

Acta de la Sesión Extraordinaria n.º30-22, celebrada por la Junta Directiva de BCR Pensión Operadora Planes de Pensiones Complementarias S.A., en la ciudad de San José, el lunes catorce de noviembre del dos mil veintidós, a las ocho con treinta y cuatro minutos, con el siguiente **CUÓRUM:**

Sr. Néstor Eduardo Solís Bonilla, Presidente; MBA Fernando Víquez Salazar, Vicepresidente; Dr. Luis Emilio Cuenca Botey, Tesorero; Licda. Marjorie Jiménez Varela, Secretaria; Licda. María del Milagro Herrera Quirós, Vocal.

Licda. María del Pilar Muñoz Fallas, en su condición de Fiscal.

Además, asisten:

Por BCR Pensión S.A.

Lic. Mauricio Rojas Díaz, Gerente de la Sociedad.

Lic. José Coto Silesky, Auditor Interno a.i.

Por Banco de Costa Rica:

Sra. María Elena Aviles Coto, Jefe de Oficina Notariado; Lic. Rafael Mendoza Marchena, Auditor General Corporativo; Lic. Juan Carlos Castro Loría, Asesor Jurídico Junta Directiva; MBA Pablo Villegas Fonseca, Secretario General; Licda. María José Araya Álvarez, Asistente Junta Directiva a.i.

El señor Douglas Soto Leitón no asiste por estar participando en el Congreso Felaban 2022, que se está llevando a cabo, en Guatemala, del 12 al 15 de noviembre del 2022.

El señor Manfred Sáenz Montero no asiste por estar atendiendo funciones propias de su cargo, por lo que en su sustitución participa la señora Aviles Coto.

Se deja constancia que los miembros de la Junta Directiva de esta Sociedad, miembros de la Alta Administración y personal de la Secretaría de la Junta Directiva participan de esta sesión, en modalidad de telepresencia, 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 extraordinaria n.º30-22, que se transcribe a continuación:

A. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DIA

B. ASUNTOS RESOLUTIVOS

Gerencia de la Sociedad

B.1 *Solicitud de ajuste en Cuadro de Mando Integral 2022, en la meta del Proyecto Impulsando Campeones. (CONFIDENCIAL)*

B.2 *Solicitud derogatoria del Reglamento para el pago de kilometraje a los funcionarios de BCR Pensiones. (PÚBLICO).*

B.3 *Actualización de Políticas para la atención y comunicación a los afiliados de los fondos administrados por BCR Pensiones. (PÚBLICO).*

C. ASUNTOS INFORMATIVOS

Gerencia de la Sociedad

C.1 *Estrategia de comunicación en BCR Pensiones. Atiende acuerdo sesión n.º21-22, art IX, acuerdo 2. (CONFIDENCIAL)*

Oficialía de Cumplimiento

C.2 *Informe de desempeño del Proyecto 190001. (CONFIDENCIAL)*

D. CORRESPONDENCIA

D.1 *Oficio Supen SP-1384-2022, referente a los participantes de sesiones presenciales sobre la gestión de los fondos por generación. (PÚBLICO)*

Seguidamente, el señor **Néstor Solís Bonilla** dice: “Buenos días a todos. Al ser las 08:34 am, estaríamos iniciando esta sesión extraordinaria n.º30-22, con el tema primero, Aprobación del Orden del Día. ¿Si los señores Directores tienen alguna observación al orden del día? No la hay. ¿De parte de la Administración?”.

El señor **Mauricio Rojas Diaz** dice: “Tal vez, don Néstor (Solís Bonilla) y señores Directores, solicitarles que el punto B1, que es la solicitud de ajuste en el Cuadro de Mando Integral, que es un tema (que está como) resolutivo, le hicimos un pequeño ajuste, entonces, para que pase (en la agenda) como (punto) informativo, don Néstor (Solís Bonilla), por un asunto del orden del día, porque no hay que aprobarlo”.

