dimos (a la Superintendencia General de Entidades Financieras –Sugef), sobre el sistema de monitoreo.

Coméntales también, sobre una reunión que tuvimos ayer, con la Contraloría General de la República (CGR), sobre la demolición del edificio del CNP (Consejo Nacional de Producción), que está en propiedad del Banco Costa Rica, allí en Sabana Sur; y también, viene una nota en correspondencia de (Ministerio de) Hacienda, entonces, don Manfred Sáenz (Montero) trae una propuesta de acuerdo, para darle a este servidor, potestades para firmar el traspaso de dos propiedades en Cartago, que ya había sido Ley de la República al Estado. Solamente".

Así las cosas don **Néstor** dice: "Resumo: Cumplimiento, tema Sugef; Contraloría General de la República, tema CNP y nota de (Ministerio) Hacienda. Incorporamos esos temas, con mucho gusto y si no tenemos más temas que incluir, estaríamos dando por aprobado el orden del día".

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el orden del día de la sesión ordinaria n.°23-21, con 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 de actas*, el señor **Néstor Solís Bonilla** somete a la aprobación el acta de la sesión ordinaria n.°22-21, celebrada el dieciocho de mayo del dos mil veintiuno.

Sobre el particular, don **Néstor** señala: "Pasamos al tema dos (II) que corresponde a la aprobación del acta de la sesión n.°22-21, celebrada el pasado 18 mayo. ¿Algún comentario don Pablo (Villegas Fonseca) de parte de la Administración o de los señores Directores?".

Seguidamente, el señor **Pablo Villegas Fonseca** indica: "Gracias, don Néstor, buenos días. He de informarles que, de parte de los señores de Directores no se recibieron observaciones, luego de circular el acta; solamente, se recibieron observaciones de forma, en todo el documento, por parte de don Manfred (Sáenz Montero), los cuales ya están incorporadas y la versión que ustedes tienen disponible en Sharepoint es la que tiene todos esos ajustes. No sé si en este momento, los señores Directores tienen alguna observación que consignar, para proceder de conformidad".

Acto seguido, el señor **Renán Murillo Pizarro** dice: "Don Pablo yo te mandé una observación, en que se hace una sugerencia a la Junta; hay un acuerdo que me lo encargan a mi (Subgerencia Banca de Personas) y estoy pidiendo que se le pase directamente a crédito (Gerencia Corporativa de Crédito). Al respecto, el señor **Villegas** indica que: "Está relacionado, don Néstor, con el artículo donde se conoció la correspondencia (artículo XXV); donde se conoció el documento que remitió la Subgerencia Banca de Personas, para dar por atendido a un pendiente de la Auditoría y, don Renán, lo que indica es que ese tema él lo presenta, pero que en realidad el fondo y como la Junta solicitó que se presentará un informe, para ver el asunto, que ese (tema) sea atendido, directamente, por la Gerencia Corporativa de Gestión de Crédito que fue, a quien se le había asignado, originalmente, ese pendiente".

Por lo anterior, el señor **Néstor Solís** dice: “Don Renán, si nos detalla un poco, por favor, para tener mejor criterio”. Seguidamente, el señor **Murillo Pizarro** indica: “Con mucho gusto. Ustedes habían tomado un acuerdo que, le dimos cumplimiento en un oficio que les mandé, pero que, en su origen, era una auditoría que se había hecho sobre el proceso de crédito. Cuando dimos respuesta,… los compañeros de crédito, en la respuesta que dimos,… pero ahora ustedes vuelven a pedir, que se les detallen otros elementos, entonces, por estar este tema estrictamente de crédito y hay una auditoría que se hizo para el área de crédito, yo lo que estoy sugiriendo es que se le asigne, directamente, al área de Crédito.

Lo que viene pasando es que se me asignan a mí, tareas que son de otras áreas del Banco; entonces, lo que yo tengo que hacer es estar coordinando con otras áreas del Banco, para darles respuesta a ustedes. Entonces, si a bien lo tienen, es que no sirva de intermediario, sino que cada área responda, directamente, a la Junta”.

Acto seguido, el señor **Villegas** dice: “Don Néstor, es que estoy revisando aquí con Laura (Villalta Solano) el tema; corresponde al artículo 25 (XXV) y, en efecto, así quedó consignado en el acta, que la presentación del informe se le asigne a la Gerencia Corporativa de Gestión de Crédito”.

Así las cosas, don **Néstor** explica: “Entiendo que queda consignado así, porque viene en cadena, que en algún momento se inició direccionada hacia Renán, cuando son temas de crédito, ¿así es?, don Renán”.

Detalla don **Renán Murillo**: “Así es; yo no tengo problema en participar, tengo una adecuada y buena relación de comunicación, con Rodrigo (Ramírez Rodríguez), pero sí me parece que, yo estoy sirviendo de intermediario en algo que, directamente el área puede pasárselo a ustedes”.

Por lo anterior, don **Néstor** dice: “La participación suya, nada más para dejar claro, don Renán, es de intermediario como usted dice”.

Así las cosas, don **Renán** indica: “Es pedir un informe, volver a redactar, revisarlo y pasarlo, pero toda la implementación, estaba a cargo de don Rodrigo; el informe de auditoría ya lo implementó y a ustedes, les dijo la semana pasada el auditor, que él se daba por satisfecho, que estaban todos, excepto un elemento puntual implementado, entonces, ya la Administración, en el área de Crédito implementó las observaciones de la Auditoría”.

Sobre el particular, el señor **Néstor Solís** dice: "Para tomar una decisión, don José Manuel, usted por favor, quiere referirse muy rápido al tema".

Al respecto, don **José Manuel Rodríguez Guzmán** indica: "Sí señor, con mucho gusto. Buenos días, de nuevo. Como lo indiqué la semana pasada, en este tema, de este pendiente, de parte nuestra, ya se habían hecho las verificaciones con las acciones, las medidas tomadas y de parte nuestra, únicamente, queda una acción específica por atender que, está en plazo, está en curso y nada más lo que queda es una verificación posterior de parte nuestra, y que, por nuestra parte, no veíamos inconveniente en que se diera el tema por atendido, con la información que en aquel momento, que la semana pasada, se presentó".

Así las cosas, don **Néstor** consulta: "Pero con respecto a la pertenencia del pendiente don José Manuel, me gustaría escuchar su criterio".

El señor **Rodríguez** manifiesta: "Sí, el estudio que nosotros hicimos fue sobre el tema de crédito en Banca de Personas, y ahí, el tema de crédito tiene una interrelación en el área comercial, el área de análisis de crédito, pero, en este caso, tenía que ver más con el área de Crédito, específicamente. Entonces, lo que está planteando don Renán, y sobre todo insisto en que ya, a estas alturas, prácticamente, los temas están resueltos en su totalidad, no le vemos tampoco ningún inconveniente".

Por lo anterior, el señor **Solís** expresa: "Bien, señores, ¿estaríamos de acuerdo?".

Al respecto, el señor **Javier Zuñiga Moya** dice: "Don Néstor, yo tengo duda con respecto a eso, porque, la Junta le encarga al Subgerente de Banca de Personas y la parte de crédito no tiene representación en la Junta Directiva. Y a mí, me parece que está bien asignado pendiente, que lo liguen con crédito no tiene o hace mayor problema, creo yo; pero nos lo trae a Junta Directiva, el Subgerente al que se le fue asignado".

Por su parte, el señor **Douglas Soto Leitón** manifiesta: "Don Néstor si me permite. Efectivamente, el informe de auditoría fue consignado a don Rodrigo Ramírez, de acuerdo con las recomendación de hizo don Renán; yo conversé con Rodrigo Ramírez y me dijo que sí, que efectivamente él asumía el cumplir con ese pendiente, en vista de que él atendió la gestión del informe de auditoría respectivo; entonces, en ese sentido, sí estamos de acuerdo con la propuesta de don Renán, y don Rodrigo traerá pronto, la respuesta a la Junta Directiva". En el mismo orden de ideas, el señor **Solís Bonilla** dice: "Y, dentro de esa propuesta, don Douglas, se estaría desligando, totalmente, la gente de Banca de Personas, dígase don Renán". Acto

seguido, don **Douglas** dice: "No señor, eso está totalmente coordinado, simplemente es atender el pendiente".

Por lo anterior, el señor **Néstor Solís** dice: "Ok, en ese ánimo, debidamente coordinado, yo pienso que no habría problema, pero veamos si los señores Directores tienen un comentario, por favor, porque ahí estamos cubriendo la inquietud de don Javier, en el sentido de que el pendiente se está asignando, a través de una de las Subgerencias y, lo que estaríamos haciendo, es reorientándolo, en el sentido que esa Subgerencia siempre va a estar detrás del pendiente o va a estar coordinando, en lo que corresponde un pendiente que está prácticamente atendido, según nos dice el señor auditor".

Al respecto, el señor **Renán Murillo** dice: "Yo no tengo problemas, si lo quieren dejar así, con muchísimo gusto; yo tengo una suficiente y buena comunicación y trabajo en equipo con don Rodrigo y si quieren dejarlo así, no hay problema y yo lo vuelvo a presentar".

Así las cosas, don **Néstor Solís** indica que: "Lo manejamos de manera conjunta, don Renán". A lo cual, el señor **Murillo** dice: "Como guste, yo ya decía que el pendiente se había atendido; el que hace el trabajo es don Rodrigo, los méritos son de don Rodrigo y luego de repente aparezco yo en Junta presentando algo que no es. Entonces…".

Por los comentarios externados, el señor **Solís** dice: "Está bien que nos haga el comentario; mi sugerencia es que lo trabajen y se presente de manera conjunta, en el entendido que el trabajo está del lado de don Rodrigo.

Así las cosas, don **Renán** dice: "Perfecto, con mucho gusto, yo hablo con don Rodrigo, para presentarlo en la próxima vez. Es algo muy puntual".

Finalmente, el señor **Solís** dice: "Bien señores, si no hay más comentarios, aclarado el punto, estaríamos dando por aprobada el acta de la sesión anterior".

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el acta el acta de la sesión ordinaria n.°22-21, celebrada el dieciocho de mayo del dos mil veintiuno, con la salvedad de que se modifica el punto 2), del artículo XXV, para que sea de la siguiente manera:

2.- Encargar a la Subgerencia Banca de Personas para que, en conjunto con la Gerencia Corporativa de Gestión de Crédito presenten, en una próxima sesión, informe sobre las acciones realizadas para atender el informe preparado por la Auditoría General Corporativa, oficio AUD-

0068-2020 – Evaluación de la Gestión de la cartera de crédito de Banca de Personas – Gerencia Corporativa de Crédito. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en la sesión n.°41-2020, artículo XVI, punto 2), del 13 de octubre del 2020.

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

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, el señor **Renán Murillo Pizarro,** presenta el memorando SGBP-JTA-012-2021, de fecha 20 de mayo del 2021, el cual contiene el informe sobre las acciones para hacer atractivo el uso de la figura de fideicomisos de garantía. Lo anterior, según lo dispuesto en la sesión n.°38-2020, artículo X, punto 4), del 22 de setiembre del 2020. Para la exposición del asunto, también participan, por medio de la modalidad de telepresencia, los señores Michael González Fernández y Ricardo Montalbán Fallas, Jefe de Oficina Ventas Banca de Personas y Gerente Regional de Planificación y Seguimiento Banca de Personas, respectivamente.

A continuación, se transcribe, la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. Toma la palabra el señor **Renán Murillo Pizarro** y dice: “Aquí, recuerden que estamos utilizando la figura de fideicomiso y la idea es hacer un recuento de lo que hemos hecho, para impulsarla en (Banca) Personas; recientemente, tenemos todo un esfuerzo de los abogados, advirtiéndole a los clientes que no acepten la figura de fideicomiso de los bancos. Los abogados están claros que si vamos, vía tradicional, (la constitución de) hipoteca, ellos pueden evitar por dos años, la ejecución, dada la morosidad; entonces, aquí hay que buscar condiciones, para que la gente vea un incentivo adicional y sobre eso se trata lo que vamos a exponer, gracias”

De seguido, hace uso de la palabra el señor **Michael González Fernández** quien dice: “Muchas gracias, buenos días, espero que se encuentren bien. Como bien indicaba don Renán, lo que vamos a exponer son las acciones, para hacer atractivo el uso de la figura de fideicomiso.

Seguidamente, el señor **González** procede a dar lectura textual a los antecedentes que se transcriben a continuación:

Antecedentes

En Costa Rica la utilización de la figura de los fideicomisos ha representado una alternativa para la implementación de proyectos en diferentes áreas, el fideicomiso es una figura del derecho privado regulada por los artículos 633 y siguientes del Código de Comercio.

El BCR aprobó en Marzo del 2019 el uso de la figura de fideicomiso de garantía para Banca de Personas.

En el mes de agosto del 2019 con la finalidad de dar a conocer la figura del fideicomiso de garantía se realizaron una serie de acciones en todas las zonas del país, dentro de ellas las capacitaciones por parte de la Dirección Jurídica.

A partir de Marzo 2020, se inició la comercialización de esta garantía en los productos de Vivienda.

A continuación, don **Michael** da lectura al considerando que se transcribe a continuación:

Considerandos

En atención al pendiente BCR-309-2020 - Solicitar a la Subgerencia de Banca de Personas que presente, en una próxima sesión, un informe sobre la estrategia que están utilizando para hacer más atractivo el uso de la herramienta de los fideicomisos de garantía, en las operaciones de crédito del segmento de la banca de personas, para lo cual deberá considerarse el plazo de seis semanas, para la atención de este requerimiento, el cual rige a partir de la fecha de comunicación del acuerdo, por parte de la Secretaría de la Junta Directiva, lo anterior, según lo estableció la Junta Directiva General, en la sesión n.°27-2020, artículo IX, del 14 de julio del 2020.

Artículo X, Acuerdo Sesión: 38-2020 JDG.

Agrega el señor **González Fernández**: "Ahora bien, como parte de la estrategia, se realiza la implementación del uso de la figura de garantía y se determina una serie de cambios puntuales, que son: cambios normativos, capacitación a la fuerza de venta, comunicación interna, el desarrollo de una propuesta que incentive el uso de esta figura, campañas publicitarias y el seguimiento que se le debe dar al uso de la figura, en los créditos que ya han sido otorgados; vamos a ver a detallar cada una de estas iniciativas, estas acciones.

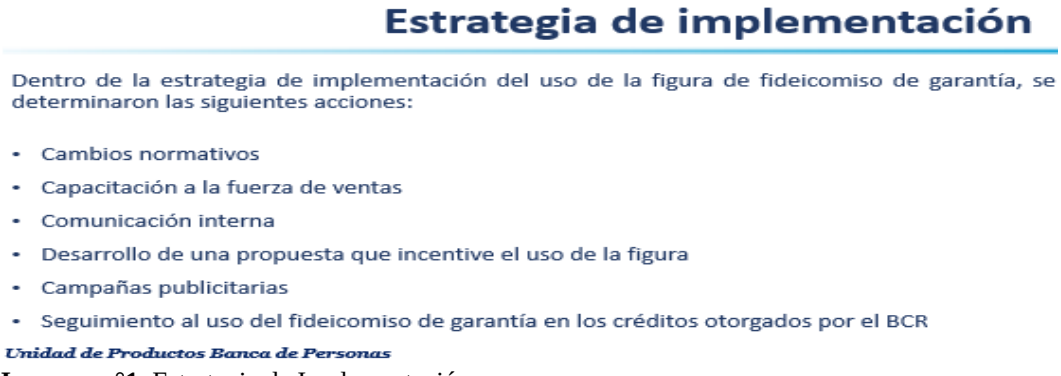


Imagen n.°1. Estrategia de Implementación
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Como parte de las acciones que se han ejecutado, se realizaron una serie de cambios normativos dentro de los cuales se detallan (los siguientes); específicamente se incluyó en el anexo 1 del Reglamento (General) de crédito, el uso de esta garantía, así como se modificó en su artículo 11, para fideicomisos en garantía, (ver imagen n.°2).

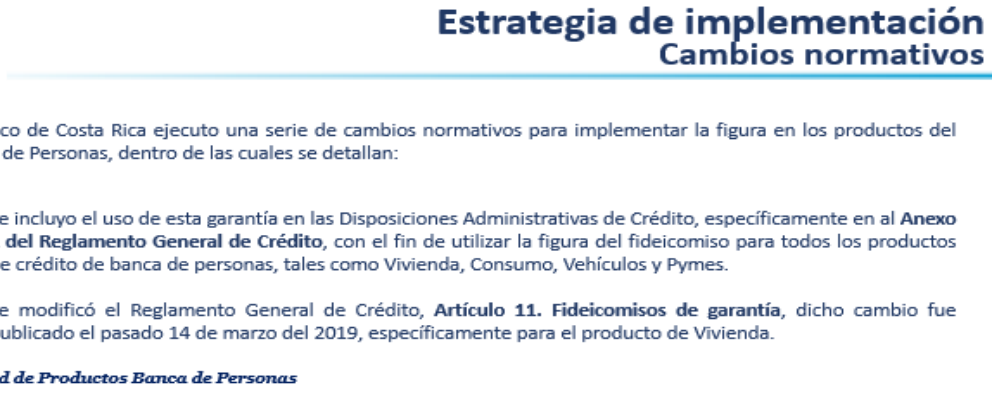


Imagen n.°2. Estrategia de Implementación cambios normativos
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

En cuanto a las capacitaciones que se le han dado a la fuerza de ventas en coordinación SAGO y con la Dirección Jurídica (Gerencia Corporativa Jurídica), se realizaron una serie de capacitaciones en todas las zonas del país. Durante el 2019, se dieron once capacitaciones, dentro de la GAM (Gran Área Metropolitana), en un promedio a 30 funcionarios, esto de manera presencial. Durante el 2020, se realizaron ya fuera del GAM, las capacitaciones en las zonas de Guanacaste, zona Sur, Occidente y Puntarenas.

Antes de enviar esta presentación, teníamos, aún pendiente la zona Atlántica, sin embargo, ya se realizó (esa capacitación) hace aproximadamente tres semanas o un mes, siendo que don Manfred (Sáenz Montero, Gerente Corporativo Jurídico) nos ayudó con brindarla de forma virtual. El personal o el alcance que se ha tenido con estás capacitaciones, ronda las 315 personas, dentro de los que destacan promotores, ejecutivos pymes, funcionarios del Centro de Soporte Operativo (CSO), notarios institucionales y, en general, el cuerpo gerencial, de lo que es Banca de Personas, (ver imagen n.°3).

Imagen n.°3. Estrategia de Implementación capacitaciones fuerza de ventas
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Ahora bien, se han utilizado una serie de canales para comunicar, internamente, el sobre el uso de la figura de fideicomisos. Hemos desarrollado mensajes internos, a través de correo electrónico, dirigido hacia la fuerza de ventas; se han dado charlas de actualización sobre el tema de fideicomisos; se ha implementado una guía de preguntas y respuesta, la cual actualmente está publicada en la Comunidad de Somos (BCR) y se realizan y se estarán realizando, nuevamente, *clips* informativos, por medio de la Comunidad de Crédito, en la página de Somos, (ver imagen n.°4).

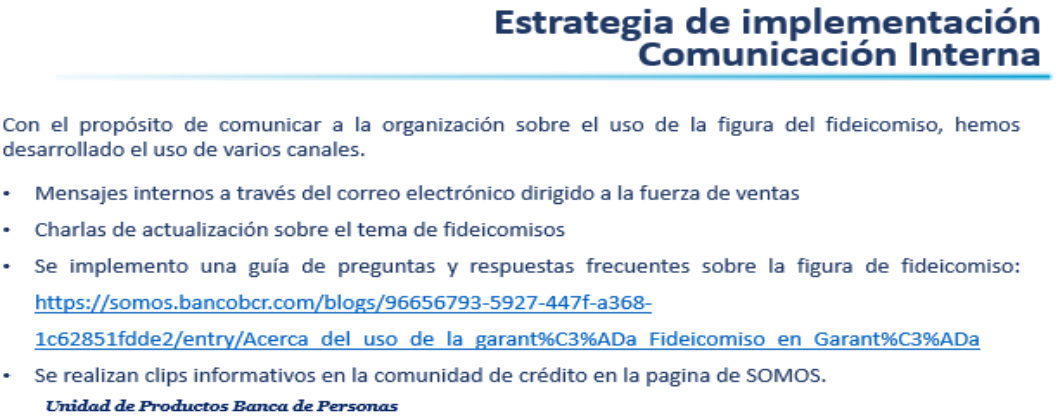


Imagen n.°4. Estrategia de Implementación comunicación interna
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Es importante mencionar, que este ajuste en las tasas (de interés) es el eje principal del incentivo, para el uso de la figura de fideicomisos. Actualmente, en Banca de Personas, propiamente, en los productos de vivienda y consumo, se cuenta con un margen aproximado, que nos permite o nos da la oportunidad de realizar un ajuste, al alza, de hasta 100 puntos base, para los casos que se formalicen con hipoteca tradicional, o bien, con hipoteca

abierta y nos da la posibilidad de mantener las tasas (de interés) de los productos actuales, siempre que vayan garantizados mediante fideicomiso; recordar que este esquema nos abarata los costos de una posible ejecución y simplifica de manera tal el proceso de cobro judicial", (ver imagen n.°5).

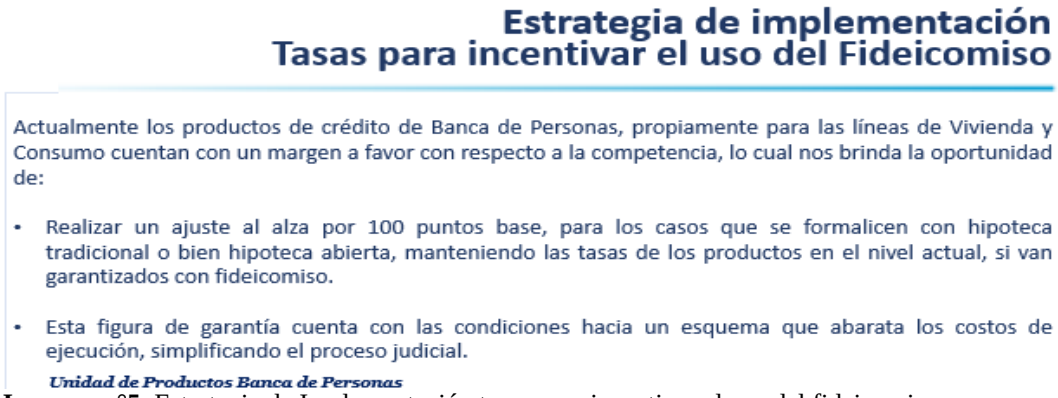


Imagen n.°5. Estrategia de Implementación tasas para incentivar el uso del fideicomiso
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Sobre el particular, el señor **Murillo Pizarro** dice: "Perdón, Michael, no sentí clara la presentación. ¿Ya lo tenemos implementado?, ¿es una propuesta?, ¿dónde estamos con esa propuesta de diferenciar, vía tasa, para premiar o inducir al uso del fideicomiso?". En atención a lo anterior, agrega el señor **González:** "En este momento estamos terminando lo que son los ajustes, en coordinación con el área de Finanzas, para la elaboración o los criterios para poder realizar ya los cambios, que es lo que les estoy presentando en este momento (ver imagen n.°6). Los cambios, propiamente en los productos, como lo pueden ver en este momento, así sería como se está haciendo el planteamiento, de cómo van a quedar las tasas de cara a los clientes. Esto estamos por presentando próximamente del Comité (Corporativo) de Activos y Pasivos, para la aprobación e implementación; ya el planteamiento y los criterios fueron solicitados, ya fueron emitidos y ya nada más nos faltaría la aprobación, por parte del Comité (Corporativo) de Activos y Pasivos, para ponerlo en producción, propiamente, lo que es el incremento en la tasa, cuando va con hipoteca tradicional, o bien, hipotecado abierta", (ver imágenes n.°6, n.°7 y n.°8).