Interviene don **Néstor** y dice: “Es (un tema) de conocimiento. Me llamó la atención. Gracias don Mauricio; es un buen punto”

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el orden del día de la sesión extraordinaria n.º30-22, con el ajuste sugerido en cuanto a que el punto *B.1Solicitud de ajuste en Cuadro de Mando Integral 2022, en la meta del Proyecto Impulsando Campeones. (CONFIDENCIAL)*, sea traslado del aparado de *Asuntos Resolutivos* y sea conocido como primer punto de los *Asuntos Informativos*, conforme se consigna en la parte expositiva de este acuerdo.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO II

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Resolutivos*, participa mediante la modalidad de telepresencia, el señor **José Manuel Ávila González, Gerente Comercial a.i BCR OPC** y presenta a conocimiento de este Directorio, el informe fechado el 09 de noviembre del 2022, relacionado con la solicitud de derogatoria del Reglamento para el pago de kilometraje a los funcionarios de BCR Pensiones S.A.

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

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

En cuanto a ello, el señor **Jose Manuel Ávila González** expresa: “Esto es sobre el Reglamento para el pago del Kilometraje de los funcionarios de BCR Pensiones, traemos antecedentes, las verificaciones realizadas, los considerandos y la propuesta de acuerdo.

Es importante mencionar que, como el antecedente, este Reglamento está ligado a la Ley General de Contratación Administrativa y lo que pretendía era poder pagar kilometraje a los funcionarios de la Operadora. El objetivo era reglamentar el asunto del arrendamiento de los vehículos, para el cumplimiento de las labores que ellos deben realizar fuera del centro de trabajo y que puedan utilizar el vehículo de su propiedad; sin embargo, se hizo una modificación

a la Ley General de Contratación Administrativa que empieza a regir a partir del primero de diciembre y en esta Ley se eliminó el procedimiento de arrendamiento de vehículos, hacia los funcionarios, por lo tanto, requerimos eliminar este Reglamento, ya que quedaría sin poder proceder, a partir del primero de diciembre; esas, básicamente, son las modificaciones realizadas.

Como considerando sería derogar el Reglamento para el pago de kilometraje y que se cuenta con los criterios de Riesgos (Jefatura de Riesgos), la División Jurídica (Gerencia Corporativa Jurídica), la Auditoría Interna y también del Asesor Externo (Jurídico) de la Junta Directiva. ¿Si tienen alguna consulta?, si no, para pasar a la propuesta de acuerdo”.

Seguidamente, la señora **María del Milagro Herrera Quirós** dice: “Si me permite, solo tenía una consulta, don Néstor (Solís Bonilla). Eliminándose el kilometraje ahora, ¿cuál figura se utiliza) porque no podemos paralizar el proceso de ventas ni atención al cliente”.

En cuanto a ello, el señor **Ávila González** expresa: “Nosotros tenemos un vehículo propio, de la Operadora, que es con el que coordinamos las giras que debemos de hacer, doña María (del Milagro); ese sería el contingente”.

Sobre el particular, la señora **Herrera Quirós** pregunta: “¿Y si alcanza? A lo que el señor **Ávila González** responde: “Sí. De momento alcanza, correcto”.

Al respecto, la señora **Marjorie Jiménez Varela** agrega: “Muy buenos días. Tenía una pregunta similar a la de doña María del Milagro (Herrera Quirós), pero para extenderla, don José Manuel, usted dice que, con un vehículo, más o menos, pueden atender los requerimientos que, en ese sentido, tendría la Operadora, pero, creo que se debe también de buscar algún mecanismo alternativo, porque podría ser que un vehículo para todas las labores no sea suficiente

Tomando en cuenta, además, de que nosotros en todo el tema estratégico teníamos objetivos de mayor penetración, eso significa que la gente se tiene que movilizar más, a buscar los clientes, etcétera y dentro de esos mecanismos alternativos y lo digo por experiencia, con modificaciones que han hecho las empresas, precisamente, ante eventos de esta naturaleza, es la utilización de las plataformas digitales de servicios de transporte, como Uber o los otros

que haya, en el sentido de que esto se pueda utilizar y que (el costo) corra a cargo de la Operadora de Pensiones, en este caso.

Entonces, sí creo que se debe valorar, porque un solo vehículo, con un plan estratégico que pretende incrementar la presencia de la Operadora, pareciera que podría quedarse corto, gracias”.

Además, la señora **María del Pilar Muñoz** dice: “Buenos días. Tal vez si son tan amables de indicarnos, quiénes hacían uso de este beneficio del kilometraje, como para complementar todo esto”.

Así las cosas, el señor **Ávila González** responde: “No teníamos a nadie todavía, con uso de kilometraje, porque el Reglamento no había sido aprobado todavía; más bien, el Reglamento iba a venir a aprobación, para poder utilizar el kilometraje, pero, como vino la modificación de la Ley antes, entonces, ya no pudimos implementar el tema del kilometraje”.

Añade el señor **Mauricio Rojas Díaz**: “Sobre este tema, como lo indica don Jose (Manuel), estratégicamente, la Operadora tiene definido algunos vendedores, en las zonas estratégicas, de más penetración o afiliación, para llamarlo de alguna forma y, prácticamente, el vehículo para lo que se utilizaba era cuando se hacían giras fuera del área metropolitana. Igual, como lo explica don Jose (Manuel), a nivel de la Operadora nunca se utilizó el cobro de kilometraje, como bien se explica, estaba establecido.

Adicionalmente, recordemos que también existe un contrato de servicios, entre el Banco (de Costa Rica) y las Subsidiarias, en este caso la Operadora que, también el Banco, al eliminar este pago kilometraje van a tener un método alternativo; entonces, si en algún momento necesitaríamos ocupar algún desplazo, que se dé, al mismo tiempo, podemos utilizarlo y se encuentra debidamente aprobado, si lo ocupáramos en algún momento”:

En ese sentido, el señor **Néstor Solís Bonilla** indica: “Don Mauricio, más bien me parece que es un punto muy importante y no tenemos una respuesta clara; son posibilidades. Mi sugerencia es que lo estudien y que en una próxima sesión lo traigamos a esta Junta Directiva y con los antecedentes del caso, en cuanto a cantidad o necesidades de uso y alternativas de solución ¿Les parece señores?”.

Los señores Directores expresan su conformidad con el planteamiento del señor Solís Bonilla.

Acto seguido, el señor **Solís Bonilla** continúa diciendo: “Bien, continuamos”.

Ante lo cual, el señor **Ávila González** dice: “La propuesta de acuerdo sería aprobar la derogatoria del Reglamento para el pago del kilometraje, como bien dijimos, a partir del primero de diciembre (del actual año), que rige la Ley de Contratación Administrativa con sus modificaciones, esto con el fin de mantener actualizada la Normativa Interna”.

Añade el señor **Solís Bonilla**: “Don José Manuel, me pareció entenderle, en alguna de las respuestas que usted dio a las consultas de las compañeras Directoras, de que nunca se aprobó el Reglamento”.

A lo que de señor **Ávila González** contesta: “Correcto, sí señor. El Reglamento kilometraje existe, don Néstor; está en *DocuBCR*, Nosotros lo que estamos era haciéndole unos ajustes y modificaciones, para tenerlo alineado, porque no se le hacía una actualización desde hace algún tiempo, pero, en vista del cambio la Ley, las actualizaciones ya no van, pero el documento original sigue quedando vigente. Entonces, lo que necesitamos es derogar ese documento original, para para sacarlo de la lista de Normativa que tenemos publicada”.

Seguidamente, el señor **Solís Bonilla** dice: “Ahora sí queda claro, porque no podríamos derogar algo que no fue aprobado, pero ya lo explicaste. Estaríamos derogando el Reglamento. Señores ¿de acuerdo?”.

Sobre el particular, el señor **Jose Coto Silesky** indica: “Solo una pregunta de forma. Dice a partir del primero de diciembre (la propuesta); no sé porque no podría hacerse, ya que no está uso, me imagino que el acuerdo puede quedar en firme, pero que fuera a partir de este momento; no sé a qué se debe que sea a partir del primero de diciembre”.

Acota el señor **Ávila González**: “No tenemos necesidad del acuerdo, en firme, don José. No estamos utilizando la modalidad, por lo tanto, lo estaríamos derogando en el momento en que entre en vigor la Ley, por eso sería a partir del primero de diciembre, ya pasado los pasos de la aprobación de la Junta, en la siguiente sesión y demás”.