Estrategia de implementación
Tasas para incentivar el uso del Fideicomiso

PRODUCTOS DE VIVIENDA			
NOMBRE	PROPUESTA TASA - GARANTÍA FIDEICOMISO		
MI CASA BCR COLONES	TASA FIJA: Tasa fija 3 años al 9.50% Resto del plazo: TBP + 4.80%	TASA ESCALONADA: 1er año TBP + 2.43% 2do año TBP + 2.93% 3 er año TPB + 3.43% Resto del plazo: TBP + 4.60%	TASA VARIABLE TBP + 4%
CREDITO BCR VIVIENDA ACCESIBLE COLONES	TBP + 2.00%		
MI CASA BCR COLONIZACIÓN DE DEUDA $	DEUDA $ SOLO BCR TBP + 4.45%	DEUDA $ MIXTAS O DE OTRAS ENTIDADES TBP + 5.25%	
BCR Vivienda Total COLONES	Tasa Variable TBP + 5.45%		
CREDITO DE VIVIENDA AYUDA SOCIAL COLONES	Tasa Fija Tasa fija 2 años 10.00% a/p del 3er año ajustable mensualmente TBP + 1.00%		
CREDITO PARA VIVIENDA PENSIONADOS COLONES	Tasa Fija Tasa fija 10 años: 10.00% Resto del plazo: TBP + 2.00%		
CREDITO DE VIVIENDA DAMNIFICADOS POR DESASTRES NATURALES	Tasa Fija Tasa fija 8 años al 8.00% Resto del plazo TBP + 3.00%		

PRODUCTOS DE VIVIENDA			
NOMBRE	PROPUESTA TASA - GARANTÍA HIPOTECARIA		
MI CASA BCR COLONES	TASA FIJA: Tasa fija 3 años al 10.50% Resto del plazo: TBP + 5.80%	TASA ESCALONADA: 1er año TBP + 3.43% 2do año TBP + 3.93% 3 er año TPB + 4.43% Resto del plazo: TBP + 5.60%	TASA VARIABLE TBP + 5.00%
CREDITO BCR VIVIENDA ACCESIBLE COLONES	TBP + 3.00 %		
MI CASA BCR COLONIZACIÓN DE DEUDA $	DEUDA $ SOLO BCR TBP + 5.45%	DEUDA $ MIXTAS O DE OTRAS ENTIDADES TBP + 6.25 %	
BCR Vivienda Total COLONES	Tasa Variable TBP + 6.45%		
CREDITO DE VIVIENDA AYUDA SOCIAL COLONES	Tasa Fija Tasa fija 2 años 11.00% a/p del 3er año ajustable mensualmente TBP + 2.00%		
CREDITO PARA VIVIENDA PENSIONADOS COLONES	Tasa Fija Tasa fija 10 años 11.00% Resto del plazo: TBP + 3.00 %		
CREDITO DE VIVIENDA DAMNIFICADOS POR DESASTRES NATURALES	Tasa Fija Tasa fija 8 años 9.00% Resto del plazo: TBP + 4.00 %		

Unidad de Productos Banca de Personas

Imagen n.°6. Estrategia de Implementación tasas para incentivar el uso del fideicomiso
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Estrategia de implementación
Tasas para incentivar el uso del Fideicomiso

PRODUCTOS DE CONSUMO		
NOMBRE	PROPUESTA TASA - GARANTÍA FIDEICOMISO	
CREDITO CONSUMO	TASA FIJA: Tasa Fija 3 años al 9.75% 3er año: TBP + 6.50% Resto del plazo: TBP + 7.50%	TASA ESCALONADA: 1er y 2do año: TBP + 5.50% Resto del plazo: TBP + 4.50%

PRODUCTOS DE CONSUMO		
NOMBRE	PROPUESTA TASA - GARANTÍA HIPOTECARIA	
CREDITO CONSUMO	TASA FIJA: Tasa Fija 3 años al 10.75% 3er año: TBP + 7.50% Resto del plazo: TBP + 8.50%	TASA ESCALONADA: 1er y 2do año: TBP + 6.50% Resto del plazo: TBP + 5.50%

Unidad de Productos Banca de Personas

Imagen n.°7. Estrategia de Implementación tasas para incentivar el uso del fideicomiso
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

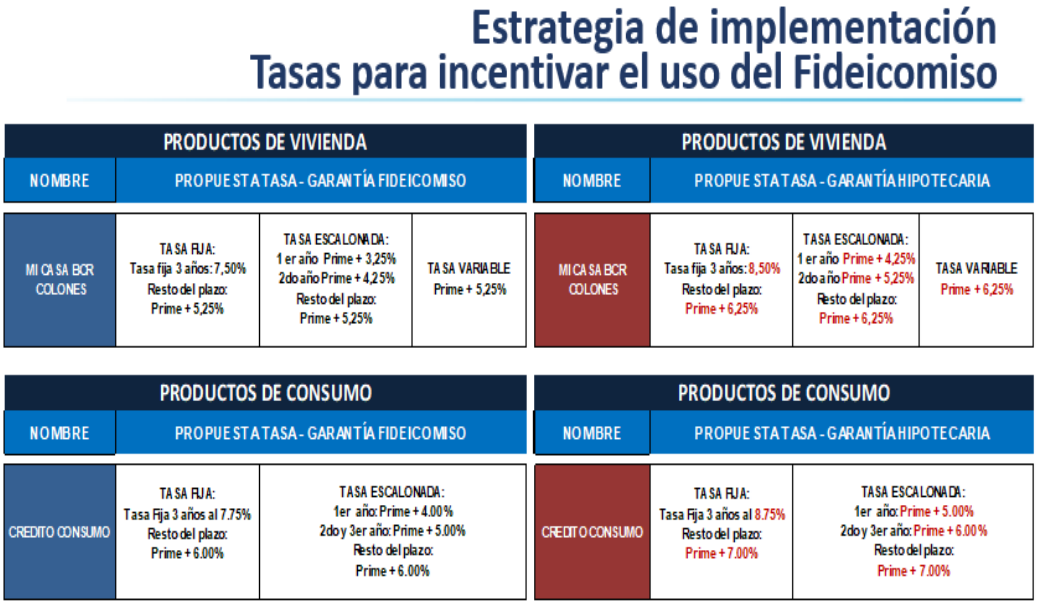


Imagen n.°8. Estrategia de Implementación tasas para incentivar el uso del fideicomiso
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

El señor **Néstor Solís Bonilla** toma la palabra y agrega: "Don Michael, en términos de metas, ¿cómo tienen mapeado esto?, ¿qué cantidad de fideicomisos de vivienda deberíamos tener en los próximos meses? ¿Cómo lo están trabajando en términos de metas?", ante lo cual, manifiesta el señor **González**: "Actualmente, dentro de la colocación que hemos realizado, desde que dio el inicio de la figura del fideicomiso, llevamos una colocación de 169 casos, lo cual representa ¢13.211.0 millones, aproximadamente. La idea, dándole el respectivo incentivo, mediante tasa es poder llegar a duplicar este monto, con el fin de que podamos utilizar esta figura y de manera tal, en algún futuro, esperemos que no; se llegue a facilitar los procesos de ejecución".

Por su parte, la señora **Gina Carvajal Vega** dice: "Hay otro incentivo, en cuanto al uso de los fideicomisos, y es que en la cuota se diluye el pago de la municipalidad -el pago de las de las cuotas condominales no-, pero de algunos otros servicios que la gente, entonces, ve *como una salvada de no tener que estar haciendo ese proceso*. Entonces, me parece que en la oferta comercial se deberían de incorporar esos otros beneficios, que vienen con el uso de un fideicomiso".

Posteriormente, dice don **Michael:** "Efectivamente, tenemos que, una vez puesto en marcha, ya con el ajuste de las tasas, como tal, se va a impulsar mediante campañas, la información a los clientes, de los beneficios que tienen estos productos, así como, por medio

de envío HTML (correos), de forma dirigida a los segmentos específicos; vamos a desarrollar campañas que van por medio de redes sociales u otros medios de comunicación y así como el envío de *flayers* publicitarios, en donde rescataremos los beneficios que tiene esta figura. De igual manera, tomamos anotación la indicación que nos hace doña Gina, para explotarlo, mediante estas campañas que ya tenemos organizadas", (ver imagen n.°9).

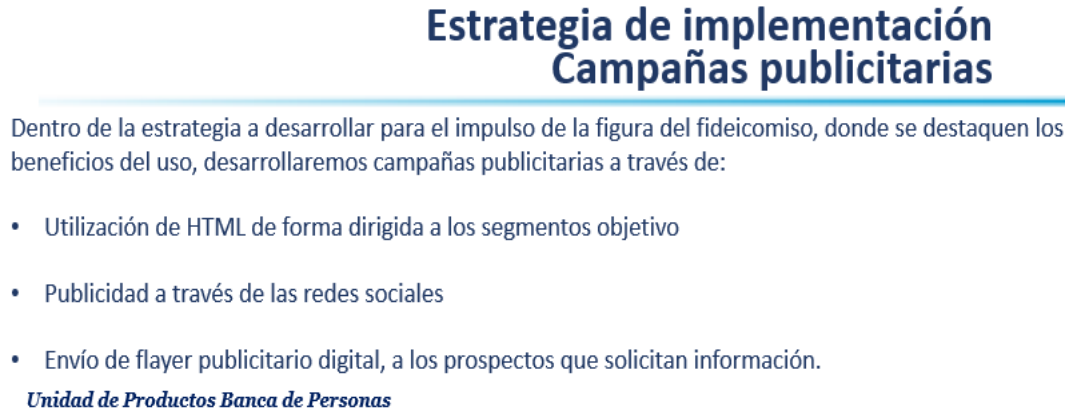


Imagen n.°9. Estrategia de Implementación campañas publicitarias
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

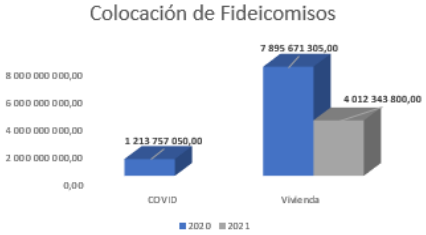
Por su parte, dice don **Néstor**: "Don Michael, ¿con quién están pensando trabajar como fiduciario?". Responde el señor **González**: "En realidad ya esto ya lo tenemos activo; la figura de fideicomiso, como les indicaba, se permitió desde el 2020, su comercialización; actualmente, lo tenemos con la inmobiliaria Inter Manager Costa Rica, IMCR, por sus siglas, es con ellos con quienes lo estamos trabajando para Banca de Personas; para lo que es Banca Corporativa, ellos tienen sus inmobiliarias contratadas". Dice don **Néstor**: "Bien gracias, continuamos".

De esta manera, prosigue don **Michael** diciendo: "Como les indicaba, en cuanto al seguimiento que le hemos venido dando, la cantidad de casos que hemos colocado, el monto ronda los ¢13.121.0 millones, para colocación (de operaciones de crédito), desde que el producto inició su puesta en producción, (ver imagen n.°10).

Estrategia de implementación
Seguimiento uso de fideicomisos

Mediante la inclusión de la figura de garantía de fideicomiso al portafolio de productos, la institución ha colocado 169 casos de crédito los cuales representan ₡ 13.121 millones, entre los años 2020 y 2021, de los cuales 25 casos han sido arreglos COVID.

El monto colocado durante el 2020 representó un 8% sobre el crecimiento absoluto de las colocaciones totales en Banca de Personas.



Unidad de Productos Banca de Personas

Imagen n.°10. Estrategia de Implementación seguimiento uso de fideicomisos
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Dentro de la oferta de mercado, nos encontramos que, actualmente, como lo vimos en la parte de las tasas, tenemos un margen en los productos de vivienda y en los productos de consumo, que nos permite realizar esta acción, (ver imagen n.°11).

Oferta Mercado Tasas Vivienda

Oferta Credito de Vivienda - Mercado Nacional COLONES

Banco	BCR	BCR	BANCO NACIONAL	BANCO NACIONAL	Banco Popular	Banco Popular	BAC CREDOMATIC	DAVIVIENDA	Scotiabank	Banco Promerica
Tasa de interés	5.40%	6.65%	8.00%	8.25%	9.00%	7.45%	11.00%	9.50%	7.95%	13.00%
Estructura de la tasa	Vivienda Accesible Tasa Variable TBP + 2%	Mi Casa BCR Tasa Escalonada 1er año: TBP + 2,45% 2do año: TBP + 2,95% 3er año: TBP + 3,43% Resto del plazo: TBP + 4,50% Tasa Variable TBP + 4% Tasa Fija Tasa fija 3 años: 9,50% Resto del plazo: TBP + 4,60%	8,00% 3 años Tasa TRI a 6 meses + 3,90% Resto del plazo	8,25% 3 años TBP + 4,5% Resto del plazo	9,00% Tasa revisable	TBP + 4% 1er año TBP + 5% del 2do al 4to año TBP + 6% Resto del Plazo	11,00% 1er año TBP + 7,40% Resto del Plazo Tasa piso 11,50%	9,50% 1er año TBP + 7,90% Resto del Plazo	7,95% Tasa fija 2 años TBP + 6% Resto del plazo revisable y ajustable trimestralmente	13,00% 1er. año TRI a 12M + Margen Resto Plazo

Oferta Credito de Vivienda - Mercado Nacional - DÓLARES

Banco	BCR	BANCO NACIONAL	BANCO NACIONAL	Banco Popular	Banco Popular	BAC CREDOMATIC	DAVIVIENDA	Scotiabank	Banco Promerica
Tasa de interés	6.50%	8.00%	8.00%	7.75%	9.50%	7.25%	7.10%	7.25%	7.50%
Estructura de la tasa	Mi Casa BCR Tasa Escalonada 1er año: Prime + 3,25% 2do año: Prime + 4,25% Resto del plazo: Prime + 5,25% Tasa Variable Tasa Prime 5,25% Tasa Fija Tasa fija 3 años: 7,50% Resto del plazo: Prime + 5,25%	8,00% 3 años PRIME + 5,35% Resto del plazo	8,00% 3 años Tasa TRI a 6 meses + 5,75% Resto del plazo	Fija todo el plazo 7,75% Tasa revisable y ajustable periódicamente	Revisable y ajustable	7,25% del 1er. al 3er. año Libor + 5,70% Resto Plazo Tasa piso 7,00%	7,10% del 1er al 3er año Libor 3M+7,00% Resto del Plazo	1 a 36 meses Tasa fija 7,25% resto del plazo Prime Rate + 3,75%	7,50% del 1er al 3er año TRI a 12M + Margen Resto Plazo

Unidad de Productos Banca de Personas

Imagen n.°11. Oferta Mercado Tasas Vivienda
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

En el producto de crédito de consumo, específicamente, consumo hipotecario, tenemos que realizar un ajuste o una revisión de las tasas, dado que tenemos dos bancos que están por encima de nuestra oferta, actualmente; entonces, aquí tenemos que hacer una revisión más profunda, para poder ajustar el producto, con el beneficio del descuento tasa, (ver imagen n.°12).

Oferta Mercado Tasas Consumo

Colones

Información recopilada al 15 de marzo 2021

Banco	BCR	Banco Nacional	Banco Popular	Scotiabank	Davivienda	BAC Credomatic
						con garantía hipotecaria
Tasa de Interés	11.80%	19.50%	10.90%	20.5% al 27%	25,25% a 29,05% piso desde 25,50% a 29,30%	10,5% piso del 10,50% se rebaja un 1% sin fideicomiso en la tasa de interes en el plazo fijo, variable y tasa piso.

Dólares

Información recopilada al 15 de marzo 2021

Banco	BCR	Banco Nacional	Banco Popular	Scotiabank	Davivienda	BAC Credomatic
Tasa de interés	10.25%	26.97%	9.50%	15% al 17.50%	16,4% piso de 18,60%	8,25% piso de 8%

Consolidación de deudas colones

Información recopilada al 15 de marzo 2021

Banco	BCR	Banco Nacional	Banco Popular	Scotiabank
Nombre Producto	Consolidación Deudas	Cuota Única, Refundición de deudas	Vivienda Cuota única	Consolidación de deudas
Tasa de Interés	8.00%	16.30%	11.50%	11.25%
Estructura de la tasa	TASA FIJA 3 años fija: 8% Resto del plazo: TBP+6,20%	TBP + 11,8% Todo el plazo	TBP +7% Todo el plazo	11,25% 1er y 2do año TBP + 6% Resto del Plazo. Piso del 12%

Imagen n.°12. Oferta Mercado Tasas Consumo
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Ahora bien, como grandes conclusiones respecto a este tema, indicamos que se aprueba el uso de la figura de fideicomiso, en marzo de 2009 y se empieza a comercializar desde 2020; actualmente, lo que son los créditos de vivienda se encuentran en el mercado como la mejor oferta, la oferta nuestra (BCR) se encuentra como la mejor, de cara a los clientes; por su parte, Banco Promérica es el que presenta la oferta más alta.

En los créditos de consumo y consolidación de deudas tenemos que realizar esta revisión a los créditos de consumo, sin embargo, en consolidación de deudas sí nos encontramos como el Banco que presenta la mejor opción del mercado, en este momento.

Se cuenta con un margen, que nos permite realizar este reajuste; por eso es que se presenta el planteamiento, de que este sea el módulo principal para poder realizarlo y mediante esta incorporación de la figura (fideicomiso) el Banco, ha logrado colocar los ¢13.121.0 millones que les comentaba hace un momento".

Acto seguido, dice don **Néstor**: "Don Michael, antes de pasar a la parte dispositiva del acuerdo, primero, si los señores Directores ¿tienen algún comentario o alguna consulta?".

Al respecto, el señor **Luis Emilio Cuenca Botey** dice: "Tal vez lo dijeron y a mí no me quedó claro, es nada más a ¿dónde queremos llegar?, ¿cuál es la meta que tenemos con respecto a esto? y ¿cómo controlamos que estemos llegando?". Añade don **Michael**: "Lo

que lo que buscamos, en este momento, es poder duplicar lo que tenemos colocado hasta hoy; queremos llegar al doble de los 169 (operaciones de crédito) con la figura de fideicomiso que tenemos y, evidentemente, incentivar con las campañas que ya tenemos planeadas, el uso de la figura, como tal".

Por consiguiente, dice don **Luis Emilio**: "Ok. Entonces, la meta es en casos (operaciones), y no en saldo, o sea, no en colocación, y el doble, quiere decir en 2021". Al respecto, dice el señor **González**: "Sí, señor, la idea es que para el 2021, poder duplicar, como lo hemos hecho, la medición la llevamos de marzo a marzo, que fue cuando inició la comercialización de la figura de garantía; entonces, la idea es poder para el próximo marzo, haber logrado duplicar, evidentemente, la cantidad de casos y ojalá poder exceder la cantidad, en cuanto a monto, que ya tenemos colocado hasta la fecha", por esto dice don **Luis Emilio**: "Ok, gracias".

Toma la palabra don **Néstor** y dice: "Sobre el tema de formalización, ¿cuál es la oferta?, ¿cuánto tiempo vamos a durar, desde el momento que contactamos al cliente y el momento que formalizamos, vía fideicomiso?".

En consecuencia dice don **Renán**: "Esa meta las tenemos en el Cuadro de Mando Integral (CMI), de nosotros (Banca de Personas); de memoria no me acuerdo, creo que como 17 días. Para ser bien honestos, señor Presidente y señores Directores, nosotros implementamos una nueva herramienta, un nuevo flujo para crédito de personas, en febrero o a finales de febrero y con la métrica que tenemos, a datos de abril, estamos incumpliendo, ahí hay problemas de estadísticas y de afinamiento del proceso y entonces, la meta es esa, pero creo que, en este momento, estamos por encima de esa meta; estamos tomando algunas medidas de ajuste, para volver a estar dentro de ese plazo predefinido".

A continuación, dice doña **Gina**: "Tengo una duda con respecto a la formalización, ¿quién es el que formaliza, entonces, es el fideicomiso?", a lo que responde don **Michael**: "Sí, es correcto". Así pues, agrega la señora **Carvajal Vega**: "Entonces, en el contrato que se elabore con ese fideicomiso, se le puede poner un *time to cash*, más rápido, de unos 10 días, como para que sea más eficiente". Don **Renán** dice: "Son menos días todavía, pero en realidad el problema no está ahí; nosotros lo medimos diecisiete (días), desde el día en que se sube el caso por parte del ejecutivo nuestro y al momento en que el cliente firma; entonces, los atrasos que estamos teniendo es a lo interno del Banco".

Así las cosas, el señor **Manfred Sáenz Montero** dice: “Doña Gina, el plazo de respuesta de la fiduciaria son 24 horas”, ante lo cual, que dice la señora **Carvajal**: “Imagínese; si tuviéramos un *time to yes,* nuestro, de tres días, estaríamos sacando un crédito de vivienda en cuatro días”.

Por su parte, el señor **Javier Zúñiga Moya**: “¿Tres punto está la aprobación de crédito?”; responde doña **Gina**: “Sí; no debería ser muy complicado el proceso nuestro, porque, al final de cuentas la formalización es lo que lleva más trabajo operativo”, dice don **Michael**: “Sí”.

Finalmente, el señor **Michael González** da lectura a la propuesta de acuerdo que se transcribe a continuación:

1. *Dar por conocido el tema sobre las acciones para hacer atractivo el uso de la figura de fideicomisos de garantía. Asimismo, dar por atendido el pendiente generado por esta Junta Directiva bajo el número BCR-309-2020.*
2. *Aprobar como acuerdo firme.*

Solicita hacer uso de la palabra, la señora **Maryleana Méndez Jiménez** y dice: “En esa línea, me parece, que es importante lo que se discutió ahora, sobre los tiempos, para completar el crédito y entregar el servicio completo; no sé si eso, de alguna manera, lo podemos ver en el futuro o, ¿cuáles son los cuellos de botella que están identificando y que acciones están tomando para resolverlas? Porque, me parece que ese es otro de los factores claves para, realmente, que el cliente se decida por un crédito nuestro”.

Seguidamente, dice don **Renán**: “Ustedes lo van a conocer, no sé si en esta sesión o en la próxima, porque tenemos que traer la presentación de los resultados del CMI y ahí va a estar metido el informe, donde tenemos los puntos rojos y el compromiso de la Administración de cómo vamos a resolver esos puntos rojos y uno de ellos es menos tiempos en crédito”.

Don **Néstor** dice: “Una pregunta de forma, para don Michael o para don Renán, siendo un tema conocimiento ¿por qué están pidiendo el acuerdo en firme?”, a lo que responde don **Renán**: “Yo no tengo problema, lo puede omitir”; siendo así dice don **Néstor**: “Muchísimas gracias a don Renán y su gente”.

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

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo del Banco de Costa Rica, artículo n.° 10 Funciones de las Juntas Directivas, a. Junta Directiva General y juntas directivas de subsidiarias.

> ***Artículo 10. Funciones de las juntas directivas***
>
> ***a. Junta Directiva General y juntas directivas de subsidiarias***
>
> *La Junta Directiva General debe cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional (LOSBN), en el acuerdo Sugef 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo, acuerdo Sugef 14-17 Reglamento general de gestión de la tecnología de información, y en la Directriz Presidencial N° 099-MP Directriz general para la revisión de las funciones de órganos de dirección y fortalecimiento de su rol estratégico en las empresas propiedad del estado e instituciones autónomas.*
>
> *Además, en línea con lo anterior, sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que le asignan las leyes, reglamentos, directrices presidenciales y otras normas relacionadas, la Junta Directiva General y las juntas directivas de las subsidiarias, deben cumplir con las siguientes funciones:*
>
> *(…)*
>
> - *Supervisar la gestión de la gerencia superior a través de la rendición de cuentas. (…)*

Segundo. Lo dispuesto por esta Junta Directiva, en la sesión n.°38-2020, artículo X, punto 4), del 22 de setiembre del 2020, que dice en lo que interesa:

> *4.- Solicitar a la Subgerencia de Banca de Personas que presente, en una próxima sesión, un informe sobre la estrategia que están utilizando para hacer más atractivo el uso de la herramienta de los fideicomisos de garantía, en las operaciones de crédito del segmento de la banca de personas, (…).*

Se dispone:

1.- Dar por conocido el informe sobre las acciones para hacer atractivo el uso de la figura de fideicomisos de garantía, conforme al documento conocido en esta oportunidad, y que forma parte de este acuerdo, copia del cual se conserva en el expediente digital de esta sesión.

2.- Dar por atendido el pendiente sesión n.°38-2020, artículo X, punto 4), del 14 de julio del 2020.

ARTÍCULO V

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, se mantienen, bajo la modalidad de telepresencia, el señor **Michael González Fernández**, **Jefe de Oficina Ventas Banca de Personas**, así como, el señor **Ricardo Montalbán Fallas**, **Gerente Regional de Planificación y Seguimiento Banca de Personas** y se presenta, para la consideración de la Junta Directiva General, el memorando SGBP-JTA-014-2021, de fecha 20 de mayo del 2021, el

cual contiene el informe del mejoramiento integral en la atención, resolución y contabilización de cualquier producto crediticio que ofrezca el Banco. Lo anterior, atiende el pendiente de la sesión n.º44-2020, art. VI, punto. 2), del 03 de noviembre del 2020.

A continuación, se transcribe, la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. Toma la palabra el señor **Renán Murillo Pizarro** dice: "En aras de la transparencia esa es la presentación que hicimos en el mes de marzo y no teníamos los datos de abril, donde vimos que había un desfase por la implementación del *sales forcé*; todo lo que estoy diciendo aquí es cierto a marzo y, posteriormente, en una presentación que se va a hacer, vamos qué pasó con implementación de *sales forcé*; repito todo lo que está aquí es cierto, pero a marzo".

Así las cosas, toma la palabra el señor **Michael González Fernández** y dice: "La idea es presentar un mejoramiento integral en lo que es la atención y resolución y contabilización de cualquier producto crediticio que se ofrezcan el Banco. Con el fin de poder acogernos, al tiempo que tenemos para la exposición de este tema, que son cinco minutos, nos vamos a dirigir propiamente a lo que son las acciones críticas que se han identificado en este tema.

Aquí tenemos dos flujos distintos; tenemos este primero (ver imagen n.°1) que es el que se venía efectuando hasta el 2020, en donde se estaba dando un cumplimiento de tiempo en el ciclo que era de 27,1 días y era el que veníamos ejecutando. Ahora, con el ingreso por parte del flujo de *sales force* y con el flujo que tenemos esperado, esperamos poder mejorarlo hasta los 17 días, lo cual podemos ver más adelante.

Imagen n.°1. Proceso de crédito hasta 2020
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Cómo le indicaban el tiempo promedio que se ha manejado durante los años 2019 -2020, ronda en un rango de 30 días, (ver imagen n.°2).

Proceso de crédito

El Banco de Costa Rica, para este 2021, ha establecido para el proceso de crédito una meta de 17.5 días, esto en contra posición con los años 2019 y 2020, en los cuales el Banco se mantuvo en un rango de 30 días.

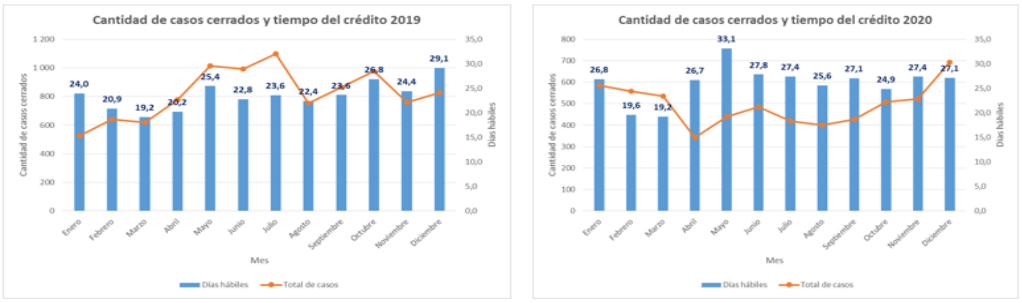


Imagen n.°2. Proceso de crédito
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Ahora bien, producto del análisis que se hace y de la valoración del proceso y la atención, hemos identificado puntos críticos para mejora los cuales, detallo. Seguidamente, don **Michael** procede a dar lectura a los enunciados que se detallan a continuación:

Puntos Críticos

A continuación se detallan los principales puntos:

- *Capacitación en procesos de venta*
- *Accesibilidad por parte de los clientes a los canales digitales y electrónicos para realizar las solicitudes*
- *Tiempos de resolución por encima de la media del mercado*
- *Exceso de requisitos*
- *Falta de automatización de procesos de análisis y resolución de los créditos*
- *Diferencia de criterios, al momento de realizar el análisis de los casos entre las partes del proceso*

Al respecto, dice el señor **González Fernández**: “Ante estos hallazgos hemos tratado de solventar algunos de estos puntos, mediante las capacitaciones que se les realizan a los promotores en los procesos de venta, con el fin de poderle dar mayor accesibilidad y asesoría a los clientes; la accesibilidad, como les indicaba, mediante el remozamiento del formulario electrónico, así como la implementación de los modelos de unidades de ventas, con el fin de darle una mejor experiencia al cliente; desarrollo de las líneas de producción, inmobiliarias y vehículos, en donde buscamos, en el lado de las inmobiliarias, mejorar los tiempos de respuesta, así como, en vehículos, la revisión de los procesos para mejorar los tiempos de respuesta, de cara y la negociación con los clientes finales.

El establecimiento del proceso de crédito, por línea; hay que ver que aquí se define, según el tipo de garantía, por lo cual estamos indicando que para hipotecarias estaría

llegando hasta los 17 días; para la línea de vehículos, 12 días y prendaria hasta 14 días. Se está realizando un proceso de revisión de los requisitos que están, actualmente normados, con el fin de validar la necesidad o excluir los que no sean necesarios, como parte de los requisitos del proceso.

Desarrollo del flujo de crédito por medio de *sales forcé,* con el fin de poderle dar trazabilidad. Es importante comentar que esta figura inició su suplementación, en enero de este año, en donde hemos identificado ya una serie de oportunidades de mejora; como bien lo indica, don Renán, los tiempos no los estamos alcanzando, pero hay que considerar aquí, que el proceso de cambio de herramienta para un flujo de crédito requiere un periodo de adaptación, que es lo que estamos sobrellevando y esperemos poder depurarlo, a mediano plazo.

La unificación, en cuanto a lo que son los criterios entre validadores, el Centro de Soporte y los promotores (de crédito), esto mediante charlas y conversatorios, dado que es necesario, para poder reducir lo que son los reprocesos, que se lleguen a acuerdos y a criterios comunes".

La señora **Gina Carvajal Vega** consulta: "¿Nosotros financiamos vehículos usados?, me imagino, que con una antigüedad menos de dos años, pero si hay un diferencial en el tiempo, entre vehículo nuevo y vehículo usado. Lo digo, porque para vehículo nuevo veo muchos días; para vehículo usado o de trabajo, no lo veo, tan largo del tiempo, pero vehículo nuevo, tiene una diferencia o ¿es eso doce días para ambas categorías?".

Para atender las consultas, dice don **Michael**: "Cuando nos referimos a vehículos es el flujo completo; más adelante lo exponemos, en donde les indicamos que la aprobación del vehículo, como tal, y la promoción de la carta de aprobación, de cara al cliente y de cara a la negociación con las agencias, esa se está emitiendo en menos de cuatro horas y la resolución del caso en un día. El proceso, como tal, todo el ciclo, es del que estamos hablando de doce días, en vehículos usados y nuevos".

De seguido, dice don **Renán**: "Don Michael está hablando (en caso) de vehículos nuevos, estamos sacándolos, máximo en cuatro horas, la aprobación; la comunicación a la agencia"; señala doña **Gina**: "El *time to yes*" y responde don **Renán:** "Sí señora, el *time to yes* en cuatro horas".

Posteriormente, el señor **Luis Emilio Cuenca Botey** dice: "Yo, tenía un profesor de estadística que decía que el promedio es la excepción a la regla, y entonces, me gustaría saber

¿cómo estamos analizando las desviaciones estándar de estos promedios?, porque, a veces, efectivamente, tanto ahora, para el objetivo que tenemos, que nos felicitamos de eso, de ir acortando esos procesos, si no, también con respecto a la realidad de esos promedios, que nos dieron ahora, entre ellos el de 27 ó 28 días en hipotecario, porque, de lo que uno observa, pero por supuesto que es experiencia y de uno y de otros, a veces eso puede ser menos y a veces eso puede ser mucho más, entonces, ¿cómo analizamos esa distribución de los casos?".

Dado esto, indica don **Renán**: "Don Luis Emilio, nosotros tenemos, a nivel de CMI (Cuadro de Mando Integral), el compromiso de que el 90%, de los casos deben estar ahí (en ese rango de días) y le vamos a traer, lo que estamos haciendo con los compañeros de la oficina de Procesos, un informe más detallado, a abril, de cómo va ese proceso y las desviaciones que estamos teniendo, pero, entonces, el compromiso es el 90%, de los casos que tienen que estar ahí".

Retomando lo manifestado por el señor Murillo, dice don **Luis Emilio**: "Bueno, eso me parece súper bien. Una segunda observación, además de capacitación y reuniones, para que se unifiquen criterios, ¡qué eso está muy bien!; como dicen, 'está la zanahoria y no diría yo el garrote', pero ¿cuál va a ser la forma en que hagamos que, además de la buena voluntad, vayamos hacia encontrar soluciones y asegurarnos que sí va a haber esa unificación de criterios?".

En el momento, dice don **Renán**: "Quiero decir es que sí, hemos hecho esfuerzos; que tenemos reprocesos mucho más pequeño, en el centro de la Gerencia Móvil de San José y conforme se va perfeccionando el esquema de las gerencia móviles, vamos reduciendo los reprocesos, pero tal vez, don Ricardo pueda ahondar en la respuesta".

Atendiendo la solicitud, el señor **Ricardo Montalbán Fallas** dice: "Sí, buenos días. Con respecto a la pregunta que hace don Luis Emilio, es muy importante decir que, nosotros, en este momento, en el proceso de crédito y el proceso de ventas, estamos tratando de generar una serie de métricas, que nos permita conocer dónde tenemos que trabajar. Acordémonos que parte de la medición que tenemos que dar es en los reprocesos; identificar el reproceso, identificar la persona, identificar quién está mandando ese reproceso, porque, tiene que ser en dos vías, tanto el analista, como el promotor.

Y ver, también, en la parte del analista, ¿cuál es el reproceso y cuál es la efectividad del reproceso?, es decir, se cumple o no. Entonces, esas son métricas que estamos

tratando de incluir en todo el proceso de venta, porque, en venta lo que hay más son números y tenemos que saber cuáles métricas utilizar, pero, estamos montando estas métricas para dar seguimiento e identificar dónde trabajar". Añade don **Luis Emilio**: "Gracias".

Seguidamente, continúa el señor **Michael González** con la exposición del tema y dice: "En cuanto a lo que es el flujo esperado, como les indicamos, la proyección es que sea 17 días, esto mediante la revisión de cada una de las etapas del proceso y mejorando y aterrizando las oportunidades de mejoras, que nos han identificado para cada etapa, como tal, (ver imagen n.°3).

Imagen n.°3. Proceso de crédito, flujo esperado
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Como bien lo indicamos, se trabaja con tres grandes líneas, que son: la línea hipotecaria, la línea prendaria y la fiduciaria; se han desarrollado una serie de acciones que para atender, de manera y de forma positiva, lo que son las etapas de formalización y contabilización (de créditos), dentro de las cuales, podemos contemplar que se han estructurado, la atención por medio de las 19 unidades de ventas móviles, con el fin de darle trámite a la demanda, a través de formulario y hasta lo que ha sido el mejoramiento del proceso y contabilización del CSO (Centro de Soporte Operativo), en donde se han destinado recursos exclusivos, con el fin de especializarlos y poder atender las líneas de producción, para cada una de los rubros específicos, (ver imagen n.°4).

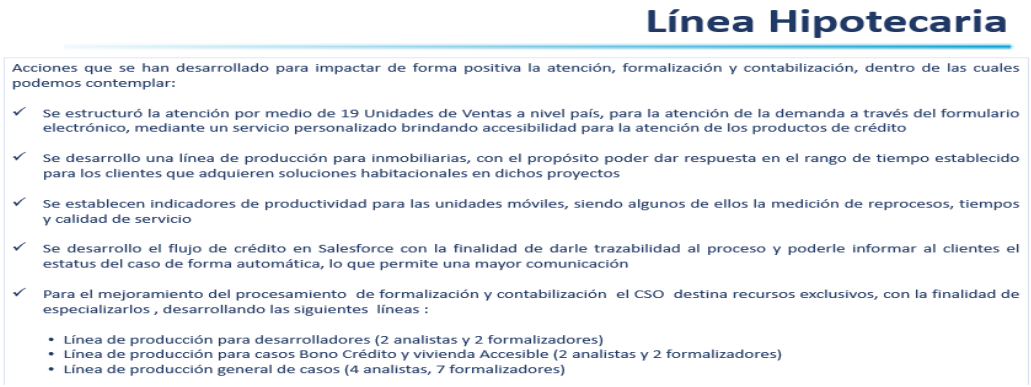


Imagen n.°4. Línea Hipotecaria
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

En cuanto a la línea prendaria, se estructura por medio de las agencias de vehículos, un servicio personalizado, brindando accesibilidad para los clientes; se mejora, como lo indicaba hace un ratito, el proceso de aprobación para vehículos nuevos, trasladando la carta de aprobación, a la etapa de validación de lo que son las unidades de ventas. Con esto hemos logrado reducir el tiempo de emisión, a menos de cuatro horas y nos reposiciona en el mercado, como la capacidad de que las agencias nos vuelven a ver con buenos ojos y nos remiten clientes nuevamente, porque, hayamos perdido esa posibilidad.

Hemos concretado reuniones con las principales agencias de vehículos; hemos desarrollado propuestas de valor, dirigidas a las agencias (de vehículos) y como indicábamos se ha trabajado en el flujo, como tal, por parte del Centro Soporte, con el fin de que nos dé funcionarios especializados que atiendan este flujo específico, (ver imagen n.°5).

Imagen n.°5. Línea de prendario vehículos
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Por el lado de lo que son, tarjetas de crédito y fiduciario, de igual manera, este flujo es atendido por medio de las unidades de ventas, a través de formulario electrónico y se

busca el mejoramiento de los procesos, así como la contabilización, mediante el destino exclusivo de recursos para la atención, (ver imagen n.°6).

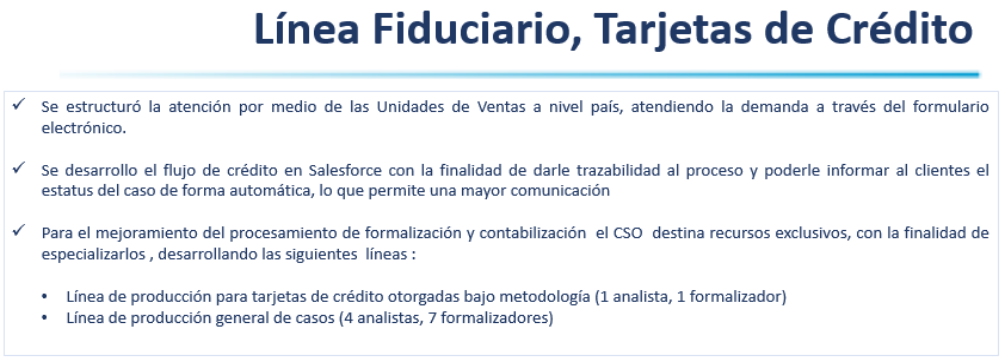


Imagen n.°6. Línea Fiduciario, tarjetas de crédito.
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Como una segunda parte, del requerimiento del pendiente que teníamos, se nos solicitó un estudio de mercado, para poder realizar un análisis de la situación actual del Banco en el mercado.

Les adjuntamos lo que es el estudio, tanto para lo que es vivienda, en colones, en donde destacamos, por así decirlo, que somos fuertes en lo que es tasa de interés, plazo y los porcentajes de financiamiento; esto en lo que es vivienda, colones - dólares (US). (ver imagen n.°7).

Banco	BCR	BCR	Banco Nacional	Banco Nacional	Banco Popular	Banco Popular	BAC Credomatic	Davivienda	Scotiabank	Banco Promerica
Tasa de Interés	5.40%	6.65%	8.00%	8.25%	9.00%	7.45%	11.00%	9.50%	7.95%	13.00%
Estructura de la tasa	Vivienda Accesible Tasa Variable TBP + 2%	Mi Casa BCR Tasa Escalonada 1er año: TBP + 2,43% 2do año: TBP + 2,93% 3er año: TBP + 3,43% Resto del plazo: TBP + 4,50% Tasa Variable TBP + 4% Tasa Fija Tasa fija 3 años: 9,50% Resto del plazo: TBP + 4,60%	8,00% 3 años Tasa TRI a 6 meses + 3,90% Resto del plazo	8,25% 3 años TBP + 4,5% Resto del plazo	9,00% Tasa revisable	TBP + 4% 1er año TBP + 5% del 2do al 4to año TBP + 6% Resto del Plazo	11,00% 1er año TBP + 7,40% Resto del Plazo Tasa piso 11,50%	9,50% 1er año TBP + 7,80% Resto del Plazo	7,95% Tasa fija 2 años TBP + 5% Resto del plazo revisable y ajustable trimestralmente	13,00% 1er. año TRI a 12M + Margen Resto Plazo
Plazo en años	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
% Máximo de financiamiento	95% / 100%	90%	80%	80%	80%	80%	80% / 20%	80% / 20%	90%	80% / 20%
Comisión de formalización	0.75%	2%	2%	2%	2% pero si le depositan el salario es 1%	2% pero si le depositan el salario es 1%	1.25%	1.5%	2.0%	1.5%
Comisión pago anticipado	0% Fondos propios 2% por 5 años, otro financiamiento.	3% Primeros 3 años	3%	3%	3% Primeros 4 años	3% Primeros 4 años	2% primeros 5 años, y si el crédito es mayor a 10 mil dólares	2%	2%	2% los primeros 3 años
Tipo de pólitzas que incluye el crédito	Vida Incendio Desempleo	Vida Incendio Desempleo	Vida Incendio Desempleo (no obligatoria)	Vida Incendio Desempleo (no obligatoria)	Vida Incendio Desempleo	Vida Incendio Desempleo	Vida Incendio Desempleo (no obligatoria)	Vida Incendio Desempleo (no obligatoria)	Desempleo Incendio Vida	Desempleo Incendio Vida
Otros aspectos relevantes	Se encuentra una campaña vigente en medios y redes. Se brinda mediante la PVD beneficios a los clientes	Se encuentra una campaña vigente en medios y redes. Se brinda mediante la PVD beneficios a los clientes						Hasta un 91,5% de financiamiento 3 meses para empezar a pagar Débito automático de cuotas mensuales Tipo de crédito preferencial para el pago de la cuota mensual	* el plazo puede llegar hasta 30 años *se reembolsa el 100% del valor del avalúo si el crédito es aprobado	no se indica el % variable ya que cambia segun el momento de la formalización

Imagen n.°7. Estudio de mercado vivienda colones
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

En cuanto a vehículos, somos fuertes en lo que es la parte de tasa, sin embargo, ahí queda un rubro por revisar, que es el tema de plazo, porque, el resto de los bancos lo tienen hasta 8 años y únicamente nosotros (BCR) y el Banco Popular, nos mantenemos a siete años, (ver imagen n.°8).

Estudio de mercado

Vehículos Colones

Información recopilada al lunes 11 de marzo de 2021

Banco	BCR	Banco Nacional	Banco Popular	BAC Credomatic	Davivienda	Scotiabank	Banco Promerica
Tasa de Interés	7.45%-	8.50%	8.30%	9.50%	9.50%	8.50%	11.75%
Estructura de la tasa	CLIENTES PÓLIZA BCR 1er año: 7,45% 2do año: 7,96% 3er y 4to año: TBP+4,18% Resto del plazo: TBP+5,30% CLIENTES PÓLIZA EXT 1er año: 7,70% 2do año: 8,21% 3er y 4to año: TBP+4,43% Resto del plazo: TBP+5,55%	8,50% 1er y 2do año TBP + 6,60% Resto del plazo	8,30% 1er, 2do y 3er año TBP + 5,50% Resto del plazo	9,50% 1er y 2do año TBP + 4,75% Resto del Plazo 10,50% Tasa Piso	**Con tasa piso (del 10,25%):** 9,50% 1er y 2do año TBP + 6,60% Resto del Plazo **Sin tasa piso:** 9,50% 1er y 2do año TBP + 6,85% Resto del Plazo (Tasas variables, revisables y ajustables trimestralmente)	8,50% 1er y 2do año TBP+5,70% Resto del plazo	11,75% 1er y 2do año TBP + Margen aplicable Resto del plazo 13,50% de tasa piso
Plazo	7 años	8 años	7 años	8 años	8 años	8 años	8 años
% Prima / Monto financiamiento	10% / 90%	20% / 80%	20% / 80% (descuento de 55% de prima de la póliza)	20% / 80%	20% / 80%	20% / 80%	20% / 80%
Gastos Legales	Firma Abogados Agencia	No se brindó información	No se brindó información	Incluídos en la cuota.	Incluídos en la cuota.	No se brindó información	Incluídos en la cuota.
Comisión de formalización	3% Descuento profundidad de línea	2.75%	3% (1.50% para clientes que le depositan el salario)	3.25%	3.00%	3.25%	3.25%
Comisión por pago anticipado	0.00%	0%	0%	0%	2% Primeros 3 años Montos superiores a $5.000 mensuales	0%	0%
Pólizas	Desempleo Automóvil y Vida	Automóviles	Desempleo Automóvil y Vida	Vehículo Desempleo (si es asalariado)	Automóvil y Vida. Protección crediticia (solo asalariados)	Automóvil y Vida	Vehículo Opcionales: Vida y desempleo
Otros aspectos relevantes	Alianzas con las principales agencias de vehículos, brindando propuestas de valor a los clientes que nos refieran Campaña de vehículos durante el mes del Aniversario del BCR.	Se puede financiar hasta el 90%, aportando otra garantía que el banco considere adecuada	15% de descuento aplicado a la prima cuando el vehículo sea tipo híbrido o eléctrico Tasa preferencial, para clientes afiliados o que se afilien a recibir el salario con el Banco.	Se puede financiar hasta un 85%. Tasa de interés aplicable para: 1. Prendario y leasing. 2. Nuevos y Seminuevos (desde 2018) (Leasing: Solo aplica para autos de agencia).	Gran Feria Davivienda, con: Quick pass gratis, hasta 85% de financiamiento, tres meses para empezar a pagar, meses de seguro de auto gratis (sujetas condiciones del cliente) y hasta un 50% en honorarios de abogados en formalizaciones.		Tasa variable: TBP + margen aplicable.

Fuente: Comparador productos crediticios BCCR

Imagen n.°8. Estudio de mercado vehículo colones
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Y en cuanto a los créditos de consumo, en colones y dólares, como lo indica en la anterior presentación (se refiere al artículo IV de esta sesión), tenemos una serie de desventajas respecto a dos bancos, que es el Banco Popular y el BAC (San José), en donde vamos a realizar una revisión de las tasas, para estos productos, con el fin de ajustarlas y ser más competitivos en el mercado, (ver imágenes n.°9 y n.°10).

Estudio de mercado
Consumo Colones

Información recopilada al 15 de marzo 2021

Banco	BCR	Banco Nacional	Banco Popular	Scotiabank	Davivienda	BAC Credomatic
						con garantía hipotecaria
Tasa de interés	11.80%	19.50%	10.90%	20.5% al 27%	25,25% a 29,05% piso desde 25,50% a 29,30%	10,5% piso de 10,50% se rebaja un 1% si es fideicomiso en la tasa de interes en el plazo fijo, variable y tasa piso.
Plazo en años	15 años	15 años	15 años	Se establece de acuerdo a la garantía ofrecida	5 años	15 años
Comisión de formalización	3.0%	2.5%	0.0%	0% al 3%	3.5%	no se indica
Comisión por pago anticipado	3% para créditos superiores a $10,000, vigente durante los primeros 5 años	entre 1,5% y 2% depende del saldo adeudado	3% durante los primeros 5 años	5% antes de los 36 meses. Si permite abonos directos a capital sin costo durante todo el periodo del crédito.	2.0%	2.0%
Tipo de pólizas que incluye el crédito	Vida Incendio Desempleo	Vida Incendio Desempleo (no obligatoria)	Vida Incendio Desempleo	Vida Incendio Desempleo	Según corresponda: Vida Saldo deudor Desempleo	Según corresponda: Vida Saldo deudor Desempleo Incendio

Imagen n.°9. Estudio de mercado consumo colones
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Estudio de mercado
Consumo Dólares

Información recopilada al 15 de marzo 2021

Banco	BCR	Banco Nacional	Banco Popular	Scotiabank	Davivienda	BAC Credomatic
Tasa de interés	10.25%	26.97%	9.50%	15% al 17.50%	16,4% piso de 16,50%	8,25% piso de 8%
Plazo en años	15 años	20 años	20 años	Hasta 30 años, depende del avalúo y análisis que se haga del cliente	5 años	15 años
Comisión de formalización	3.0%	4.0%	0.0%	va del 0% al 3%.	3.5%	no se indica
Comisión por pago anticipado	3% para créditos superiores a $10,000, vigente durante los primeros 5 años	NA	3% durante los primeros 5 años	5% antes de los 36 meses. Si permite abonos directos a capital sin costo durante todo el periodo del crédito.	2.0%	2.0%
Tipo de pólizas que incluye el crédito	Vida Incendio Desempleo	Vida Incendio Desempleo (no obligatoria)	Vida Incendio Desempleo	Vida Incendio Desempleo	Según corresponda: Vida Saldo deudor Desempleo	Según corresponda: Vida Saldo deudor Desempleo Incendio

Imagen n.°10. Estudio de mercado consumo dólares
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

En relación con la línea de crédito consumo de consolidación, ese producto se encuentra dentro del rango de mercado y contamos con la mejor oferta en este momento", (ver imagen n.°11).

Estudio de mercado
Consumo Colones

Información recopilada al 15 de marzo 2021

Banco	BCR	Banco Nacional	Banco Popular	Scotiabank	Davivienda	BAC Credomatic con garantía hipotecaria
Tasa de interés	11.80%	19.50%	10.90%	20.5% al 27%	25,25% a 29,05% piso desde 25,50% a 29,30%	10,5% piso de 10,50% se rebaja un 1% si es fideicomiso en la tasa de interes en el plazo fijo, variable y tasa piso.
Plazo en años	15 años	15 años	15 años	Se establece de acuerdo a la garantía ofrecida	5 años	15 años
Comisión de formalización	3.0%	2.5%	0.0%	0% al 3%	3.5%	no se indica
Comisión por pago anticipado	3% para créditos superiores a $10,000, vigente durante los primeros 5 años	entre 1,5% y 2% depende del saldo adeudado	3% durante los primeros 5 años	5% antes de los 36 meses. Si permite abonos directos a capital sin costo durante todo el periodo del crédito.	2.0%	2.0%
Tipo de pólizas que incluye el crédito	Vida Incendio Desempleo	Vida Incendio Desempleo (no obligatoria)	Vida Incendio Desempleo	Vida Incendio Desempleo	Según corresponda: Vida Saldo deudor Desempleo	Según corresponda: Vida Saldo deudor Desempleo Incendio

Imagen n.°11. Estudio de mercado consumo colones
Fuente: Subgerencia Banca de Personas

Seguidamente, el señor **Michael González** procede a dar lectura a las conclusiones, que se transcriben a continuación:

Conclusiones

Proceso de crédito:

- ✓ *Estandarización en la atención hacia los clientes de Banca Personas, buscando que las unidades móviles y oficinas brinden el mismo servicio, mediante un trato y asesoría personalizada, con el propósito de darle al cliente la mejor opción de acuerdo a su necesidad.*
- ✓ *Reducción de reprocesos, mediante las líneas de atención la especialización de los funcionaros, así como la implementación de la figura del validador, lo cual mejorará la percepción de la experiencia del cliente por la reducción de tiempos en los tramites.*
- ✓ *Establecimiento de tiempos para cada línea de producción, brindándole trazabilidad al proceso por medio del sistema Salesforce contemplando tiempos de la solicitud inicial del cliente, etapa que no estaba siendo medida.*
- ✓ *Se administra la demanda de cada línea en el CSO, con el fin de administrar los créditos por analizar, y equilibrar su asignación acorde con la demanda, de igual manera se cuenta con 4 compañeros (as) con el perfil de analista y formalizador, por lo que cada línea puede variar en su cantidad de usuarios de atención.*
- ✓ *Trazabilidad del crédito por medio de Salesforce, desde la negociación con el cliente, hasta la contabilización, perimiéndole al cliente tener conocimiento sobre el avance*
- ✓ *Unificación de criterios con el fin de reducir reprocesos*

Benchmarking:

- *Los créditos de vivienda, se encuentran en un rango de tasa de 5,40% al 13,00% en colones, siendo BCR con la oferta más baja y Promérica con la más alta. En dólares se ubican entre el 6.50% al 9.50%, contando el BCR con la oferta más baja y Banco Popular con la más alta, con un plazo promedio de 30 años en colones y 25 años en dólares.*

- *En créditos para compra de vehículo nuevo las tasas en colones van desde los 7,45% hasta el 11,75% y en dólares entre los 5,75% hasta el 7,75%, siendo BCR la mejor opción y Promérica con la oferta más alta, el mercado cuenta con un plazo promedio de 8 años.*
- *Para los créditos de consumo y consolidación de deudas las tasas en colones se encuentran en un rango de 8 % hasta el 29.05%, siendo BCR quien mantiene la oferta más baja y Davivienda con la oferta más alta, en dólares entre los 8.25 % hasta el 26.97 %, siendo BAC quien mantiene la oferta más baja, y Banco Nacional con la oferta más alta, el plazo para estos productos rondan desde los 5 hasta los 25 años.*

El Banco de Costa Rica cuenta con la mejor oferta crediticia en cuanto a tasa y plazo para los productos de Vivienda y Consumo, para el producto de vehículos poseemos la mejor tasa del mercado y se está depurando el proceso de resolución.

Por otra parte, el señor **Luis Emilio Cuenca** hace uso de la palabra y dice: "Yo, quiero manifestar, que me siento muy complacido por este informe y nada más quiero agregar, pero esto no tenía que venir en este informe, pero nada más, porque, leyendo el informe y viendo la presentación, uno se pregunta ¿cómo estamos gerenciando este potencial gigantesco que tenemos, a la hora de tener el liderazgo, por ejemplo, en crédito hipotecario para poder aumentar profundidad de línea? y concluye lo importante que es que pronto podamos tener, elementos cuantificables en profundidad en línea, para poder gestionar y mejorar aún más nuestra capacidad de utilizar esa cartera gigantesca, de crédito hipotecario, donde tenemos las ofertas más competitivas del mercado, para poder ir más allá, en profundidad de línea.

Yo no estoy esperando una respuesta ahora, es nada más, una reflexión que quiero dejar ahí, porque, lo que uno observa es que se está haciendo un gran esfuerzo, para poder mejorar en los tiempos, en la gestión, en los procesos, para tener la oferta más competitiva y ahí falta ese pequeño pase hacia delante, para meter el gol, que es el de gestionar profundidad de línea; no digo, que no se esté haciendo, porque, yo sé que cuando se coloca un crédito hipotecario se está pidiendo tarjeta y otros, dependiendo del perfil, pero qué tanto podríamos sacar de provecho, si tuviéramos más claridad, para visibilizar ese tema, porque, lo que uno observa es un potencial muy grande".

Acto seguido, dice don **Renán**: "Don Luis Emilio, nosotros, no vendemos créditos, vendemos paquetes de productos y aquí esto va con una cuenta, va con seguro, va con cargos automáticos y podemos, en algún momento, hacerle la presentación de qué es los que estamos haciendo, porque, en las propuestas de valor integradas que tenemos y en los comunicados, pidiéndole a la fuerza de ventas, que nos venda paquetes; no productos aislados. A mí se hace que el mayor reto que tenemos es en los tiempos de respuesta, que tenemos que

seguir afinando, estandarizando y automatizando, porque, todavía llevamos procesos de la década de 30 y 40 años, donde el proceso está todavía demasiado manual.

Nosotros estamos trabajando, en lo que es crédito de consumo, a través del equipo de tarjetas, en automatización de esto, pero el reto está en automatizar para poder dar respuestas mucho más rápidas y espero contar, para el otro año y ya del plan de trabajo que llevamos, poder tener automatizado mucho del proceso, a final de este año, si los planes se concretan y para mí ese es el reto, ya no es un asunto de tasa, que no debemos agregar nada más, si no en ganar eficiencia en la automatización de lo que estamos haciendo".

Así las cosas, dice la señora **Mahity Flores Flores**: "Un comentario y mucho en la línea de don Renán, iba este. Me parece que el reto que viene es el tema del plazo; de repente muchos se van por la habilidad con que otros bancos están resolviendo y en ese caso, a mí me encantaría, así como acabamos de ver una comparación de la competencia, donde se hizo toda una tabulación de tasas y somos bastante competitivos, algo así como con un plazo, para entender la capacidad que está teniendo el Bac San José u otros bancos públicos, para resolver el tema de créditos y entender si ese plazo de 17 días, que repente nos estaba exponiendo, don Michael, es todavía o no, competitivo. Por lo menos, yo no tengo, esa certeza de entender esos plazos y todavía estamos lejos del estándar y que podamos atrapar a todos estos clientes, o a este mercado potencial, con una oferta robusta y consolidada, por todo lado".

Sobre el particular, dice la señora **Maryleana Méndez Jiménez**: "Sí, brevemente. Es que en la presentación está el flujo dibujado, el flujo esperado de lo que pretenderíamos llegar a 17.5 días; entonces, mi duda es en las mediciones que se están haciendo, decía don Renán, se están identificando los cuellos de botella. Ahí, específicamente, en ¿cuál de esos sub procesos están los cuellos de botella? Me explico, nosotros tenemos el flujo de normal, que era de 27,1 días y un flujo propuesto de 17.5 días, estamos rebajando considerablemente en la parte de firmas que teníamos diez días, si nos movemos a cinco días y en la parte de formalización de crédito que teníamos 6,2 días y nos movemos a cuatro días, aun así, me parece que se fortalece el pre análisis y a los otros elementos, se les recorta algunos días, a la parte contable, etcétera, pero, entonces, yo quisiera saber, de esto que se está implementando, si ya hay alguna medición, donde nos dice ¿dónde nos estamos alejando más del número de días objetivo que se planteó en el flujo esperado?".

Comenta don **Renán**: “Doña Maryleana, yo les dije que nosotros, en febrero, habíamos cambiado de herramienta; teníamos problemas en la nueva herramienta, para esa individualización, estamos está trabajando en eso, pero si estamos claros; le voy a decir, por ejemplo, los créditos que se hacen en la Gerencia Móvil de San José, teníamos un 10% de devoluciones. En otras oficinas, que no estaban centralizadas, se tenía hasta el 70%, de devoluciones, entonces, hay que centralizar, pasar por ese filtro, para reducirlo y no estamos ahí; no hemos llegado a un 10%, estamos como a un 40% -50%, entonces, hay todavía mucha limitación de las cosas, pese al *check list* y todo lo que se hace, que se devuelve, a nivel de Centro de Soporte.

Pero, nosotros sí tenemos indicado dónde están los cuellos de botella y dónde están las mayores desviaciones, pero, también, por ejemplo, en crédito de tarjetas, el otro día tuvimos que ir a la mesa con don Rodrigo (Ramírez Rodríguez, Gerente Corporativo de Gestión de Crédito a.i.), porque estaban durando seis semanas para tendernos una solución de crédito de una tarjeta. Y la productividad del analista de tarjetas era la misma que de un vehículo, o sea, cosas inaceptables; por eso les decía a ustedes que hay que automatizar esas cosas, porque, no podemos durar siete días, ni un cliente puede esperar seis semanas, para una primera resolución de un crédito de tarjetas, pero no quiero hablar de la otra gente; mi área tiene muchas oportunidades de mejora, no hemos logrado reducir estandarizaciones, esas devoluciones a un 10%, es lo que queremos llegar.

Pero con mucho gusto, les prometo que les vamos a traer esa presentación, donde están todas desviaciones y qué es lo que tenemos que hacer en cada cosa, para poder mejorar. Por ejemplo, para mí un gran reto, en este Banco tenemos la mala costumbre de que ponemos al cliente a firmar la hipoteca, el documento y nos reservamos el desembolso de los fondos de 24 a 48 horas y la contabilización; yo no entiendo, por qué, desde que yo llegué a este Banco, hace 20 años, no he logrado que entendamos que en el momento que el cliente firma, quiere ver la plata en la cuenta y nosotros no podemos darnos ese lujo de depositar después y nadie debería de irse para casa sin haberle depositado a clientes, todo lo que se firmó ese día; hay cuestiones de prácticas, de costumbres, de falta de automatización, de falta de capacitación, muchas cosas en juegos y ese gran reto que seguimos teniendo”.

Por otra parte, manifiesta doña **Gina**: “Yo, creo muy en línea con lo que dice doña Maryleana. El tema de los reprocesos, la devolución de los casos hace que se aumenten los

días, porque en las bandejas, cuando hay una firma que está mal hecha, por ejemplo, y se devuelve, ese caso entra abajo de la bandeja y entonces, sacan los otros, que están en el camino. Yo lo que quería era preguntar, si por cada flujo o por cada producto se contaba con ingenieros de calidad o ingenieros de procesos, para identificar esos cuellos de botella y poder minimizar, a lo máximo que se pudiera, a través de un proceso automatizado o a través de un proceso manual, pero que sea un proceso lo más fluido posible, o sea, si las áreas comerciales o si ustedes, don Renán, cuentan con ese tipo de personas de calidad que levantan los procesos y qué hacen ingeniería".

De seguido, dice el señor **Murillo**: "Los compañeros de (área) Procesos del Banco, que pertenecen al área de doña Kattia Ajoy (Gerente Corporativa de Banca Digital), trabajan de la mano con nosotros y ahí hay ingenieros industriales y nos ha ayudado, tanto a levantar, a optimizar, como a medir los resultados de lo que está pasando; todas las estadísticas que vamos a traer, son hechas y validadas por ingenieros industriales del área de Procesos. En el momento, dice doña **Gina**: "Gracias, don Renán".

Ahora bien, el señor **Javier Zúñiga Moya** dice: "En algún momento se hablaba un proceso de 27 días; ahora hay, una promesa de 17 días, pero este promedio anterior de 27 días, tampoco se estaba cumpliendo. Entonces, ¿dónde estamos hoy?, es decir, estamos en 27 días, estamos en 30 días, estamos en los 17 días, que estamos prometiendo, ¿dónde estamos hoy?, ah bueno ¿y esos datos son un promedio?". Responde el señor **Montalbán**: "Ahorita estamos don Javier en 25 días y, principalmente, hemos identificado dónde están las oportunidades de mejora.

Algo que nos está provocando la distorsión es la implementación de la herramienta que, como decía don Michael, lleva todo un proceso para poderla utilizar de la mejor manera, adicional a que se han encontrado algunas oportunidades, como en la parte de la inclusión de las carpetas, donde todo el proceso se ajustó al expediente Sugef (expediente que solicita la Superintendencia General de Entidades Financieras), donde nos pedían carpetas individualizadas. Actualmente, en el sistema BPM, sólo se contaba con tres grandes carpetas; ese es uno de los puntos de mejora que tiene el *sales force* y que nos está provocando una distorsión.

Igual en otras áreas que ya se está trabajando con un grupo interdisciplinarios, donde están los compañeros de Gestión de Crédito, está *Sales Force*, está la gente de Procesos,

que cuenta con ingenieros industriales y demás, que nos están colaborando en toda la aplicación, pero hoy estamos ubicados en 25 días y estamos identificando, dónde vamos a mejorar para llegar a esa promesa que tenemos de 17 días".

Así las cosas, dice don **Néstor Solís Bonilla**: "Don Ricardo, ¿para cuándo le están apostando a llegar a la promesa 17 días?"; responde don **Ricardo**: "Acordémonos que esta es una meta que hay de años; nosotros ya identificamos que estamos en 25 días; identificamos las oportunidades de mejora y estamos haciendo reuniones, todas las semanas, para buscar esas mejoras que queremos. Yo esperaría que en los próximos meses estaríamos bajándolo, no creo bajarlos de un solo a 17 días, pero sí bajarlo a 20 días, o bien, bajarlo a 18 días y llegar a la meta que queremos de 17 días, que es una meta que tenemos para este año y estamos ocupados en eso".

Solicita hacer uso de la palabra don **Javier** y dice: "Quisiera no dejar pasar esta oportunidad, para felicitar a don Renán, a don Ricardo y a su gente; a mí me parece que este es el esfuerzo que, realmente, el Banco tiene que hacer; esa es la línea por la que tenemos que ir, sabemos que esa es nuestra mayor debilidad, los tiempos de respuesta, en lo demás nosotros somos fuertes. Y si logramos, arreglar esto, arreglamos el Banco, así de sencillo; entonces, mi felicitación para el equipo; si estamos en 25 días y vamos mejorando yo estoy contento; 25 días, no puede ser de ninguna manera lo que nos satisfaga del todo, pero es mucho mejor que lo que teníamos y vamos en el camino correcto, porque, vamos mejorando".

Igualmente, el señor **José Manuel Rodríguez Guzmán** dice: "Tengo una consulta para don Renán y los compañeros ¿cuál ha sido en todo este ejercicio que han hecho la participación que ha tenido el área de Crédito, de don Rodrigo y de su gente?". Para atender la consulta, dice don **Renán**: "Gracias; A eso iba; eso es un trabajo en equipo. La construcción del nuevo flujo fue una iniciativa de nosotros (Banca de Personas), pero la llevamos de la mano con (el área) Crédito, que cuando se incorporaron, en realidad le cedimos la conducción del proceso de crédito a don Rodrigo, entonces, sí han estado involucrados. Nosotros hemos estado ayudando, ahora con la automatización del flujo de lo que es crédito de consumo, a través, del área de tarjetas.

Entonces, lo estamos sacando en equipo, como nosotros administramos *sales forcé,* lo que es la automatización de todos los *covenant* y los pendientes lo trabajamos, también, con el área de crédito y nosotros también a favor del área comercial. Dado esto, yo diría que es

un trabajo en equipo y los resultados y lo que se da, diariamente, es de las dos partes; realidad también incluye a la parte ingeniería, tenemos una parte que dependemos de BCR Corredora de Seguros; hay una parte, que muchas veces que queremos dar el servicio a los clientes de notaría y la capacidad de la oficina de Notarios es limitada, ahí ocupamos ampliar el número de notarios y, entonces, el tiempo de respuesta que tiene notario externo, es menor al notario de planta y uno le dice al cliente "bueno, vas a durar un poquito más, pero no vas a pagar", pero lo ideal sería que el cliente no pague y se lo hagamos igual de rápido, pero hay una capacidad instalada limitada de notarios, hay una capacidad limitada en el Centro de Soporte y de hecho ocupamos ayudarle a crédito, a automatizarse.

Y dónde hay más recursos (humanos) es en la parte de la fuerza de ventas, pero yo te diría, es el equipo que lo estamos haciendo; en muchos procesos nosotros hemos llevado liderazgo de lo estamos haciendo. Pero, en la entrada del nuevo flujo, la gente de Procesos fue fundamental, porque ellos iban de la mano, entre todas las áreas y al final, pues, ya le digo, el que dio el 'Ok' fue don Rodrigo, y un poco presionar con la implementación lo he llevado yo, y apoyamos, porque los que están construyendo en la herramienta *sales force* trabajan conmigo, pero la lógica de la programación, sobre cómo se hace lo lleva don Rodrigo; entonces, es un trabajo en equipo, diría yo". Dice don **Jose Manuel**: "Gracias don Renán".

A continuación, el señor **Michael González** procede a dar lectura a la solicitud de acuerdo. Sin embargo, en razón de que, por un error material, no se consignó la propuesta de acuerdo correcta, interviene el señor **Pablo Villegas Fonseca** para indicar a los señores Directores: "El tema está relacionado con el mejoramiento integral en la atención, resolución y contabilización de cualquier producto crediticio que ofrezca el Banco y atiende el pendiente de la sesión n.°44-2020, artículo VI, punto 2".

Para concluir, dice don **Néstor**: "Muchas gracias don Pablo. Señores Directores, ¿estamos de acuerdo en los términos que don Pablo nos aclara? Estaríamos dando por conocido el tema". Los miembros de esta Junta Directiva se muestran de acuerdo con la propuesta, agradecen a los señores Ricardo Montalbán y Michael González la participación y se suspende la comunicación.

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

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo del Banco de Costa Rica, artículo n.° 10 Funciones de las Juntas Directivas, inciso a. Junta Directiva General y juntas directivas de subsidiarias.

> ***Artículo 10. Funciones de las juntas directivas***
>
> ***a. Junta Directiva General y juntas directivas de subsidiarias***
>
> *La Junta Directiva General debe cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional (LOSBN), en el acuerdo Sugef 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo, acuerdo Sugef 14-17 Reglamento general de gestión de la tecnología de información, y en la Directriz Presidencial N° 099-MP Directriz general para la revisión de las funciones de órganos de dirección y fortalecimiento de su rol estratégico en las empresas propiedad del estado e instituciones autónomas.*
>
> *Además, en línea con lo anterior, sin perjuicio de las funciones y responsabilidades que le asignan las leyes, reglamentos, directrices presidenciales y otras normas relacionadas, la Junta Directiva General y las juntas directivas de las subsidiarias, deben cumplir con las siguientes funciones:*
>
> *(…)*
>
> - *Supervisar la gestión de la gerencia superior a través de la rendición de cuentas. (…)*

Segundo. Lo dispuesto por esta Junta Directiva, en la sesión n.°44-2020, artículo VI, punto 2), del 03 de noviembre del 2020, que dice en lo que interesa:

> *2.- Encargar a la Subgerencia Banca de Personas presentar una propuesta de mejoramiento integral en la atención, resolución y contabilización de cualquier producto crediticio que ofrezca el Banco, y además presentar un informe comparativo que incluya los datos de la competencia, a efectos de contar con mayor criterio y análisis en la toma de decisiones (…)*

Se dispone:

1.- Dar por conocido el informe del mejoramiento integral en la atención, resolución y contabilización de cualquier producto crediticio que ofrezca el Banco, conforme al documento conocido en esta oportunidad y que forma parte de este acuerdo, copia del cual se conserva en el expediente digital de esta sesión.

2.- Dar por atendido el pendiente de la sesión n.°44-2020, artículo VI, punto 2), del 03 de noviembre del 2020.

ARTÍCULO VI

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

ARTÍCULO VII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, continúa la señora **Rossy Durán Monge, Gerente Corporativa de Finanzas**, bajo la modalidad de telepresencia, para presentar a conocimiento del Directorio, el documento que contiene el resultado financiero del Banco de Costa Rica, con corte al 30 de abril del 2021, el cual refleja con un nivel de detalle suficiente, la información financiera, los resultados de operación, los indicadores de gestión y el detalle de las principales variables financieras, a la fecha indicada. Lo anterior, en atención al Sistema de Información Gerencial (SIG-13).

A continuación, se transcribe el informe ejecutivo:

Análisis Abril 2021 vrs Marzo 2021 Mensual /Abril 2020 vrs Abril 2021

Balance de Situación

Activos

Para este periodo el Activo Total es de ¢5.573.446 millones, con un crecimiento de 9.70% en comparación a Abril 2020, producto del aumento de la Intermediación Financiera principalmente las Inversiones en Títulos y Valores. Por su parte el activo improductivo presenta decrecimiento por un ¢22.985 millones (2,24%). Con respecto al mes anterior el crecimiento del Activo es 2,55% con aumento tanto en el Productivo como improductivo.

Las inversiones en títulos valores de manera consolidada es el rubro de los Activos con mayor crecimiento tanto de manera interanual (35,35%) como en comparación al mes anterior (5,70%).

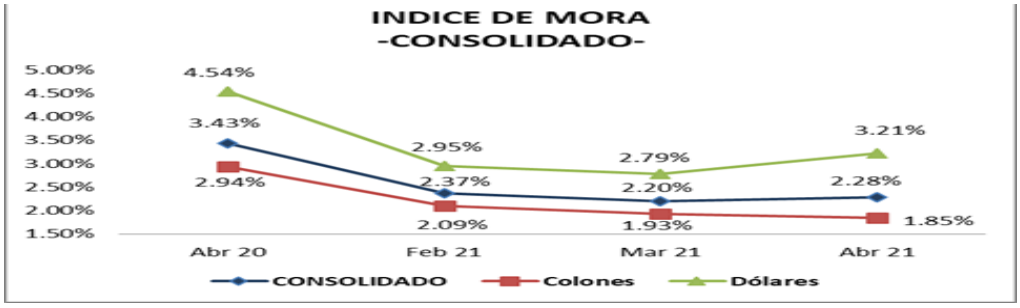
En análisis contra Marzo 2021 en moneda nacional el crecimiento de 2,30% (¢19.306 millones), de los cuales los emisores con mayor crecimiento son el Banco Popular (¢17.918 millones) y SAFI del Banco Nacional que aparece para este periodo en el portafolio con una inversión de ¢15.008 millones, producto de la liquidez en dicha moneda. En moneda extranjera el crecimiento es de 13,12% ($75.068 mil), aumento que se da por ingreso de recursos a cuentas corrientes, por resultado del traslado de fondos desde saldos corresponsales en overnight el emisor con mayor crecimiento es JP Morgan esto con el objetivo de mejorar el indicador de Activo Productivo e ICL.

Cartera de Crédito

La cartera total del banco es de ¢3.022.897 millones, versus Abril 2020 presenta un crecimiento de ¢144.364 millones así como contra el mes anterior su variación hacia la alza es de ¢16.082 millones esto de manera consolidada, para el mes en análisis el total de operaciones colocadas consolidadas es menor con un saldo de ¢52.141 millones, esta disminución se ve reflejada principalmente en moneda nacional.

Las operaciones con saldos en rango de mora a más de 90 días, han disminuido en comparación interanual en ¢29.874 millones (30,22%) y respecto al mes anterior la variación al alza es de ¢2.701 millones (4,08%) donde Corporativo es el segmento que más aumenta sus saldo en atraso. A raíz de este comportamiento el índice de morosidad es de 2,28% respecto al 2,20% del mes anterior.

El BCR individualmente paso su índice de mora de 2,10% a 2,17%, y el BCAC con un índice de 9,66% respecto a 9,38% de Marzo 2021.



El rendimiento de la cartera consolidado es de 7,23%, para colones 7,73% y para dólares 6,16%.

El saldo en el encaje aumenta lo cual se refleja un crecimiento en las Disponibilidades con respecto al mes anterior de 6,32%.

Pasivos

Las captaciones a la vista incrementan de manera interanual en ¢448.716 millones, las cuentas de corrientes presentan un incremento de 18,92% (¢303.459 millones) principalmente en los segmentos Institucional y Corporativo, por su lado las cuentas de ahorros aumentan ¢145.258 millones el segmento Personas y Pymes presenta un crecimiento de 20% aproximadamente.

El comportamiento de las captaciones a las vista con respecto en comparación al mes anterior es más lineal con variación a la alza en de 2,04%, cuentas corrientes de manera individual aumentan ¢38.813 millones, en cuentas de ahorros el Segmento Personas crecen levemente ¢18.714 millones, de manera consolidada las Captaciones a la vista incrementan ¢55.527 millones.

Las captaciones a plazo se comportan al alza en variación al mes anterior en ¢10.906 millones, principalmente el cliente Interclear Central de valores del segmento Tesorería seguido por Personas. El comportamiento de los depósitos a plazo de manera interanual ha decrecido en 4,87%, efecto también provocado por el segmento de Tesorería.

BANCO DE COSTA RICA
CAPTACIONES POR PRODUCTO Y SEGMENTO CONSOLIDADO
Millones de Colones

				Variación	
	Abr 20	Mar 21	Abr 21	Abr 20	Mar 21
Depositos a la Vista	**2,330,798**	**2,723,988**	**2,779,514**	**19.3%**	**2.0%**
Personas	820,224	953,603	974,991	18.9%	2.2%
Pymes	256,407	294,359	298,490	16.4%	1.4%
Corporativo	479,887	523,734	537,344	12.0%	2.6%
Institucional	773,489	951,487	967,473	25.1%	1.7%
Tesoreria	792	804	1,217	53.6%	51.3%
Depositos a Plazo	**1,555,579**	**1,468,850**	**1,479,756**	**-4.9%**	**0.7%**
Personas	680,491	722,378	725,506	6.6%	0.4%
Pymes	80,057	101,602	101,527	26.8%	-0.1%
Corporativo	176,794	167,618	169,125	-4.3%	0.9%
Institucional	232,790	251,069	257,258	10.5%	2.5%
Tesoreria	385,447	226,183	226,340	-41.3%	0.1%
Total de Captaciones	**3,886,377**	**4,192,837**	**4,259,270**	**9.6%**	**1.6%**

El costo de fondeo de captaciones es de 2,36% consolidado, 2,67% colones y un 1,77% para dólares.

Estado de Resultados

Para el periodo Abril 2021, se muestra un decrecimiento en utilidad con respecto al mes anterior de ¢3.575mills (por la disminución de los ingresos por créditos en ambas monedas debido a que no hubo ningún ingreso extraordinario por arreglos COVID, descenso de los ingresos por servicios en tarjetas, divisas y recuperación de gasto administrativo, aumento del gastos por servicios en tarjetas visa y master card de aduirencia, disminución de ingresos por bienes adquiridos y subsidiarias, aumento en gastos generales en otros servicios contratados, mantenimiento y reparación excepto vehículos y mantenimiento de software); por otro lado de forma interanual es superior en 92% (provocados por el aumento de ingresos por inversiones, disminución en gastos financieros en títulos a plazo y ahorros, aumento ingresos de operación en bienes adquiridos tanto BCR como BCAC, ingresos provenientes de BCR Valores, Banprocesa y acreedores liquidados, disminución de gastos generales en servicios de seguridad y limpieza, amortización cargos diferidos y servicios públicos, principalmente) respecto a la Utilidad de Abril 2020. Finalizando el mes con ¢2.520 mill e interanual con ¢14.253 mills de utilidad.

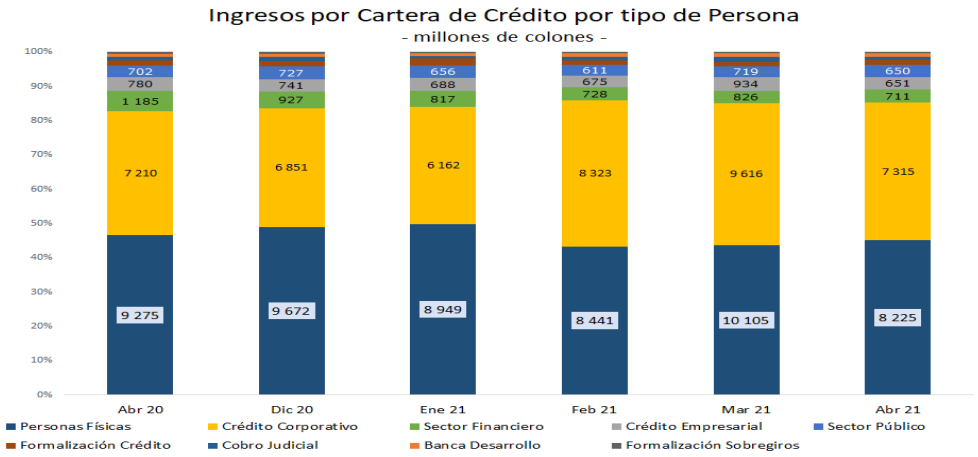
Cada sección descrita a continuación con más detalle:

Se visualiza en el extracto financiero para abril 2021, los ingresos representan un aumento interanual (ingresos por inversiones en 52% especialmente en moneda nacional en títulos de gobierno) y disminución mensual (principalmente por el descenso de ingresos de cartera casi que en la misma proporción en moneda nacional como en moneda extranjera, esto debido a que no hubo ningún ingreso extraordinario por arreglos) y los gastos disminuyen en 2,7% con respecto al mes anterior y 27,8% respecto a Abril 2020 (ambas por el decrecimiento de gastos por títulos a plazo especialmente en corporativo y tesorería), dando como resultado un margen de intermediación para Abril 2021 de ¢16.449mills. De lo anterior, se denota que tanto a interanual como intermensual disminuyen los rendimientos del activo productivo, esto ocasionado principalmente por el descenso de rendimientos de cartera en ambas monedas. Lo anterior provocado por el declive de la tasa base de referencia en colones (TBP) en 60pb respecto a Abril 2020 y 10pb respecto al mes anterior, lo anterior aunado a que no hubo ningún ingreso extraordinario por arreglos COVID, si no que se han ido pagando diariamente intereses con base en los pactos COVID concretados; por otro lado contando con una cartera ¢3.002.897mills predominando con su cartera en moneda nacional, siendo propiamente ingresados por cartera BCAC ¢43.111mills a su vez siendo más influenciado por cartera en moneda nacional.

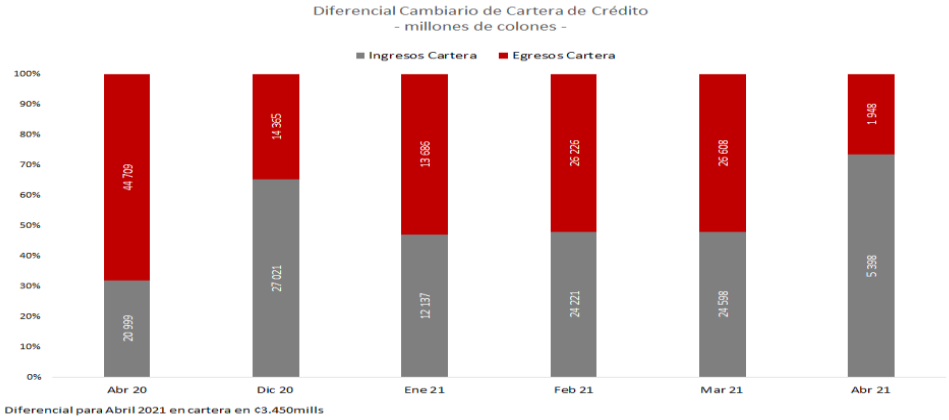
Rendimiento de Cartera e Inversiones

	Abr-20	Mar-21	Abr-21
Cartera ¢	9,13%	8,91%	7,73%
Cartera $	6,36%	9,09%	6,16%
Cartera Cons.	**8,27%**	**8,97%**	**7,23%**
Inversiones ¢	5,47%	7,62%	7,71%
Inversiones $	2,28%	4,45%	3,65%
Inversiones Cons.	**4,33%**	**6,51%**	**6,35%**
Activo Productivo ¢	8,28%	8,55%	7,73%
Activo Productivo $	5,25%	7,66%	5,42%
Activo Productivo Cons.	**7,31%**	**8,26%**	**6,98%**

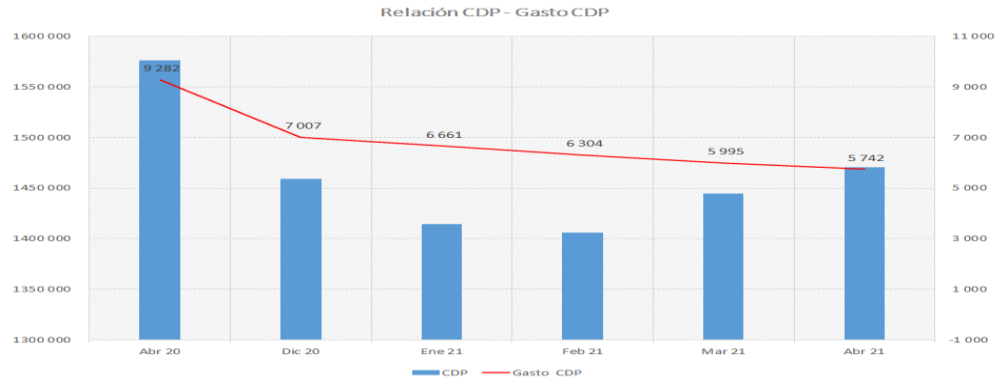
Como datos adicionales: la cartera del BCR representa un 99% y BCAC 1%; considerando lo anterior, se estima que el aumento sobre el ingreso es más representativo por la Cartera BCR, especialmente en la actividad de vivienda, servicios y electricidad. Sobre Operaciones ODP en ¢28.369mil y colocaciones nuevas en ¢6.502mill.



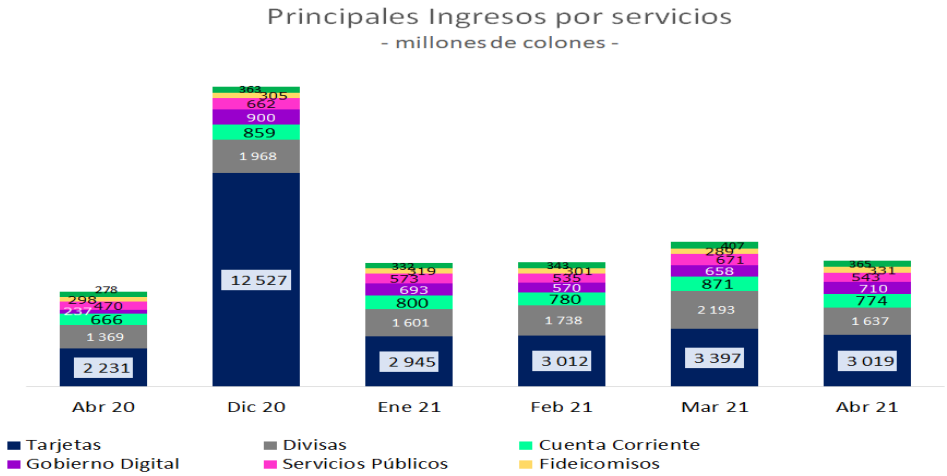
Adicionalmente, disminuye el tipo de cambio de cierre de la contabilidad con referencia al BCCR de Marzo 2021 es ¢615,81 a Abril 2021 es ¢619,44 y a su vez de forma interanual, crece (571,46 tipo de cambio de Abril 2020 y 619,44 Abril 2021). Dando un aumento ¢3.450mill del diferencial respecto a Cartera.



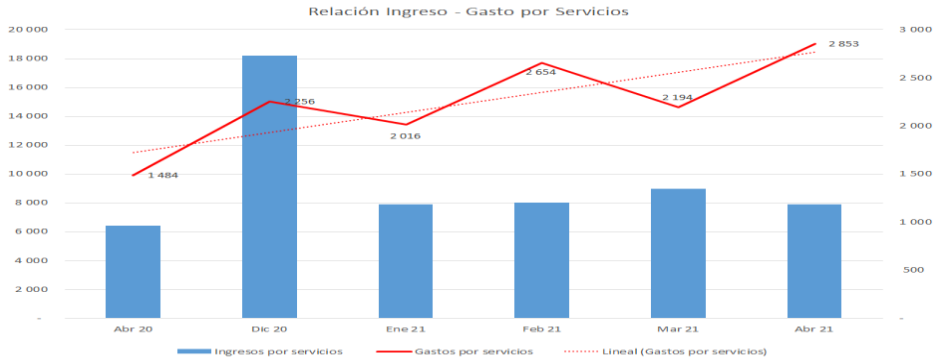
En Gastos de Intermediación Financiera examinando los tres tipos de captación y analizando tanto de forma interanual como con respecto al mes anterior se denota la disminución especialmente en títulos a plazo en saldos en el segmento Corporativo y Tesorería, siendo relevante el descenso de títulos a plazo debido a que representan un 58% del total de los gastos sobre captaciones al público, seguido de cuentas corriente y ahorro. Lo anterior, teniendo una decrecimiento del total de gastos de obligaciones con el público respecto a la caída del gasto debido a la disminución de tasas de cdp's debido al movimiento de la política monetaria realizado en setiembre 2020 y que repercute a la fecha y a la modificación de tasas negociadas que se han modificado con un descenso en las tasas (clientes como BCT SAFI y BCT).



En el extracto de servicios: Los ingresos han decrecido mensual en 12,3% y decrecido interanual en 10,1%. El descenso se presenta especialmente en tarjetas, esto provocado por la aplicación del Decreto Legislativo N°9831 a partir del 24 de noviembre del 2020 (luego de la publicación y ajustes tecnológicos respectivos en la entidad) sobre las cuentas de intercambio y de adquirencia con el fin de promover su eficiencia, seguridad y garantizar el menor costo posible para los afiliados. Adicional a una disminución de en las cuentas de comisiones por Gobierno Digital, divisas, fideicomisos, servicios públicos y recuperación de gastos administrativos, principalmente.

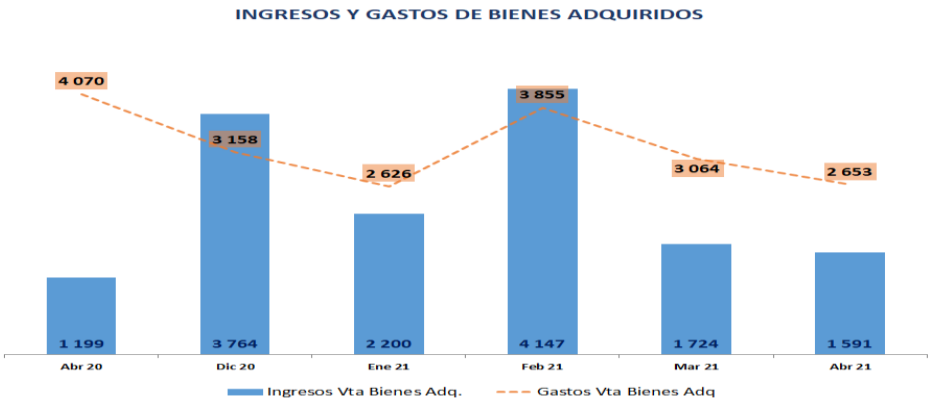


En lo que respecta a Gastos por prestación de servicios aumentan tanto mensual como interanual en 30,0% y 10,1%, respectivamente. En específico el decrecimiento se denota en los egresos sobre tarjetas VISA y los gastos Master card de adquirencia, principalmente.



En lo que respecta a ingresos de operación y gastos de operación especialmente para la sección de Bienes Adquiridos; se denota una disminución tanto en ingresos y gastos; siendo mayores los gastos sobre los ingresos por estimaciones en bienes adquiridos por operaciones del BCR y BCAC. En

ingresos se da la venta de 45 fincas la suma de ¢1.543mills sumando ingresos de bienes adquiridos por BCR (¢1.126mills) y BCAC (¢417mills) y se generan gastos en 1.563 fincas de la suma de ¢1.592mills, sumando gastos de bienes adquiridos por BCR (¢1.164mills) y BCAC (¢428mills).



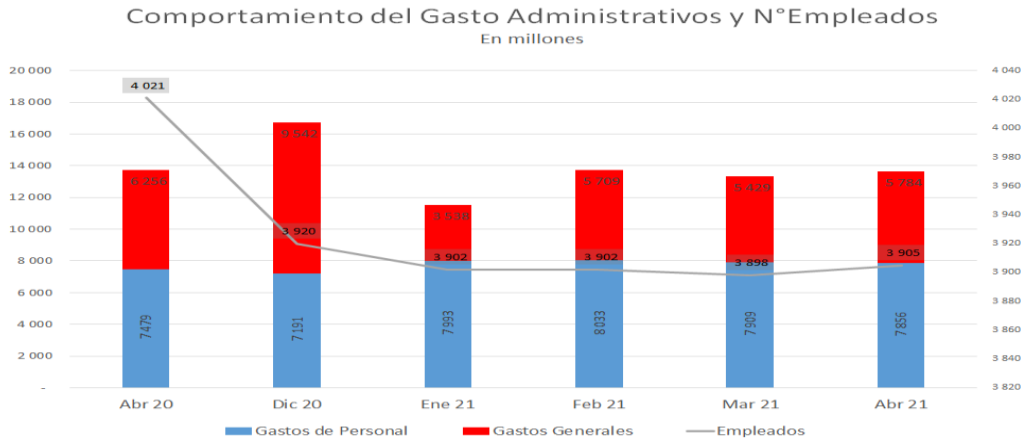
En lo que respecta a subsidiarias, se presenta un descenso en los ingresos neto de las subsidiarias de 7,4% de forma interanual en todas las subsidiarias, y de forma intermensual también generando el descenso de 8,6% señalada por todas las subsidiarias.

Por otra parte, se muestran aumentos en Ganancias por Diferencial Cambiario respecto al interanual 2021 (571,46 a 619,44) y respecto a marzo 2021 sufre un aumento (615,81 a 619,44).

SERVICIO	Acumulados Abr 20	Acumulados Abr 21	Var. Acum. %	Presup Abr 21	Var. Acum. %
BCR Safi	1 237	1 165	-5,9%	955	21,9%
BCR Corredora de Seguros	1 268	1 335	5,3%	913	46,3%
BICSA	694	311	-55,2%	615	-49,4%
BCR Valores	1 214	1 439	18,5%	920	56,4%
BCR Pensiones	557	570	2,4%	504	13,0%
BCR Logística	33	63	88,2%	161	-60,8%
Agencia de Seguros S.A	-13	0	---------	0	---------
Banprocesa SRL	23	-239	---------	0	---------
TOTALES	**5 015**	**4 644**	**-7,4%**	**4 069**	**14,1%**

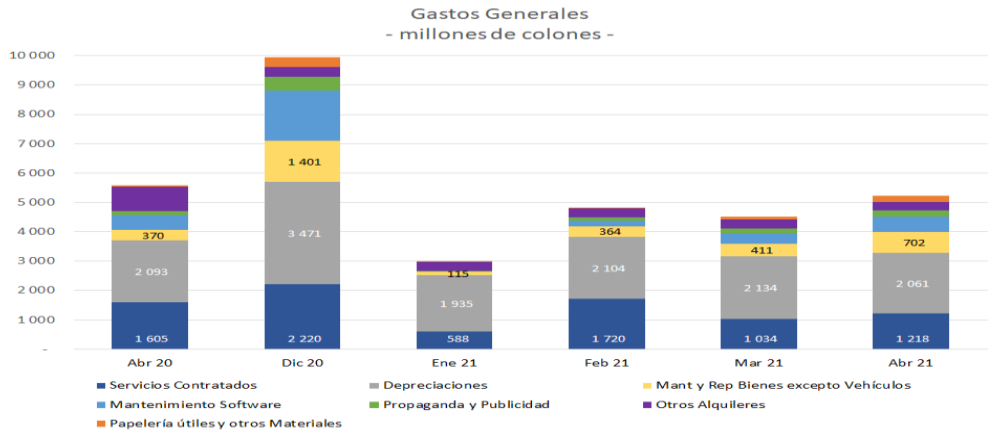
Los Gastos de Administración decrecen 0,3% interanual e intermensual crecen en 2,3%. Los Gastos de Personal decrecen en 0,7% mensual (especialmente en sueldos, seguros de personal) y crecen en 2,0% interanual en vacaciones, cargas sociales, vacaciones; principalmente. Adicional que de forma mensual ascienden en 7 colaboradores y disminuye en 116 empleados menos respecto al mismo mes del año anterior.

CUENTA	Mensual Mar 21	Mensual Abr 21	Variación Abs	Variación %	Acumulado Abr 20	Acumulado Abr 21	Variación Abs	Variación %
GASTOS DE ADMINISTRACION	**13 338**	**13 640**	**302**	**2,3%**	**52 400**	**52 251**	**-149**	**-0,3%**
GASTOS DEL PERSONAL	7 909	7 856	-53	-0,7%	31 154	31 790	636	2,0%
GASTOS GENERALES	5 429	5 784	356	6,6%	21 246	20 460	-786	-3,7%
Servicios Contratados	1 034	1 218	184	17,8%	4 655	4 560	-96	-2,1%
Depreciaciones	2 134	2 061	-73	-3,4%	8 103	8 235	132	1,6%
Otros Gastos Generales	2 260	2 505	245	10,8%	8 487	7 666	-822	-9,7%



Gastos Generales en forma interanual sufre un decrecimiento de 3,7%, siendo representado: una disminución en servicios contratados especialmente en servicios de seguridad 14,0%, servicio de limpieza en 12,1%, en depreciación en amortización de software (amortización de licencias) disminuye en 28,3%, mantenimiento de bienes excepto vehículos en 25,9% y en otros gastos generales por motivo de pandemia se continúan con las prácticas del teletrabajo dando como resultado la disminución en gastos en servicios públicos en ¢605mills y otros alquileres en ¢481mills (alquiler de dispensadores de agua y empresa líder en tratamientos sólidos) y asimismo manteniendo las prácticas de cero papel que han ayudado a controlar los gastos y no permitir un incremento sustancial en la sección administrativa).

Adicional en forma intermensual se refleja un aumento de gastos generales en 6,6% siendo representado en otros servicios contratados (servicios de call center ¢249mill, transformación digital ¢146mill, outsourning ¢50mills administración de documentos para reducir el papel ¢22mill), mantenimiento de bienes excepto vehículos ¢291 mills, mantenimiento de software ¢171 mills. Estos anteriores sustentando el crecimiento de gastos generales con respecto al mes anterior.



Seguido de la sección administrativa, se denota un monto en estimaciones ¢3.669mills (mensual) y ¢8.000mills (acumulado) y en impuestos y contribuciones suma un monto de ¢308mills (mensual) y ¢11.261 (acumulado).

Siendo el resultado, la Utilidad Mensual ¢2.520mills y Acumulado de ¢14.253mills

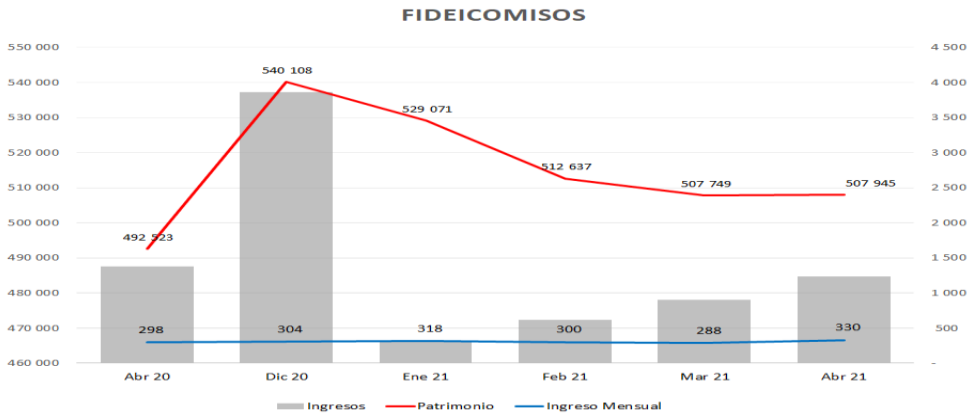
Finalmente, se detallan los indicadores financieros con corte Abril 2021, tanto los indicadores establecidos desde inicio de año para el funcionamiento del banco como los estipulados por el gobierno mediante la directriz N°045 MN- MCEE.

N°	Indicador	Fórmula del indicador	Meta	Frecuencia	Unidad	Dic 20	Ene 21	Feb 21	Mar 21	Abr 21
1.1	Eficiencia Operativa sin subsidiarias	(G.Adm Aum Mes Actual + G.Adm Acum. Dic Anterior - G.Adm Acum. Mes Interanual)/ (Utilidad Operacional Bruta Acum. Mes Actual + Utilidad Operacional Bruta Acum. Dic Anterior - Utilidad Operacional Bruta Acum. Mes Interanual)	72,73%	Anual	%	75,53%	75,14%	74,17%	72,23%	70,01%
1.2	ROE	Utilidad nominal/ Patrimonio ajustado promedio de los últimos 12 meses.	3,94%	Anual	%	2,53%	0,40%	0,66%	1,48%	1,70%
1.2.1	ROE	Utilidad nominal/ Patrimonio ajustado promedio de los últimos 12 meses.	3,94%	Anual	%	2,53%	4,75%	3,97%	5,91%	5,10%
1.3	Crecer en Ingresos por Servicios	(Total Resultado en Prestaciones por Servicios 2021 - Total Resultado en Prest. Serv. 2020) / Total Resultado en Prest. Serv. 2020	10,98%	Anual	%	-10,69%	-26,97%	-28,92%	-20,60%	-16,58%
1.4	Crecer en la cartera de crédito total	Cartera de crédito promedio total 2021- Cartera de crédito promedio total 2020/Cartera de crédito promedio total 2020	2,53%	Anual	%	1,56%	2,43%	3,85%	4,19%	5,02%
1.5	Morosidad de Cartera	Morosidad mayor a 90 días y cobro judicial/Cartera total	4,00%	Anual	%	2,54%	2,58%	2,37%	2,20%	2,28%
1.6	Cartera de Crédito al día	(Cartera de credito al día / Cartera Total) *100	91,00%	Anual	%	94,13%	93,67%	93,60%	93,02%	92,83%
1.7	Porcentaje de crecimientos de ingresos por prestación de servicios del banco y los ingresos por servicios	Ingresos por servicio (Por Cambio y Arbitraje de Divisas) 2021 - Ingresos por servicio (Por Cambio y Arbitraje de Divisas) 2020 / Ingresos por servicio (Por Cambio y Arbitraje de Divisas) 2020	6,35%	Anual	%	-99,17%	-123,09%	-126,27%	-126,68%	-119,58%
1.8	Participación de Mercado en activo productivo	Activo productivo	17,81%	Anual	%	17,81%	17,66%	17,52%	17,89%	**17,89%°**
1.9	M4 Colones	(Suma de Ingresos por Préstamos de los últimos 12 meses (Ctas 513+514) / Promedio del Saldo de Cartera de los últimos 12 meses (Ctas 131+132+133)) Menos (Suma de Gastos por Obligaciones de los últimos 12 meses (Ctas 411+412+413) / Promedio del Saldo Pasivo de Intermediación de los últimos 12 meses (Ctas 211+213+231+232))	4,65%	Anual	%	5,49%	5,51%	5,55%	5,59%	5,56%
	M4 Dólares***		4,12%	Anual	%	4,10%	3,90%	3,98%	4,15%	4,16%
1.10	Cuentas de Depósito para MiPyme	Número de cuentas nuevas acumuladas de depósito MiPyme (micro-pequeña y mediana empresa)	6 000	Anual	Unidad	-193	-18	-1 238	-2 315	-3 743
1.11	Número de nuevas cuentas de crédito	Cantidad de nuevas operaciones acumuladas de crédito de segmento personas en el año	7 400	Anual	Unidad	15 606	665	1 446	2 817	3 775
1.12	Apertura Cuentas Expediente Simplificado	Cantidad de cuentas acumuladas CES (tipo I y II) durante el año	27 000	Anual	Unidad	45 507	1 631	3 229	4 556	5 493
1.13	Número de deudores MiPyme	Registro del número de las cuentas nuevas con créditos menores o iguales a quince millones de colones (¢15.000.000)	1 390	Anual	Unidad	1 552	45	136	274	375

°Aprobado JDI, Artículo IX, Sesión: 51-2020, del 15/12/2020 y acuerdo del CCE Artículo XIV, Reunión: 07-2021 del 22/02/2021 (cartera)
°En el 1.1.1 la Utilidad es acumulada anualizada sin subsidiarias al mes respectivo y el patrimonio es el promedio de los ultimos 12 meses.
°La linea base para presentar indicadores será Diciembre 2020.
°°Las cuentas de Estados de Resultados son anualizadas, cuentas de Balance Acumuladas a la fecha.
°°°Según los indicadores definidos para Gobierno Corporativo, con esta meta se utiliza la Eficiencia SIN subsidiarias.
°Se repite el dato de marzo puesto que todavía no está publicado en PBI el dato de Abril 2021.

Fideicomisos

El activo administrado de Fideicomisos al cierre de Abril 2021 es de ¢875.599 millones, lo que representa el aumento de 0,21% (¢1.827 millones) con respecto al mes anterior. En cuanto al pasivo administrado, el monto es ¢367.654 millones, presentando una aumento de 0,45% (¢1.630 millones) en comparación con el mes anterior. Por consiguiente, el patrimonio neto (constituido por 63 fideicomisos BCR y 61 fideicomisos provenientes de Bancrédito) es de ¢507.945 millones (disminución de ¢196 millones que es igual al 0,04% respecto al mes anterior). Además los ingresos por honorarios de Abril son de ¢330.492 millones (-en el caso de la UE 244, se separan los ingresos de la cuenta 5310410001 dado que las cuentas de activo, pasivo y patrimonio de dicha oficina no se ven registradas en la contabilidad de fideicomisos ruta 1).



Indicadores CAMELS

La Suficiencia Patrimonial presenta un crecimiento mensual del 0,22% mientras que interanualmente disminuye un 0,44%, situándose la misma en un 12,07%.

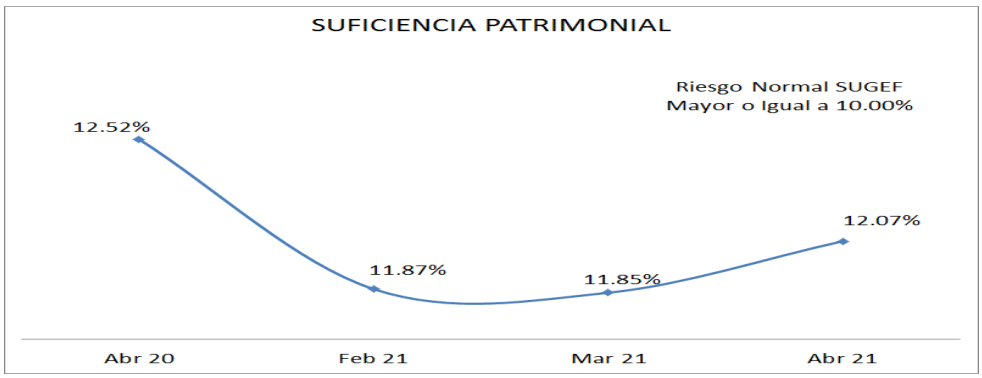
Lo anterior fundamentalmente producto del efecto de Utilidades por ¢2.520 millones, Ajustes por revaluación de participaciones en otras empresas y de las Participaciones en el capital de otras empresas ¢3.327 millones.

Del mismo modo los Activos Ponderados por Riesgo de Crédito presentan incremento de ¢11.202 millones, principalmente en las inversiones y recompras que decrecen ¢27.747 millones, las cuentas y productos por cobrar crecen ¢7.600 millones, los Bienes realizables bajan ¢1.170 millones, la Propiedad mobiliario y equipo en uso se incrementa ¢12 millones, Otros activos suben ¢4.872 millones, los Bancos Corresponsales restan en ¢1.133 millones, las Inversiones en Valores Negociables incrementan ¢12.980 millones y la Cartera de Crédito y productos por cobrar y contingentes asciende en ¢15.755 millones, propio de su actividad.

Incremento del VaR por ¢1.535 millones, debido fundamentalmente a la variación de ¢4 colones más en el Tipo de Cambio y al ingreso de 5 instrumentos en la cartera que provoca que el valor de mercado suba ¢83.000 millones. Adicionalmente por la estabilidad de precios en los CDP´s.

Un último factor que influye es el Riesgo Cambiario que presenta incremento de ¢253 millones, debido al crecimiento de la posición, el capital base, el tipo de cambio y el total de activos.

El BCR se encuentran en riesgo normal en sus indicadores CAMELS, los anteriores cumpliendo con los límites regulatorios. En Abril destaca la Eficiencia Operativa al ubicarse en un 66,81%, variando 2,19% mensualmente y 13,68% de forma interanual. Dicha evolución se produce por los cambios de la Utilidad Operacional Bruta, misma a causa del decrecimiento de los Gastos Financieros por la baja de las tasas de captaciones y de los Ingresos Financieros.



BANCO DE COSTA RICA
Indicadores CAMELS

Código	Indicador	Peso	Abril 2021	CALIF. RIESGO	LIMITE SUGEF
SUFICIENCIA PATRIMONIAL			12.07%	1	≥ 10.00%
Capital					
COMPROMISO PATRIMONIAL		100.00%	-8.68%	1	≤ 0.00%
Activo					
MOROSIDAD > 90 DÍAS / CARTERA DIRECTA		100.00%	2.28%	1	≤ 4.00%
Manejo					
ACT. PROD. DE INTERM. / PASIVO CON COSTO		50.00%	1.03	1	≥ 0,95 V
GASTOS DE ADM. / UTILIDAD OPERACIONAL BRUTA		50.00%	66.81%	1	≤ 98.84%
Evaluación de Rendimientos					
UTILIDAD O PERDIDA ACUMULADA TRIMESTRAL		100.00%	1.88%	1	≥ 0.00%
Liquidez					
CALCE A UN MES AJUST. POR VOLATILIDAD MN			2.15	1	≥ 1,00 V
CALCE A UN MES AJUST. POR VOLATILIDAD ME			1.93	1	≥ 1,10 V
CALCE A TRES MESES AJUST. POR VOLATILIDAD MN			1.31	1	≥ 0,85 V
CALCE A TRES MESES AJUST. POR VOLATILIDAD ME		100.00%	1.35	1	≥ 0,94 V
Sensibilidad a Riesgos de Mercado					
RIESGO POR TASAS DE INTERÉS MN		25.00%	0.58%	1	≤ 5.00%
RIESGO POR TASAS DE INTERÉS ME		25.00%	0.09%	1	≤ 5.00%
RIESGO CAMBIARIO		50.00%	2.99%	1	≤ 5.00%

	Ponde-ración 1/	Categoría de riesgo	Riesgo Normal		Grado de Inestabilidad o Irregularidad Financiera 1			2			3			Califi-cación
CALIFICACIÓN CUALITATIVA SUGEF														
GESTIÓN														
Planificación	15,00%	1	≥ 85%	95,46%	85%		70%	70%		55%	55%		.....	0,15
Políticas	15,00%	1	≥ 85%	87,22%	85%		70%	70%		55%	55%		.....	0,15
Administración de Personal	10,00%	2	≥ 85%		85%	82,00%	70%	70%		55%	55%		.....	0,20
Sistemas de Control	30,00%	2	≥ 85%		85%	84,16%	70%	70%		55%	55%		.....	0,60
Sistemas de Información General	15,00%	3	≥ 85%		85%		70%	70%	66,24%	55%	55%		.....	0,45
Tecnología de Información	15,00%	1	≥ 85%	90,74%	85%		70%	70%		55%	55%		.....	0,15
CALIFICACIÓN CUALITATIVA	100,00%													

	Ponderación	Calificación
Calificación Cuantitativa	80%	1.00
Calificación Cualitativa	20%	1.70
Calificación Global		1.14

BANCO DE COSTA RICA
BALANCE DE SITUACIÓN COMPARATIVO
Millones de Colones

	Abr 20	Feb 21	Mar 21	Abr 21	Variación Abr 21 - Abr 20 Abs	%	Presup	Variación Abs	%
ACTIVO TOTAL	**5 080 432**	**5 438 188**	**5 434 658**	**5 573 446**	**493 015**	**9,70%**	**5 159 922**	**413 525**	**8,0%**
Activo Productivo	**4 055 795**	**4 376 242**	**4 492 380**	**4 571 794**	**515 999**	**12,72%**	**4 091 667**	**480 127**	**11,7%**
Intermediación Financiera	3 951 459	4 252 243	4 380 361	4 456 244	504 785	12,77%	3 985 630	470 614	11,8%
Cartera de Crédito al día y con atraso hasta 90 días	2 779 685	2 903 401	2 940 543	2 953 923	174 239	6,27%	2 822 045	131 878	4,7%
Inversiones en Títulos y Valores	930 679	1 096 289	1 191 755	1 259 637	328 958	35,35%	911 032	348 605	38,3%
Inversiones Subsidiarias BCR	124 395	123 203	120 677	117 350	-7 045	-5,66%	123 203	-5 852	-4,8%
Peaje Bancario-Inversiones	116 700	129 350	127 386	125 333	8 633	7,40%	129 350	-4 017	-3,1%
Obligaciones Contingentes	104 336	123 999	112 019	115 550	11 214	10,75%	106 037	9 513	9,0%
Activo Improductivo	**1 024 636**	**1 061 946**	**942 278**	**1 001 652**	**-22 985**	**-2,24%**	**1 068 255**	**-66 603**	**-6,2%**
Activo Inmovilizado	138 798	134 111	133 343	133 355	-5 443	-3,92%	138 923	-5 568	-4,0%
Bienes de uso netos	138 798	134 111	133 343	133 355	-5 443	-3,92%	138 923	-5 568	-4,0%
Otros Activos	885 839	927 835	808 935	868 297	-17 542	-1,98%	929 331	-61 034	-6,6%
Disponibilidades	720 643	809 351	711 404	756 365	35 722	4,96%	751 773	4 592	0,6%
Productos y Comisiones ganadas por Cobrar	19 284	26 158	24 566	27 699	8 415	43,63%	28 124	-425	-1,5%
Bienes realizables netos	38 784	46 561	47 366	46 196	7 412	19,11%	44 560	1 636	3,7%
Cargos diferidos netos	23 348	40 080	30 647	39 652	16 305	69,83%	24 501	15 151	61,8%
Cartera de Crédito con atraso mayor a 90 días	98 848	70 441	66 271	68 973	-29 874	-30,22%	119 117	-50 144	-42,1%
Otros Activos diversos netos	72 054	57 520	54 118	57 451	-14 603	-20,27%	64 785	-7 333	-11,3%
Estimación para Cartera e Inversiones	-87 123	-122 276	-125 438	-128 041	-40 918	46,97%	-103 529	-24 512	23,7%
PASIVO TOTAL MAS PATRIMONIO AJUSTADO	**5 080 432**	**5 438 188**	**5 434 658**	**5 573 446**	**493 015**	**9,70%**	**5 159 922**	**413 525**	**8,0%**
PASIVO TOTAL	**4 512 503**	**4 824 549**	**4 816 862**	**4 940 147**	**427 644**	**9,48%**	**4 581 545**	**358 602**	**7,8%**
Obligaciones con el Público	3 886 377	4 131 380	4 192 837	4 259 270	372 894	9,6%	3 907 979	351 291	9,0%
Cuentas Corrientes	1 603 642	1 817 976	1 870 288	1 907 101	303 459	18,9%	1 530 683	376 418	24,6%
Ahorros	727 156	879 587	853 699	872 414	145 258	20,0%	619 532	252 881	40,8%
Depósitos a Plazo	1 555 579	1 433 817	1 468 850	1 479 756	-75 823	-4,9%	1 619 799	-140 043	-8,6%
Otras Obligaciones	626 127	693 169	624 025	680 877	54 750	8,7%	673 566	7 311	1,1%
Obligaciones con Entidades Financieras	179 095	196 372	164 894	193 755	14 661	8,2%	179 907	13 848	7,7%
Peaje Bancario-Depósitos	145 936	158 788	157 833	152 794	6 858	4,7%	137 965	14 829	10,7%
Provisiones	57 683	58 025	57 483	57 540	-143	-0,2%	60 386	-2 845	-4,7%
Contingencias	104 336	123 999	112 019	115 550	11 214	10,7%	106 037	9 513	9,0%
Otros Pasivos	139 076	155 985	131 797	161 237	22 161	15,9%	183 473	-22 235	-12,1%
PATRIMONIO AJUSTADO	**567 928**	**613 640**	**617 796**	**633 299**	**65 371**	**11,5%**	**578 377**	**54 922**	**9,5%**

BANCO DE COSTA RICA
ESTADO DE RESULTADOS
Millones de Colones

Cuenta	Mensual		Variación		Acumulado		Variación		Mes	Variación	
	Abr 20	Abr 21	Abs	%	Abr 20	Abr 21	Abs	%	Mar 21	Abs	%
Ingresos por Intermediación Financiera	**23 874**	**25 325**	**1 451**	**6,1%**	**103 868**	**106 106**	**2 238**	**2,2%**	**30 276**	**-4 951**	**-16,4%**
Ingresos Financieros por Inversiones	3 955	7 105	3 149	79,6%	17 890	27 259	9 369	52,4%	7 119	-14	-0,2%
Ingresos Financieros por Créditos	19 919	18 221	-1 698	-8,5%	85 977	78 847	-7 131	-8,3%	23 157	-4 937	-21,3%
Gastos por Intermediacion Financiera	**11 483**	**8 876**	**-2 607**	**-22,7%**	**49 408**	**35 693**	**-13 715**	**-27,8%**	**9 121**	**-245**	**-2,7%**
Gastos financieros por obligaciones con el público	10 675	8 256	-2 419	-22,7%	45 895	32 392	-13 503	-29,4%	8 358	-102	-1,2%
Gastos financieros por obligaciones con el B.C.C.R.	0	14	14	---------	24	45	20	82,7%	13	0	1,2%
Gastos financieros por obligaciones con entidades financieras	808	606	-202	-25,0%	3 489	3 257	-232	-6,7%	750	-144	-19,2%
RESULTADO DE INTERMEDIACION FINANCIERA	**12 391**	**16 449**	**4 058**	**32,7%**	**54 459**	**70 413**	**15 954**	**29,3%**	**21 155**	**-4 706**	**-22,2%**
Ingresos por Prestacion de Servicios	**6 423**	**7 884**	**1 462**	**22,8%**	**36 443**	**32 757**	**-3 685**	**-10,1%**	**8 985**	**-1 101**	**-12,3%**
Ingresos financieros por obligaciones contingentes	85	88	3	3,0%	336	366	30	8,9%	94	-6	-6,6%
Otros Ingresos por prestación de servicios	6 338	7 797	1 459	23,0%	36 107	32 391	-3 715	-10,3%	8 891	-1 095	-12,3%
Gastos por Prestacion de Servicios	**1 484**	**2 853**	**1 368**	**92,2%**	**8 823**	**9 716**	**893**	**10,1%**	**2 194**	**659**	**30,0%**
RESULTADO EN PRESTACION DE SERVICIOS	**4 939**	**5 032**	**93**	**1,9%**	**27 620**	**23 041**	**-4 578**	**-16,6%**	**6 792**	**-1 760**	**-25,9%**
Otros Ingresos de Operación	**-3 689**	**-1 723**	**1 965**	**-53,3%**	**-14 952**	**-7 571**	**7 381**	**-49,4%**	**-1 241**	**-482**	**38,9%**
Otros ingresos de operación	2 276	3 263	987	43,3%	12 306	16 632	4 327	35,2%	4 035	-772	-19,1%
Otros Gastos de Operación	5 965	4 986	-979	-16,4%	27 257	24 203	-3 054	-11,2%	5 276	-290	-5,5%
Ganancias o Pérdidas por Diferencias de Cambio	**-1 253**	**378**	**1 631**	**-130,2%**	**-553**	**-119**	**434**	**-78,5%**	**-444**	**822**	**-185,3%**
RESULTADO OPERACIONAL BRUTO	**12 388**	**20 137**	**7 748**	**62,5%**	**66 574**	**85 764**	**19 190**	**28,8%**	**26 262**	**-6 126**	**-23,3%**
Gastos de Administración	**13 735**	**13 640**	**-95**	**-0,7%**	**51 168**	**52 251**	**1 082**	**2,1%**	**13 338**	**302**	**2,3%**
Gastos de personal	7 479	7 856	377	5,0%	31 154	31 790	636	2,0%	7 909	-53	-0,7%
Gastos Generales	6 256	5 784	-472	-7,5%	20 014	20 460	446	2,2%	5 429	356	6,6%
RESULTADO OPERACIONAL NETO	**-1 347**	**6 496**	**7 843**	**-582,4%**	**15 406**	**33 514**	**18 108**	**117,5%**	**12 925**	**-6 428**	**-49,7%**
RESULTADO ANTES DE RECARGOS, MULTAS, CASTIGOS Y ESTIMACIONES	**-1 347**	**6 496**	**7 843**	**-582,4%**	**15 406**	**33 514**	**18 108**	**117,5%**	**12 925**	**-6 428**	**-49,7%**
Recargos, Multas, Castigos y Estimaciones	**-2 572**	**3 669**	**6 241**	**-242,6%**	**-1 287**	**8 000**	**9 286**	**-721,8%**	**2 648**	**1 021**	**38,6%**
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES	**1 225**	**2 828**	**1 603**	**130,8%**	**16 692**	**25 514**	**8 822**	**52,8%**	**10 277**	**-7 449**	**-72,5%**
Impuestos sobre la renta	628	-171	-799	-127,2%	5 856	5 289	-567	-9,7%	1 569	-1 740	-110,9%
RESULTADO DESPUES DE IMPUESTO RENTA	**597**	**2 999**	**2 402**	**402,5%**	**10 836**	**20 225**	**9 388**	**86,6%**	**8 708**	**-5 709**	**-65,6%**
Contribuciones Obligatorias	155	479	324	209,9%	3 402	5 972	2 570	75,6%	2 613	-2 134	-81,7%
RESULTADO FINAL	**442**	**2 520**	**2 078**	**469,7%**	**7 435**	**14 253**	**6 818**	**91,7%**	**6 095**	**-3 575**	**-58,7%**

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

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. La Gerencia Corporativa de Finanzas presenta y da seguimiento mensual, a la información financiera, para la toma de decisiones, con el fin de mejorar el negocio.

Segundo. El artículo 3 del Código de Gobierno Corporativo, establece que la Junta Directiva General del BCR, es el Órgano Supremo de Gobierno del BCR.

Tercero. Dicho Reglamento tiene dentro de las funciones de la Junta Directiva: Supervisar a la gerencia superior y exigir explicaciones claras e información suficiente y oportuna, a efecto de formarse un juicio crítico de su actuación. Y luego: Cumplir con sus funciones respecto a la información de los estados financieros y controles internos requeridos en el Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la Sugef, Sugeval, Supen y Sugese.

Cuarto. La atención a la Directriz n.°083-H-MIDEPLAN, Alcance Gaceta 09/05/2020 Dirigida a los Bancos Comerciales del Estado, sobre el fomento del crédito en condiciones favorables,

para capital de trabajo e inversión, para personas y empresas afectadas por el Covid-19; se incluye el efecto financiero sobre la eliminación de Tasa Piso, en las operaciones que mantienen dicho parámetro.

Quinto. El viernes 31 de julio del 2020, el Banco Central de Costa Rica publicó la revisión del Programa Macroeconómico 2020-2021, considerando los efectos de la pandemia y las restricciones sanitarias.

Sexto. Lo establecido en la Directriz N°45-MH-MCEE, los Bancos Estatales deben reducir sus Márgenes de Intermediación Financiera MIF4 y Eficiencia Operativa, de manera gradual, hasta el año 2022.

Se dispone:

Dar por conocido el informe de los Estados Financieros del Banco de Costa Rica, con corte a abril del 2021, en cumplimiento del Sistema de Información Gerencial (SIG).

ARTÍCULO VIII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos referentes de procedimiento administrativo, de conformidad con la Ley General de Control Interno.

ARTÍCULO IX

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, continúa bajo la modalidad de tele presencia, el señor **Mynor Hernández Hernández, Gerente Corporativo de Operaciones** y presenta el informe fechado 20 de mayo del 2021, por medio del cual se solicita el aval de la Junta Directiva General, para el control de cambios en el Contrato 0432020014200002-00 Licitación Abreviada 2019LA-000026-0015700001 "*Contratación para la adquisición de equipo Receptor de Efectivo de Billetes y Receptor de Monedas* ", para lo cual se hace acompañar por la señora Natalie Díaz Zúñiga, Directora de Proyectos, TI.

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, y al respecto, don **Mynor Hernández** indica: "El tema es para informar al Directorio, sobre el control de cambios que se está aplicando al Proyecto Receptores de Efectivo. Como recordarán, el Proyecto Receptores lo que hace es adquirir equipos, que son para recepción de billetes y monedas; la contratación es por 10 equipos receptores y 5 de

monedas, que se estarían colocando en las cajas auxiliares, a fin de que las funciones que realizan estas personas, sean sustituidas por estos equipos.

El costo del proyecto es de US$1.130.000 (dólares norteamericanos), que incluye el costo de los equipos, el software, más el soporte correctivo y preventivo, por 4 años, tanto de software como del equipo. La justificación del cambio que nos están pidiendo, que son cuatro meses adicionales, tienen que ver con el impacto que tuvimos durante la pandemia, por atrasos en las entregas de los equipos, por parte de los proveedores; se ha tenido impacto en el laboratorio que pone a operar estos equipos; lastimosamente, esto únicamente se puede hacer en forma presencial y el tema del aforo mínimo, el distanciamiento y las medidas sanitarias impactaron en la cantidad de recursos que pueden estar.

Además, tuvimos el tema de los atrasos que han tenido dos proyectos, al final se traslaparon en el tiempo, provocando que dos proyectos se alcanzaran y los mismos recursos que tienen que atender un proyecto, tienen que atender el otro; entonces también estamos disminuidos con las capacidades para atender el proyecto Switch, el proyecto del IST, cuyos recursos se comparten, también, con este proyecto.

Además, hay un cambio de alcance en el tema de cumplimiento, un aspecto que hubo que negociar con la parte de Cumplimiento; por la normativa de Sugef (Superintendencia General de Entidades Financieras), hubo que incorporar ese cambio al alcance, y un último tema que tuvo que ver con los entregables del proveedor, que tenía que ver con la calidad, lo cual nos implicó un ciclo adicional de pruebas.

Todo ese conjunto de situaciones, está implicando que el proyecto, o el plan viable de trabajo, se nos retrase cuatro meses, pasando del 27 de mayo (2021), al 18 de octubre (2021), y por eso tenemos un retraso en el cronograma esperado, de 4 meses y, también, lo que vamos a ver en temas de beneficios, es que no vamos a recibir los beneficios en ese tiempo, pero, al final, obviamente, los beneficios se van a quedar en esos cuatro meses en el tiempo, una vez que se empiece a operar. No hay impacto adicional en el costo del proyecto, aparte del tiempo, pero sí tenemos el impacto que no vamos a recibir los beneficios, hasta tanto no se empiecen a operar los primeros equipos". (Ver imagen n.°1).

CONTROL DE CAMBIOS - PROYECTO RECEPTORES DE EFECTIVO Y AUTOSERVICIO			
INDICADOR	**INICIAL**	**VARIANZA POR CONTROL DE CAMBIO**	**TOTAL**
Alcance	El Banco de Costa Rica adquirió y requiere implementar en ambientes productivos de las cajas auxiliares y puntos de venta de algunos de sus cliente corporativos y de banca de personas, equipos receptores de efectivo para apoyar los puntos mencionados; integrando los mismos con la infraestructura tecnológica del Banco con el fin de acreditar estos depósitos de forma inmediata (en línea) a las cuentas corrientes de los diferentes clientes.	Se requiere incorporar dentro del alcance, los requerimientos del área de cumplimiento en atención de la normativa SUGEF.	-
Tiempo	34 meses	4, 15 meses	38,15 meses
Fecha Fin	27-Mayo-2021	18-Octubre-2021	-
Costo con prorrogas	$1 130 000,00	No impacta el costo	$1 130 000,00
Beneficio	Mantener las captaciones. Aumentar la eficiencia operativa de las cajas Auxiliares (Auto gestión de depósitos)	Los costos de inversión no se ven impactados, no obstante los beneficios aún no se perciben.	-
CC aplicados	-	CC-2020 – Impacto pandemia COVID-19 (Tiempo:8 meses)	
Justificación del control de cambio	Se requiere alinear las fechas detalladas en el cronograma del proyecto, con las fechas estimadas de realización; considerando las siguientes situaciones: • Durante el proceso de implementación del proyecto ha sido necesario desviar la asignación de tiempo de forma parcial de las distintas áreas involucras, para atender la operación en marcha, atención de incidentes o necesidades urgentes de otros proyectos como el caso del Proyecto IST/Switch, en el cual compiten los recursos físicos y humanos en atención y asignación de recursos, cabe indicar que este último Proyecto cuenta con alta prioridad por tratarse de un compromiso del Banco con el Oficio SUGEF 12-65. • Debido a la situación de la Pandemia Internacional Covid-19, las tareas que se realizan de forma presencial por la naturaleza del Proyecto, se han requerido implementar medidas de salubridad al ingreso del Laboratorio de ATMs´ y coordinar "ventanas de visitas" y grupos de equipos reducidos, lo cual limita la posibilidad de trabajar en forma paralela en diferentes actividades que requieren de estos equipos. • El Banco incurrió en ciclos adicionales de pruebas para el proceso de aceptación, debido a la calidad del entregable por parte del proveedor .El control de cambio no altera las condiciones contractuales hacia el proveedor (por lo que se tramitaran las multas, cuando así correspondan). • Se requiere incorporar dentro del alcance, los requerimientos del área de cumplimiento en atención de la normativa SUGEF. • Adicionalmente, se cuenta con la aprobación por parte del Comité Corporativo Ejecutivo N.° 19-2021.		

Imagen n.°1. Control de cambios – Proyecto Receptores de Efectivo y Autoservicio
Fuente. Gerencia Corporativa de Operaciones

Concluye don **Mynor** indicando: "Esa es la situación, lo que justifica el control de cambios; obviamente, el control de cambio ya fue visto por el Comité Corporativo Ejecutivo, entonces, lo que se solicita es dar por conocido el control de cambios a este proyecto, de los cuatro meses, que ya fue conocido en el Comité Corporativo Ejecutivo, en la reunión n.°19-2021. No sé si tienen alguna consulta sobre el tema".

El señor **Néstor Solís Bonilla** dice: "Don Mynor, está de más consultar que ya hicieron el mejor esfuerzo y que estos cuatro meses ya están filtrados".

A lo cual, don **Mynor** responde: "Sí señor, correcto; hicimos varios ejercicios, tanto con los dos equipos de proyecto, por aquí me acompaña doña Natalie (Díaz), quien es Directora del Proyecto, y hemos, incluso, tratado de trasladar algunos recursos, de unos proyectos a otros, sin embargo, este es el mejor plazo que logramos conseguir, con todo el reacomodo que ya hicimos entre los equipos de trabajo".

Al respecto, el señor **Solís** pregunta: "Ese plazo, sí lo ven como probable, o sea, no se espera ningún cambio". Don **Mynor** responde: "Quitando que no haya algún imprevisto de mayor impacto, con temas de restricciones sanitarias, o algo que no podamos prever, consideramos que el tiempo es suficiente, dado el avance que ya lleva el proyecto".

Así las cosas, don **Néstor** consulta si los señores Directores están de acuerdo y después de esperar comentarios, dice: "No hay comentarios, estaríamos de acuerdo (con la propuesta). Muchas gracias, don Mynor".

Una vez finalizada la exposición se concluye la participación, por medio de telepresencia, del señor Mynor Hernández y de la señora Natalie Díaz.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Que, durante el proceso de implementación del proyecto, ha sido necesario desviar la asignación de tiempo, de forma parcial, de las distintas áreas involucras, para atender la operación en marcha, atención de incidentes o necesidades urgentes de otros proyectos, como el caso del Proyecto IST/Switch, en el cual compiten los recursos físicos y humanos, en atención y asignación de recursos; cabe indicar que este último Proyecto cuenta con alta prioridad, por tratarse de un compromiso del Banco con el Oficio SUGEF 12-65.

Segundo. Que, debido a la situación de la Pandemia Internacional Covid-19, las tareas que se realizan de forma presencial, por la naturaleza del Proyecto, se han requerido implementar medidas de salubridad al ingreso del Laboratorio de ATMs´ y coordinar "ventanas de visitas" y grupos de equipos reducidos, lo cual limita la posibilidad de trabajar, en forma paralela, en diferentes actividades que requieren de estos equipos.

Tercero. Que el Banco incurrió en ciclos adicionales de pruebas, para el proceso de aceptación, debido a la calidad del entregable, por parte del proveedor.

Cuarto. Que el control de cambio no altera las condiciones contractuales hacia el proveedor (por lo que se tramitaran las multas, cuando así correspondan).

Quinto. Que, de acuerdo con la carta SGF-0224-2021(actualización sobre la adquisición de la herramienta de monitoreo y la automatización de la metodología de clasificación de riesgo), es necesario incorporar los desarrollos requeridos para el proceso de registro de transacciones, por medio de un receptor de efectivo.

Sexto. La aprobación por parte del Comité Corporativo Ejecutivo, en la reunión n.°19-2021.

Séptimo. Que el proyecto que presente una variación en la fecha final de entrega, superior al 20%, deberá ser de conocimiento a la Junta Directiva General; referencia POL-PES-PLE-150-10.

Se dispone:

Dar por conocido el control de cambios del Proyecto Receptores de Efectivo, conforme a la información presentada en esta oportunidad, el cual fue aprobado por el Comité Corporativo Ejecutivo, en la reunión n.°19-2021.

ARTÍCULO X

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos de cumplimiento de la Ley 7786 (Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo), su Reglamento (Decreto Ejecutivo N°

36948-MP-SP-JP-H-S, Reglamento general sobre legislación contra el narcotráfico, actividades conexas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y delincuencia organizada) y el Acuerdo Sugef 12-10 (Normativa para el cumplimiento de la Ley n.°8204).

ARTÍCULO XI

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

ARTÍCULO XII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia Corporativa de Riesgos*, el señor **Minor Morales Vincenti** somete a consideración de este Directorio, el memorando GRC-309-2021, fechado 20 de mayo del 2021, el cual contiene la propuesta de continuidad de la firma *Deloitte & Touche S.A.*, para la auditoría externa de riesgo 2021. Para la presentación de dicho asunto, participa también, bajo la modalidad de telepresencia, el señor Johnny Monge Mata, Gerente de Área de Riesgos Financieros y no Financieros.

A continuación, se transcribe, la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. El señor **Minor Morales** introduce el tema diciendo: “Buenas tardes a todos, nuevamente. Efectivamente, esta es una propuesta para la continuidad de la firma *Deloitte & Touche S.A.*, como empresa que realice la auditoría externa de riesgo. Esto tiene que ver con el acuerdo (Sugef) 2-10, que es el *Reglamento de Administración de Riesgos*, en donde su artículo 18, establece que todos los años debe hacerse un informe anual de auditoría externa de riesgos y también, este mismo acuerdo, establece que esta firma debe ser aprobada o designada por la Junta Directiva (General); está contenido como parte del (Sistema de Información Gerencial) SIG-31 y fue conocido en la sesión del Comité (Corporativo) de Riesgos n.°09-2021, del pasado 13 de mayo (de 2021).

Para comentarles, con esta firma tenemos un contrato (No. 2018-000091), en el cual se establece y reza el mismo contrato, la contratación por un año, pudiéndose prorrogar tres años adicionales, es decir, hasta el año 2021, para ejecutar el análisis de la auditoría relativa al

cierre de 2021. Siendo así, lo que nos pide Contratación Administrativa es hacer una evaluación de la firma auditora, ahí les pusimos la liga (link), hicimos un instrumento web; donde se evalúa el plan de auditoría, todos los temas de requerimiento de información, el contenido, las cartas, las recomendaciones, la presentación de resultados, el conocimiento del equipo y todas las partes involucradas en el proceso de auditoría, se encargan de hacer esta evaluación. El resultado de esta evaluación para este año es de un 100%; el año pasado, en la misma evaluación, la firma obtuvo una nota de 95.4%. (Ver imagen n.°1).

Imagen n.°1. Evaluación al desempeño de la firma auditora
Fuente: Gerencia Corporativa de Riesgo

Dado que, la empresa auditora presentó en tiempo y forma, los dos informes preliminares, así como también, el informe final que fue presentado en esta Junta Directiva (General) y que, además, ha venido cumpliendo, estrictamente, con todos los acápites del contrato y en razón de que, la firma ha venido en estos cuatro años y este (año) sería el último que haríamos bajo este contrato, ha venido demostrando el conocimiento y ha venido madurando los temas de introspección de la gestión integral de riesgo, es que se obtiene ese resultado, para el desempeño del 2020, de esta firma, con la nota que les mencioné del 100%.

En razón de esto, lo que les solicitamos es que, con base en la evaluación aplicada, en términos de que, se ha cumplido de forma adecuada con todos los requerimientos normativos y además contractuales, la recomendación es que esta Junta (Directiva General), prorrogue el contrato para un año más, que corresponde al cierre del periodo 2021. Me detengo aquí por si alguno de los señores Directores o señoras (Directoras) tienen alguna duda".

Al respecto, la señora **Gina Carvajal Vega** dice: "Este tema lo vimos en el Comité (Corporativo de Riesgo), pensando que, si bien es cierto, la empresa tiene un año más, para la próxima contratación de la firma auditora; vamos a cambiar un poco el proceso,

participando los miembros del Comité (Corporativo de Riesgo) ampliamente, en el alcance de dichas auditorías.

Ese proceso lo vamos a hacer de una manera anticipada, para tenerlo este año listo y poder contar con los tiempos requeridos, para hacer el proceso de contratación y vamos a contemplar esta y otras firmas, pero lo más importante es determinar las áreas, que como miembros del Comité (Corporativo de Riesgo) y como Directivos (Junta Directiva General), vamos a encontrar, más sustanciales para el Área de riesgo (Gerencia Corporativa de Riesgo), siendo además, que el Área de Riesgo (Gerencia Corporativa de Riesgo) este año tuvo un cambio estructural importante, incorporando algunos procesos que antes no estaban mapeados y daremos curso a esas nuevas funciones, para el proceso de auditoría próximo". El señor **Néstor Solís Bonilla** dice: "Señores, ¿comentarios?".

Continúa el señor **Minor Morales** con la exposición del asunto: "Considerando los temas regulatorios que les manifesté al inicio, en términos de la responsabilidad de este Órgano, de designar la firma auditora, en razón de que esta es una auditoría que se debe hacer anualmente; considerando, también que, el desempeño es satisfactorio y que además, esto cuenta con la recomendación del Comité (Corporativo) de Riesgo.

La solicitud es aprobar la continuidad de la firma *Deloitte & Touche S.A.*, para el contrato n.°2018-000091, por un año más, que corresponde al cierre del periodo 2021 y dar por atendido con ello, el SIG-31 y declarar el informe confidencial".

Sobre el particular, el señor **Néstor Solís** indica: "Tengo una consulta para don Manfred (Sáenz Montero, Gerente Corporativo Jurídico). Siendo esto, un proceso de contratación cabe declararlo confidencial, pienso que no". Ante lo cual, el señor **Manfred Sáenz Montero** agrega: "No señor. La prórroga y el contrato no; per sé, es un proceso más de contratación".

Prosigue don **Néstor** diciendo: "Si no hay comentarios, haciendo esa corrección, estaríamos acogiendo la propuesta de acuerdo". Adicionalmente, consulta: "Don Minor, por forma, ¿se ocupa en firme?". Por lo que el señor **Morales** responde: "Se los agradecería, para agilizar el trámite administrativo del tema, muchas gracias". Así las cosas, el señor **Solís** dice: "¿Acuerdo en firme, señores?". Los miembros del Directorio manifiestan su conformidad con la propuesta del señor Solís.

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

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Que el Acuerdo Sugef 2-10, artículo 9 Responsabilidades del Órgano de Dirección indica: *En lo que respecta al proceso de Administración Integral de Riesgos, entre otros aspectos, pero no limitados a estos, corresponde al Órgano de Dirección ejercer las siguientes funciones: k) Designar a la firma auditora o profesional independiente para la auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgos*.

Segundo. Que el anterior Acuerdo (Sugef 2-10) señala en su artículo 18 Auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgo: *Las entidades deberán encomendar anualmente, una auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgos a un experto independiente, quien deberá emitir opinión sobre la efectividad, oportunidad y adecuación del proceso de administración Integral de Riesgos implementado por la entidad de conformidad con lo establecido en este Reglamento. […]*

Tercero. Que el contrato No. 2018-000091, con la firma *Deloitte & Touche*, S.A. permite prorrogar por un año más y que su desempeño ha sido satisfactorio.

Cuarto. Que este informe se establece en el Sistema de Información Gerencia (SIG-31) de Riesgo.

Quinto. Que este informe se presentó en el Comité Corporativo de Riesgos, en la sesión CCR-09-2021, del jueves 13 de mayo de 2021, quién recomienda la continuidad a éste Órgano.

Se dispone:

Aprobar la propuesta de ampliación de la auditoria externa de riesgo del Banco de Costa Rica, con la firma *Deloitte & Touche,* S.A., referente al contrato No.2018-000091 (Contratación Directa #2018CD-000046-01) por un año más, para el periodo de 2021. Lo anterior, en cumplimiento del Sistema de Información Gerencial (SIG-31).

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XIII

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

ARTÍCULO XIV

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

ARTÍCULO XV

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo*, en atención de lo dispuesto por la Junta Directiva General en las sesiones n.°45-19, artículo XIV, n.°52-19, artículo VII, celebradas el 08 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 o temas de relevancia que fueron conocidos por las siguientes Juntas Directivas de subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR:

- **BCR Valores S.A.:**
    - Informe resumen de acuerdos ratificados, correspondiente a la sesión ordinaria n.°11-21 y a la sesión extraordinaria n.º12-21, celebradas el 05 y el 13 de mayo del 2021, respectivamente.
- **BCR Corredora de Seguros S.A.:**
    - Informe resumen de acuerdos ratificados, correspondientes a la sesión n.º10-21, celebrada el 05 de mayo del 2021.

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

Al respecto, el señor **Néstor Solís Bonilla** indica: “Pasamos a *Asuntos de juntas directivas de subsidiarias y comités de apoyo*. Don Pablo (Villegas Fonseca), su ayuda, por favor”. Ante lo cual, el señor **Villegas Fonseca** dice: “Se les circularon los resúmenes de los acuerdos ratificados por las juntas directivas de BCR Valores y BCR Corredora de Seguros. En este caso, la propuesta de acuerdo, es dar por conocidos dichos informes, en función de que los miembros de la Junta Directiva General participan como miembros de las diferentes juntas de

subsidiarias, según corresponde, y que dichos documentos fueron puestos a su disposición, en tiempo y forma, para su respectiva revisión".

En consecuencia, don **Néstor Solís** pregunta: "¿Estaríamos de acuerdo, señores?". Los señores Directores se muestran de acuerdo con lo propuesto".

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Lo dispuesto por la Junta Directiva General, en la sesión n.°45-19, artículo XIV, celebrada el 08 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.°52-19, 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.°45-19, artículo XIV, del 8 de octubre del 2019.*

Tercero. Lo dispuesto por la Junta Directiva General, en la sesión n.°30-2020, 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 y los acuerdos de relevancia tratados por las siguientes juntas directivas de subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR:

- **BCR Valores S.A.:**
  - Informe resumen de acuerdos ratificados, correspondiente a la sesión ordinaria n.°11-21 y a la sesión extraordinaria n.º12-21, celebradas el 05 y el 13 de mayo del 2021, respectivamente.
- **BCR Corredora de Seguros S.A.:**
  - Informe resumen de acuerdos ratificados, correspondientes a la sesión n.º10-21, celebrada el 05 de mayo del 2021.

ARTÍCULO XVI

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo*, en atención de lo dispuesto por la Junta Directiva General, en las sesiones n.°45-19, artículo XIV; y n.°52-19, artículo VII, celebradas el 08 de octubre y 19 de noviembre del 2019, respectivamente, así como de la sesión n.°32-2020, 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 de Auditoría:**
    - Resumen de acuerdos ratificados, correspondientes a la reunión ordinaria n.°06-21 y reunión extraordinaria n.°07-2021CCA, celebradas el 21 y el 27 de abril del 2021, respectivamente.
- **Comité Corporativo de Ejecutivo:**
    - Resumen de acuerdos ratificados, correspondientes a la reunión n.°18-2021CCE, celebrada el 10 de mayo del 2021.
- **Comité Corporativo de Activos y Pasivos:**
    - Resumen de acuerdos ratificados, correspondientes a la reunión n.°09-2021CCAP, celebrada el 29 de abril del 2021.

Al respecto, el señor **Néstor Solís Bonilla** indica: “Pasamos a *Asuntos de juntas directivas de subsidiarias y comités de apoyo*. Don Pablo (Villegas Fonseca), su ayuda, por favor”. Ante lo cual, el señor **Villegas Fonseca** dice: “(En esta oportunidad), se les circularon remitieron los resúmenes de los acuerdos ratificados por los comités (de apoyo), específicamente relativos al Comité Corporativo de Auditoría, al Comité Corporativo Ejecutivo y al Comité Corporativo de Activos y Pasivos. En este caso, la propuesta de acuerdo, es dar por conocidos dichos informes, en función de que los miembros de la Junta Directiva General participan como miembros de los distintos comités de apoyo, según corresponde, y que dichos documentos, fueron puestos a su disposición, en tiempo y forma, para su respectiva revisión”.

En consecuencia, don **Néstor Solís** pregunta: “¿Estaríamos de acuerdo, señores?”. Los señores Directores se muestran de acuerdo con lo propuesto”

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

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Lo dispuesto por la Junta Directiva General, en la sesión n.°45-19, artículo XIV, celebrada el 08 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.°52-19, 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.°45-19, artículo XIV, del 8 de octubre del 2019.*

Tercero. Lo dispuesto por la Junta Directiva General, en la sesión n.°30-2020, 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 de Auditoría:**
  - Resumen de acuerdos ratificados, correspondientes a la reunión ordinaria n.°06-21 y reunión extraordinaria n.°07-2021CCA, celebradas el 21 y el 27 de abril del 2021, respectivamente.
- **Comité Corporativo de Ejecutivo:**
  - Resumen de acuerdos ratificados, correspondientes a la reunión n.°18-2021CCE, celebrada el 10 de mayo del 2021.
- **Comité Corporativo de Activos y Pasivos:**
  - Resumen de acuerdos ratificados, correspondientes a la reunión n.°09-2021CCAP, celebrada el 29 de abril del 2021.

ARTÍCULO XVII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Junta Directiva General*, el señor **Néstor Solís Bonilla** informa que, según lo dispuesto en el orden del día, corresponde el

nombramiento de la Presidencia y Vicepresidencia de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, para el período comprendido del 1 de junio del 2021 y el 31 de mayo del 2022.

Seguidamente, se transcribe, de manera literal, lo expuesto en este asunto. Al respecto, el señor **Solís Bonilla** indica: "Pasaríamos a los Asuntos de la Junta Directiva General. Tema único: designación de Presidencia y Vicepresidencia, para el período de junio 2021 a mayo 2022. Este es un tema resolutivo".

Sobre este particular, el señor **Javier Zúñiga Moya** dice: "Quisiera proponer que lo de la Presidencia y la Vicepresidencia se mantengan. En este momento, yo me siento cómodo, por lo menos mi caso y quiero proponérselo a los demás compañeros". Seguidamente, los restantes integrantes del Directorio se muestran de acuerdo con el planteamiento del señor Zúñiga Moya.

Interviene el señor **Solís Bonilla** y dice: "Lo que cabe aquí es darles las gracias por la confianza y por el apoyo que nos han brindado, tanto a doña Mahity, como a mí y todos sabemos que este es un tema de demandante tiempo, pero nos la pasamos muy ocupados, para verle la otra cara a la moneda, así que muchas gracias".

Por su parte, la señora **Mahity Flores Flores** indica: "Muchas gracias, igualmente, a los compañeros".

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

De conformidad con lo dispuesto, en el artículo 35, de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, por unanimidad, designar en los cargos de Presidente y Vicepresidenta de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, en ese orden, al señor Néstor Eduardo Solís Bonilla, mayor, casado una vez, cédula de identidad n.°106170200, Licenciado en Derecho; y a la señora Mahity Flores Flores, mayor, casada, cédula de identidad n.°109770920, Licenciada en Contaduría Pública.

El plazo de dichos nombramientos es por el período de un año, que rige del 01 de junio de 2021 al 31 de mayo del 2022, en razón de lo cual, el señor Solís Bonilla y la señora Flores Flores tendrán las atribuciones y deberes de su cargo, con apego a las disposiciones aplicables.

En consecuencia, la integración de la Junta Directiva General, para el período comprendido del 01 de junio del 2021, al 31 de mayo del 2022, es la siguiente:

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

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XVIII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Junta Directiva General*, la señora **Mahity Flores Flores** se refiere al proyecto de Pagos Inmediatos (PIN), del Banco Central de Costa Rica, diciendo: "Resulta que, hace unos días, esta Junta tuvo conocimiento del adelanto que el Banco Central (de Costa Rica) solicitó, en el tema del PIN (Sistema de Pagos Inmediatos) y eso, obligó a la Administración a correr unos cronogramas de proyectos, para salir antes, creo que al 31 de agosto. Este proyecto del PIN impacta otro proyecto que se viene manejando y se viene trabajando en Bicsa (Banco Internacional de Costa Rica), que es el Sinpe Internacional del cual, el Banco Nacional ya salió, hace unos meses atrás y nosotros lo tenemos dentro de una ruta de proyecto, pero un poco más a largo plazo.

El hecho de que este proyecto se acortara (PIN), eso nos ayuda también, porque sí o sí, afecta el otro proyecto de Sinpe Internacional. Entonces, yo quería hacer una solicitud a la Administración -esto lo conversamos un poco en el Comité de Tecnología de Bicsa-, para que pueda traer a esta Junta, nuevamente, esa valoración del proyecto, para acortar fechas, con el fin de aprovechar esa modificación que ya habían solicitado y que pueda lograrse una reducción en el proyecto Sinpe Internacional y salir nosotros, a apoyar este este proceso".

Sobre el particular, el señor **Douglas Soto Leitón** expresa: "Justamente, doña Mahity, ayer en Comité (Corporativo) Ejecutivo vimos la lista de proyectos y cronograma, que vendría la próxima semana, a Junta Directiva y allí lo comentamos; el PIN es el pago inmediato y eso se está acortando para que entre (se implemente) el 31 de agosto; entonces, ya allí (en ese momento), estaríamos con el nivel del Banco Nacional y ya podríamos hacer transacciones con Bicsa, con el PIN -con el pago inmediato-.

Por lo anterior, el señor **Néstor Solís Bonilla** manifiesta: "Don Douglas, sería necesario traer una presentación, con detalle". Ante lo cual, don **Douglas** indica: "Con todo gusto". Finalmente, don **Néstor** expresa: "Bueno, si les parece, quedamos en esos términos, doña Mahity", a lo que la señora **Flores Flores** indica: "Si señor, muchas gracias".

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Tomar nota de los comentarios externados por la señora Mahity Flores Flores, respecto al proyecto de Sinpe Internacional y la relación con el proyecto de Pagos Inmediatos (PIN), del Banco Central de Costa Rica y el Banco Internacional de Costa Rica (Bicsa); asimismo, encargar a la Gerencia General y a la Gerencia Corporativa de Transformación Digital presentar a esta Junta Directiva, una propuesta para acortar la fecha de cumplimiento del proyecto Sinpe Internacional, debiendo considerarse el plazo de seis semanas para la atención de este requerimiento, el cual rige a partir de la fecha de comunicación del acuerdo, por parte de la Secretaría de la Junta Directiva; lo anterior, según lo estableció en la sesión n.°27-2020, artículo IX, punto 6), celebrada el 14 de julio del 2020.

ARTÍCULO XIX

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios*, conforme a lo dispuesto en el orden del día, el señor **Douglas Soto Leitón** se refiere a las reuniones sostenidas con la Superintendencia General de Entidades Financieras, relacionados con la Oficialía de Cumplimiento, haciendo referencia al artículo XI de esta sesión, así como con la Contraloría General de la República, acerca de las gestiones realizadas, en conjunto, entre el Banco de Costa Rica, la Municipalidad de San José y el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), a fin de demoler el edificio, propiedad del BCR, en el que se encuentra ubicado el Consejo Nacional de Producción (CNP), en Sabana Sur.

A continuación, se transcriben los comentarios realizados sobre este asunto. Al respecto, don **Douglas Soto** dice: "En el tema de cumplimiento, ya lo discutimos cuando se presentó el plan de acción del Informe de Auditoria Externa (se refiere al artículo XI de esta sesión, sobre el cumplimiento Ley 7786 Banco, periodo 2020).

El segundo tema que teníamos, es que, desde hace año y medio, venimos conversando con la Municipalidad de San José, el MOPT y nosotros (BCR), para demoler el edificio en que hoy está el CNP; ahí en Sabana Sur. En ese sentido, no habíamos podido avanzar,

porque el asunto era que un 70% de la edificación que hay que botar, está ubicada en un terreno del MOPT, que es donde alinea la carretera de la Transversal 24; y un 30% es del Banco de Costa Rica, prácticamente, la torre, pero eso está en subterráneo, unido por silos, un túnel bastante grande, lo que significa que para demoler, hay que hacerlo todo al mismo tiempo, no se puede demoler por una parte y otra parte.

Entonces, nos reunimos con la Contraloría General de la República, ayer a las 2:00 de la tarde, durante una hora y se llegó a la conclusión de que el MOPT y Banco de Costa Rica hagan un convenio, donde el Banco de Costa Rica saque un cartel, para demolerlo absolutamente todo y; luego, le haga una cuenta por cobrar al MOPT, para cuando ya tenga el presupuesto -que posiblemente sea el próximo año-, le reintegre al Banco de Costa Rica.

De acuerdo con la conversación, este convenio no debe tener refrendo de la Contraloría; ya hay experiencias, según nos dijo la Contraloría, en ese sentido, y estaríamos trabajando de esta manera. Esto, desde el inicio, lo había recomendado don Manfred (Sáenz Montero, Gerente Corporativo Jurídico), pero las autoridades del MOPT no habían aceptado hacerlo así; ahora, ya con el visto bueno y las explicaciones de Contraloría, entonces, iríamos en esa dirección. No sé si tienen algún comentario o alguna consulta, algún Director".

Por tanto, el señor **Luis Emilio Cuenca Botey** dice: "Nada más para anticipar, yo sospecho que la torre del CNP y lo que eso representa, va a generar, tal vez, no sé si alguna disconformidad, ya sea por el símbolo, por el patrimonio histórico o por cualquier otra razón, que conviene mapear y ver cómo se va a comunicar esto y de qué manera se va a atender algo que, eventualmente, podría ser una crítica. En fin, anticipémoslo, nada más". Ante lo cual, dice el señor **Douglas Soto**: "Sí, señor, de acuerdo, vamos a coordinar con el área de comunicación para tener un protocolo de atención inmediata".

Asimismo, el señor **Néstor Solís Bonilla** dice: "Don Douglas, dos comentarios; uno, ¿tienen idea de cuánto cuesta el proyecto de demolición?, y dos, cuando usted habla de demoler todo, ¿se refiere a las edificaciones que están contra la línea del tren?, porque CNP tiene bodegas, edificaciones, oficinas a los otros lados; es como una especie de herradura".

Responde el señor **Soto**: "Sí, señor, en ese sentido, se estima el costo alrededor de ¢350 millones y es, exactamente, todo este edificio que está justamente en esa carretera; todo ese tramo, es lo que hay que botar". Pregunta don **Néstor**: "¿Lo que está paralelo a la línea del tren?". Indica don **Douglas Soto**: "Exacto, sí, señor".

Además, el señor **Manfred Sáenz Montero** dice: “Lo que pasa, don Néstor, es que hay unos silos que no se ven y las bases son unos huecos enormes; entonces, eso no se puede trabajar por pedazos, los ingenieros nos dicen ‘es materialmente imposible y lo más eficiente es, hagan una contratación que limpie todo, rellene todo y se haga responsable de esa demolición’”. Sobre lo cual, indica don **Néstor**: “Pero, escuchándolos, es tamaño poco, es complicado y creo que hay que ponerle mucha atención al comentario de don Luis Emilio, porque, efectivamente, algún grupo va a reclamar”.

También, la señora **Maryleana Méndez Jiménez** dice: “En esa misma línea, en algún momento habíamos conversado sobre este tema, porque, realmente, la torre es simbólica, pero está en tan mal estado, que lo que está provocando ahora es, más bien, un peligro para el barrio completo. Entonces, es como tomar eso, dentro del mensaje, porque entiendo yo, que esto sopla el viento muy fuerte y se puede caer; entonces, más bien en la medida en que nosotros podamos agilizar el proceso, en esa medida nos evitamos una contingencia fuerte, allí”.

De igual forma, el señor **Javier Zúñiga Moya** dice: “Bueno, una duda mía; vamos a demoler ahí, y ¿qué?”. Responde el señor **Douglas Soto**: “Sí, con todo gusto. Eso está dentro de los planes de la Transversal 24; una vez que esto se demuele y se recoja, entonces, la Municipalidad (de San José), que ya tiene fondos internacionales, hace inmediatamente, la alineación de la carretera, el cordón del caño y todo el cableado que es Internet y otra serie de cosas, que ya tienen aprobación y financiamiento internacional, para comenzar con lo que es la Ciudad Tecnológica”.

Sobre lo anterior, don **Javier Zúñiga** dice: “O sea, le estamos ayudando a la Municipalidad, porque el Banco no va a hacer nada, ahí”. Aclara don **Douglas Soto**: “Bueno, acuérdese que la Junta Directiva había resuelto dejar ese terreno en *stand by*, mientras vemos cómo evoluciona todo este asunto de la pandemia”.

Por su parte, don **Néstor Solís** dice: “No, pero es que la inquietud de don Javier -*me corrige don Javier*-, es otra; nos vamos a gastar una millonada y nos vamos a comprar, eventualmente, un costo reputacional y, entonces, ¿qué va a hacer el Banco con ese terreno, después de que nos gastamos la millonada? Debemos tener algún uso o alguna alternativa, para justificar esa inversión”.

En ese punto, dice don **Javier**: “Yo me estoy poniendo en el peto de CRHoy y vengo y le digo, ‘Don Douglas, bueno, ustedes gastaron 350 millones (de colones), demolieron

un edificio, ¿qué es lo que van a hacer?, ¿por qué lo hicieron?, ¿por qué en este momento? y ¿a quién quieren beneficiar?’”. Explica don **Douglas Soto**: “Don Javier, acuérdese que el edificio está en media carretera del MOPT. Ya dentro del Plan Nacional, es una carretera nacional, el MOPT tiene previsto hacer esa carretera; entonces, se unen las tres entidades: Municipalidad (de San José), Banco de Costa Rica y el MOPT, con el propósito de construir la carretera y eso también, nos da a nosotros una plusvalía importante, porque el terreno ya va a contar con todos los elementos, incluida fibra óptica, para cualquier proyecto futuro que el Banco decida tomar”. A lo que dice don **Javier**: “Ok, ahora sí me dio los argumentos, es lo que quería oír”.

Por otro lado, la señora **Gina Carvajal Vega** dice: “Tengo una duda, ese proceso de demolición, ¿lo va a llevar a cabo el Banco, también es parte de…? Porque ahí también, el tema es rotular que es un proceso de demolición, poner algo de precaución, que se vea que es un tema de seguridad pública y que se expongan más los logos de la Municipalidad y el MOPT, una cosa así, sería más que evidente, en el momento de hacer la demolición, que es un proyecto MOPT, ojalá no estemos nosotros, pero MOPT y la otra institución, los que están llevando a cabo el proyecto y yo creo que eso, queda más que claro que es una obra que está en proceso, como cualquier otra obra”.

En cuanto a lo expuesto, don **Douglas Soto** dice: “Con todo gusto, por eso decía que vamos hacer un protocolo de comunicación, que incluya tanto comunicados a la prensa, el poster que usted dice; definitivamente, hay que tomar todos los ángulos, para ver los riesgos y mitigarlos. Aquí, el que el único que se ha manifestado en contra de botar la torre, era el Sindicato del CNP, pero ya ni siquiera ellos están ahí”.

Igualmente, doña **Maryleana Méndez** dice: “Que a eso, yo le agregaría el factor riesgo, o sea, realmente el riesgo de que eso se caiga es muy complejo, pero; además, en algún momento, no sé si fue en una (sesión de) Junta (Directiva) de (BCR) SAFI, se había hablado de por qué no se podía construir ahí o desarrollar ahí un complejo de oficinas, por parte de Safi. Yo lo que entiendo es que hay un aspecto normativo en el centro, pero tal vez, don Álvaro (Camacho de la O, Subgerente Banca Corporativa) nos pueda aclarar, en esa línea”.

En consecuencia, el señor **Álvaro Camacho** dice: “Sí, en efecto, en algún momento, si bien recuerdo, se estuvo valorando algún desarrollo, pasar el inmueble a un fondo de desarrollo, que se pudiera hacer algo más comercialmente; inclusive, cuando en su momento,

se valoraba hacer el edificio del Banco, el nuevo edificio, se pensó hacerlo con un fondo de desarrollo.

Ahorita no preciso si se había una limitación concreta; sí, en el reglamento, recuerdo que hay limitaciones, para que las operaciones entre partes se realicen; no recuerdo si, por el tema de ser ya propiedad del Banco, el traslado de propiedad sí podría limitar la operación de SAFI, como tal. Creo que por ahí iba la consulta de doña Maryleana y creo que es con respecto a ese Reglamento; entonces, operativamente sí, legalmente creo que sí había un impedimento, habría que volverlo a revisar, si fuera el caso o buscar otro vehículo, si se deseara un desarrollo ya más comercial".

Sobre lo expuesto, doña **Maryleana Méndez** dice: "Gracias. Sí, era eso para que no quedara esa pregunta abierta, porque creo que fue en una (sesión) Junta Directiva de Safi que se levantó, pero me parece importante, -que yo recuerde- efectivamente, en esas operaciones entre partes del Conglomerado (Financiero BCR) había una restricción, dado que la propiedad es del Banco y tendría que ser trasladada a algún fondo, pero queda ahí para revisiones futuras, porque la propiedad es valiosísima y no solo eso, sino que está ubicada en la entrada de la Ciudad Tecnológica. Entonces, tiene muchísimo potencial, porque habíamos entendido que, incluso, Yamuni cambió también, su lugar de bodegaje y lo trasladó a otro lado, o sea, muy probablemente esa zona, en forma paulatina, se vaya a convertir, completamente, en una ciudad tecnológica, efectivamente y bueno, ahí tenemos un activo muy importante".

Adicionalmente, el señor **Manfred Sáenz** dice: "Explicar que la demolición, -a la pregunta de don Javier-, básicamente, es la franja que da a la línea del tren, como dijo Usted, y que se van a demoler los edificios que están del lado de la propiedad del Banco, que es inevitable, porque al estar cortando y botando, hay que también botar del lado nuestro. Por eso, inclusive, la torre que está en la esquina, eso no se puede hacer por partes, como si fuera un lego; eso hay que botarlo todo, estructuralmente, para evitar que se produzca una tragedia, etcétera, pero era esa explicación, nada más. Gracias".

Finalmente, el señor **Néstor Solís** dice: "Bueno, don Douglas, si fuera posible, la semana próxima, por favor, piénselo, convérsenlo con los asesores que correspondan y dentro eso, con Gustavo Araya (Martínez, Asesor Externo de Comunicación Política de la Junta Directiva) y nos hacen un planteamiento un poco más estructurado de qué es lo que sigue". A lo que dice don **Douglas**: "Sí, señor. Con todo gusto".

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

1.- Tomar nota de la información suministrada por la Gerencia General, relacionadas con las reuniones sostenidas con la Superintendencia General de Entidades Financieras, relacionados con la Oficialía de Cumplimiento, haciendo referencia al artículo XI de esta sesión, así como con la Contraloría General de la República, acerca de las gestiones realizadas, en conjunto, entre el Banco de Costa Rica, la Municipalidad de San José y el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), a fin de demoler el edificio, propiedad del BCR, en el que se encuentra ubicado el Consejo Nacional de Producción (CNP), en Sabana Sur.

2.- Encargar a la Gerencia General presentar, en una próxima sesión, el protocolo de comunicación a establecer, relacionado con la demolición el edificio en el que se encuentra ubicado el Consejo Nacional de Producción (CNP), en Sabana Sur, proyecto en el que participan el Banco de Costa Rica, la Municipalidad de San José y el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, para lo cual, deberá tomar en consideración los comentarios externados por los señores Directores en esta oportunidad.

Para tal fin, deberá considerarse el plazo de seis semanas para la atención de este requerimiento, el cual rige a partir de la fecha de comunicación del acuerdo por parte de la Secretaría de la Junta Directiva, lo anterior, según lo estableció la Junta Directiva General, en la sesión n.°27-2020, artículo IX, punto 6), celebrada el 14 de julio del 2020.

ARTÍCULO XX

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios*, de conformidad con lo dispuesto en el orden del día, el señor **Douglas Soto Letón** se refiere a solicitud recibida del Ministerio de Hacienda, relacionada con el trámite para trasladar dos propiedades recibidos en dación de pago, por parte del Banco, al Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).

A continuación, se transcribe, la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. Al respecto, el señor **Soto Leitón** dice: “El último punto que tenemos, que le doy la palabra a don Manfred viene relacionado con una correspondencia, donde el Ministerio de Hacienda solicita que esta Junta Directiva, delegue en una persona o en varias, para hacer el traspaso de dos propiedades en Cartago, que había sido aprobado por una ley de la República (Ley n.°9870 *Autoriza al Ministerio de Hacienda para que reciba en dación de pago dos fincas propiedad de BCR, para trasladarlas al MAG -Ministerio de Agricultura y*

Ganadería-, para instalación de una finca experimental segregación y entrega de parcelas a agricultores de Cartago instalación de agroindustria), donde el Banco Costa Rica traslada al Estado esas dos propiedades".

Seguidamente, el señor **Manfred Sáenz Montero** dice: "Buenas tardes, de nuevo. Estas dos propiedades se originan en Bancrédito (Banco Crédito Agrícola de Cartago); de ahí vienen para el Banco de Costa Rica. Desde el momento que se llevó a cabo la fusión, hubo iniciativas y se determinó con esta ley, la n.°9870. Estas dos propiedades están (ubicadas) en la provincia de Cartago; en la ley se establece los números (de fincas), planos e identificación adecuada y la ley prevé, autoriza al Ministerio de Hacienda para que ambas sean recibidas, como parte de pago de impuestos del Banco Costa Rica; por lo menos no fue que tuviéramos que donarlas ni regalarlas, sino que (el Ministerio de) Hacienda las recibe como parte del pago de impuestos.

La ley dice que el monto por recibir, lo definirán los peritos de Hacienda, así lo dice. El destino de las fincas, una de ellas se va a inscribir a nombre del MAG (Ministerio de Agricultura y Ganadería), para que establezca un Instituto de Comercio Nacional de Innovación y Transferencia Tecnológica Agropecuaria; ese es el destino de una. Y el destino de la otra, todo eso está por ley, no estoy más que leyendo, es que la segunda, por medio del Inder (Instituto de Desarrollo Rural) se va a parcelar y van a entregarse a familias, a granjas, para el desarrollo de la agricultura de alta tecnología, que ahí dice el porcentaje, la mitad de la finca y el resto (de la propiedad) al Inder, por medio del MAG.

Entonces, el Ministerio de Hacienda lo que nos pidió es que tuviéramos el acuerdo de la Junta donde se autoriza a una (persona) y yo recomendé que sea al Gerente y a los Subgerentes, cualquiera de los tres, que puedan asistir, porque si es solo uno y no puede, después hay que extraer el tema, otra vez, a Junta. Ellos están pidiendo que se autorice; nada más están diciendo eso; ya hay un borrador de acuerdo que, sencillamente, es que la Junta toma nota de esta ley 9870, de la solicitudes de (Ministerio de) Hacienda y se autoriza a comparecer a los señores Gerente y Subgerentes, ante la Notaría del Estado, cuando corresponda. ¿Por qué digo cuando corresponda?, porque todavía no tenemos el borrador de escritura, no tenemos los valores con que los van a recibir.

De todo eso, estaríamos informando, tan pronto (Ministerio) Hacienda nos de esos datos; ahorita estamos con este trámite, pero como nos pidieron este requisito, a priori, mejor una vez lo traemos, para que ustedes lo conozcan y si lo tienen a bien, lo autoricen".

Interviene el señor **Soto Leitón** y dice: "Y, don Néstor y señores Directores, que quede 'en firme', para comunicarle inmediatamente al Estado, porque tanto hay interés de los Diputados, como de (Ministerio) Hacienda, para hacer este traspaso lo más rápido posible, porque estas fincas van a ser destinadas, una, a un centro de acopio y otra a un campo experimental, financiado por el Gobierno de China".

El señor **Néstor Solís Bonilla** doce: "Sobra decir, don Douglas, que cuando tengan el borrador, nos lo compartan y si es del caso lo discutimos. ¿Estaríamos de acuerdo, señores (Directores)?. Los miembros del Directorio se muestran conformes con el planteamiento.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

1.- En acatamiento a lo dispuesto en la Ley 9870 *Autorización al Ministerio de Hacienda para que reciba, en dación de pago, dos fincas propiedad del Banco de Costa Rica, para trasladarlas al Ministerio de agricultura y Ganadería para la instalación de una finca experimental, la segregación y entrega de parcelas a agricultores de la provincia de Cartago y la instalación de una zona de bodegas para la instalación de una agroindustria en Cartago* y por ser de interés para el Banco, autorizar entregar al Ministerio de Hacienda, en dación de pago por concepto de deudas tributarias pendientes, las fincas del Partido de Cartago, Folios Reales Matriculas números 29761-000 y 68400-000, propiedad de esta Institución.

Para efectos de la aplicación contable al monto de la deuda, se acepta que el valor de cada uno de los inmuebles sea determinado mediante el avalúo que realice el Ministerio de Hacienda, para estos efectos.

2.- Autorizar a los señores Douglas Soto Leitón, Álvaro Camacho de la O, o Renán Murillo Pizarro, para que en forma individual, cualquiera de ellos comparezca en representación del Banco, ante el notario del Estado, a efectos de suscribir la escritura correspondiente, para el traslado de ambos inmuebles, según lo aquí acordado.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XXI

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

En consecuencia, el señor **Pablo Villegas Fonseca** presenta el oficio n.°6993 (DFOE-FIP-0015), de fecha 18 de mayo del 2021, suscrito por la señora Julissa Sáenz Leiva, Gerente de Área de Fiscalización para el Desarrollo de las Finanzas Públicas, de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa, de la Contraloría General de la República (CGR), dirigido al señor Néstor Solís Bonilla, en su calidad de Presidente del Banco de Costa Rica, así como representante del Banco Crédito Agrícola de Cartago y Bancrédito Sociedad Agencia de Seguros, S.A., mediante el cual se solicita información sobre contratos de alquiler de edificios y locales, para uso de oficina en el Sector Público, vigentes durante el período de 2017 al 30 de abril de 2021; además, se debe indicar el nombre completo del funcionario que servirá de enlace con el ente Contralor para evacuar dudas y consultas que, eventualmente, surjan. La información debe remitirse, a más tardar, el 1° de junio del 2021.

A continuación, se transcribe, la exposición del tema, así como los comentarios realizados sobre este asunto. Al respecto, don **Pablo Villegas** indica: “El primer oficio, es el n.°6993 (DFOE-FIP-0015), suscrito por el Área de Fiscalización para el Desarrollo de las Finanzas Públicas, de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa, de la Contraloría General de la República (CGR); son tres notas las que llegaron, es el mismo oficio, dirigido todos a don Néstor Solís, en calidad, primero, de Presidente de la Junta Directiva del Banco de Costa Rica; también como representante, se indica en la (segunda) nota, del Banco Crédito Agrícola de Cartago y la tercera (nota), de Bancrédito Sociedad Agencia de Seguros, S.A. Las tres notas solicitan información sobre contratos de alquiler de edificios y locales, para uso de oficina en el Sector Público, vigentes durante el período de 2017 al 30 de abril de 2021; además, se solicita que se indique el nombre completo del funcionario que servirá de enlace, ante el ente Contralor, para evacuar dudas y consultas que, eventualmente, surjan. Señala, (además) el documento que la información (solicitada) debe remitirse, a más tardar, el 01 de junio del 2021.

En este caso, la propuesta de acuerdo, si lo tienen a bien, sería dar por conocido el oficio y trasladarlo a la Gerencia General y a la Gerencia Corporativa de Operaciones, para

que analicen y atiendan esta nota, conforme corresponda, en el plazo indicado, debiendo en todo momento informar lo respectivo a este Directorio".

El señor **Néstor Solís Bonilla** dice: "Tengo una consulta, don Pablo; cuando nos preguntan, ¿es en condición de arrendantes o arrendatarios?". Al respecto, el señor **Douglas Soto Leitón** responde: "(En condición de) Arrendatarios, don Néstor".

Asimismo, el señor **Villegas Fonseca** agrega: "Es importante indicar que, contacté a don Mynor Hernández (Hernández, Gerente Corporativo de Operaciones), de tal manera que la propuesta de respuesta va a ir por separado, por cada una de las instancias". Copia del oficio se remitió, oportunamente, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

1.- Dar por conocido el oficio n.°6993 (DFOE-FIP-0015), suscrito por la Gerente de Área de Fiscalización para el Desarrollo de las Finanzas Públicas, de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa, de la Contraloría General de la República (CGR), dirigido a la Presidencia de la Junta Directiva del Banco de Costa Rica, así como del Banco Crédito Agrícola de Cartago y Bancrédito Sociedad Agencia de Seguros, S.A., mediante el cual se solicita información sobre contratos de alquiler de edificios y locales, para uso de oficina en el Sector Público, vigentes durante el período de 2017 al 30 de abril de 2021; asimismo, el nombre completo del funcionario que servirá de enlace con el ente Contralor, para evacuar dudas y consultas que, eventualmente, surjan.

2.- Trasladar el oficio n.°6993 (DFOE-FIP-0015), conocido en esta oportunidad, a la Gerencia General y a la Gerencia Corporativa de Operaciones, para que lo analicen y atiendan conforme corresponda, en el plazo indicado, sea a más tardar, el 01 de junio del 2021, debiendo informar de la respuesta a este Directorio, para lo que corresponda.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XXII

En el capítulo de la agenda denominado *Correspondencia,* el señor **Pablo Villegas Fonseca** presenta copia del oficio n.°DJMH-0881-2021, de fecha 21 de mayo del 2021, remitido por la señora Dagmar Hering Palomar, Directora Jurídica del Ministerio de Hacienda; dirigido al señor Douglas Soto Leitón, en su calidad de Gerente General del BCR, cuyo asunto

se titula *Recepción como gasto deducible propiedades de acuerdo a la ley número 9870,* el cual se transcribe seguidamente:

> *En respuesta a consultas realizadas por este Ministerio a la Notaria del Estado, en razón del trámite a seguir a efectos de proceder con la aplicación de las disposiciones contenidas en la Ley número 9870 del 17 de julio del 2020, publicada en el Alcance 218 de La Gaceta número 207 del 19 de agosto del 2020, se nos ha indicado que resulta necesario contar con un acuerdo de la Junta Directiva del Banco de Costa Rica, en el cual se autorice al representante legal de la institución bancaria para comparecer en la escritura pública.*
>
> *En virtud de lo anterior, respetuosamente se les solicita remitir documento en el que conste tal autorización a la brevedad posible, por cuanto tal y como se expone, resulta necesario incorporarlo al expediente administrativo correspondiente, a efectos de continuar con el trámite respectivo.*
>
> *Asimismo, le agradecemos nos pueda indicar una fecha aproximada en la cual podríamos contar con el documento, pues nos encontramos en estrecha comunicación tanto con el Despacho del señor Ministro y con la Notaría del Estado en el asunto, el cual reviste gran importancia para esta Cartera.*
>
> *Finalmente, ponemos a su disposición tanto para la remisión del documento requerido, como para cualquier consulta o comunicación necesaria el correo electrónico juridica@hacienda.go.cr, y como enlace de esta Dirección Jurídica al Lic. Pablo Solano Borbón, correo electrónico solanobp@hacienda.go.cr, teléfono 2547-4128.*

A continuación, se transcriben los comentarios efectuados durante el conocimiento de este oficio. El señor **Pablo Villegas Fonseca** dice: “El siguiente oficio, fue remitido por la Directora Jurídica del Ministerio de Hacienda; dirigido a don Douglas Soto, en su calidad de Gerente General del BCR, por medio del cual se indica que, en razón del trámite a seguir, a efectos de proceder con la aplicación de las disposiciones contenidas en la Ley n.°9870 (*Autorización al Ministerio de Hacienda para que reciba en dación de pago dos fincas propiedad de BCR, para trasladarlas al MAG -Ministerio de Agricultura y Ganadería-, para instalación de una finca experimental segregación y entrega de parcelas a agricultores de Cartago instalación de agroindustria*), la Notaría del Estado indica que resulta necesario contar con un acuerdo de la Junta Directiva del BCR, en el cual se autorice al representante legal de la institución bancaria, para comparecer en la escritura pública. Por lo tanto, solicitan remitir dicho acuerdo, a la brevedad posible, por cuanto resulta necesario incorporarlo al expediente administrativo respectivo, a fin de continuar con este trámite.

Este oficio está relacionado con el último de los puntos de los asuntos varios (refiere al artículo XX, de esta sesión), por lo que la propuesta de acuerdo es ratificar lo dispuesto en ese momento, que consiste en autorizar tanto al Gerente General como a los Subgerentes (de Banca Corporativa y Banca de Personas), cualquiera que sea, para que comparezca cuando les

corresponda, a esta protocolización, salvo que ustedes dispongan otra cosa y también, declararlo en firme".

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

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

1.- Dar por conocido el oficio n.°DJMH-0881-2021, remitido por la Dirección Jurídica del Ministerio de Hacienda; dirigido a la Gerencia General del BCR, cuyo asunto se titula *Recepción como gasto deducible propiedades de acuerdo a la ley número 9870.*

2.- Reitera el acuerdo tomado en el artículo XX, de esta sesión, en el sentido de que, en acatamiento a lo dispuesto en la Ley 9870 *Autorización al Ministerio de Hacienda para que reciba, en dación de pago, dos fincas propiedad del Banco de Costa Rica, para trasladarlas al Ministerio de agricultura y Ganadería para la instalación de una finca experimental, la segregación y entrega de parcelas a agricultores de la provincia de Cartago y la instalación de una zona de bodegas para la instalación de una agroindustria en Cartago* y por ser de interés para el Banco, se autoriza entregar al Ministerio de Hacienda, en dación de pago por concepto de deudas tributarias pendientes, las fincas del Partido de Cartago, Folios Reales Matriculas números 29761-000 y 68400-000, propiedad de esta Institución.

Para efectos de la aplicación contable al monto de la deuda, se acepta que el valor de cada uno de los inmuebles sea determinado mediante el avalúo que realice el Ministerio de Hacienda, para estos efectos.

3.- Autorizar a los señores Douglas Soto Leitón, Álvaro Camacho de la O, o Renán Murillo Pizarro, para que en forma individual, cualquiera de ellos comparezca en representación del Banco, ante el notario del Estado, a efectos de suscribir la escritura correspondiente, para el traslado de ambos inmuebles, según lo aquí acordado.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XXIII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos de cumplimiento de la Ley 7786 (Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo), su Reglamento (Decreto Ejecutivo N°

36948-MP-SP-JP-H-S, Reglamento general sobre legislación contra el narcotráfico, actividades conexas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y delincuencia organizada) y el Acuerdo SUGEF 12-10 (Normativa para el cumplimiento de la Ley No. 8204).

ARTÍCULO XXIV

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos referentes de procedimiento administrativo, de conformidad con la Ley General de Control Interno.

ARTÍCULO XXV

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

ARTÍCULO XXVI

Termina la sesión ordinaria n.°23-21, a las catorce horas con cincuenta y tres minutos.