Continuando con el tema, el señor **Solís Bonilla** añade: “Don José (Coto), déjeme aprovechar para hacer un comentario respecto al tema de aprobación de acuerdos. Creo, en lo

personal, que estamos “abusando” de la aprobación en firme; en realidad, el trámite lo que presupone es que los acuerdos, pues vamos a tener el tiempo y vamos a tener una sesión posterior, para ajustar o modificar cualquier elemento del acuerdo y no, necesariamente, dejarlo en firme, o sea deberíamos dejar en firme solo aquellos acuerdos que, necesariamente, lo requieran. ¿Estamos?”. De seguido, el señor **Coto Silesky** contesta: “Sí señor”.

En cuanto a ello, el señor **Solís Bonilla** expresa: “Más bien, para que nos ayuden en eso, a nivel de Auditoría, porque, a veces, innecesariamente, dejamos cosas en firme y no le damos el tiempo de maduración necesarios y eso no es una buena práctica, en mi criterio”.

En ese sentido, el señor **Coto Silesky** indica: “Básicamente, era don Néstor, porque si el Reglamento no se iba a utilizar y se podría proponer que fuera la derogatoria, a partir de este momento, entonces, para dejarlo sin efecto a partir de este momento, ahí sí hubiera requerido en firme, pero si va a ser hasta diciembre, como lo está solicitando la Administración, no hay problema que no sea en firme; lo tengo clarísimo, muchas gracias”.

En adición, el señor **Solís Bonilla** expresa: “El otro complemento, a ese comentario que hice, para compartirlo es que, en una sesión extraordinaria deberíamos también ser muy cautos con los acuerdos que tomamos en firme, lo anterior por la naturaleza de la sesión, como extraordinaria”.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Qué, a partir del 01 de diciembre del 2022, entra en vigor el *Reglamento Interno de Contratación Pública del Conglomerado Financiero BCR*,

Segundo. Que, se cuenta con los criterios de la Jefatura de Riesgos BCR OPC, de la Auditoría Interna BCR OPC, de la Gerencia Corporativa Jurídica BCR y del Asesor Jurídico de la Junta Directiva.

Se dispone:

1.- Aprobar la derogatoria del *Reglamento para el pago de kilometraje a funcionarios de BCR Pensiones, S.A.*, a partir del 01 de diciembre de 2022, fecha en la que entra

en vigor la *Ley General de Contratación Pública Ley n.º9986*, mediante la cual se elimina el procedimiento de arrendamiento de vehículos en el caso de funcionarios.

2.- Instruir a la Secretaría de la Junta Directiva remitir a la Unidad de Control Interno de BCR Pensiones este acuerdo, para que proceda con la derogatoria del *Reglamento para el pago de kilometraje a funcionarios de BCR Pensiones, S.A.*, a partir del 01 de diciembre de 2022, en el sistema *DocuBCR*, según lo aprobado en esta oportunidad.

3.- Encargar a la Gerencia de la Sociedad, para que, en una próxima sesión, presente a este Directorio, un informe acerca de las necesidades de uso de vehículos, para la atención de las labores propias de BCR OPC, así como las alternativas de solución, en sustitución del *Reglamento para el pago de kilometraje a funcionarios de BCR Pensiones, S.A.*, que fue derogado en el punto 1, anterior y para lo cual deberán tomarse en cuenta los comentarios de los señores Directores, consignados en la parte expositiva de este acuerdo.

ARTÍCULO III

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Resolutivos*, continúa participando, mediante la modalidad de telepresencia, el señor **José Manuel Ávila González, Gerente Comercial a.i BCR OPC** y presenta a consideración de la Junta Directiva, el informe que contiene la propuesta de actualización de Políticas para la atención y comunicación a los afiliados de los fondos administrados por BCR Pensiones S.A.

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

Seguidamente, el señor **José Manuel Ávila González** dice: “Las Políticas para la atención y comunicación a los afiliados. Dentro de los elementos vienen los antecedentes, las modificaciones que hicimos, los considerandos y la propuesta de acuerdo. Es importante como antecedente mencionar que el objetivo es el regular la atención y la comunicación hacia los afiliados y pensionados y que, producto de algunos talleres y sinergias que se dieron con el Conglomerado, se identificaron nuevos valores institucionales, que son los que estamos incluyendo dentro de este documento”.

Respecto a las modificaciones realizadas, señala don **José Manuel**: “Se elimina la documentación de referencia, como se ha venido haciendo con toda la normativa, se hizo la

modificación de los valores institucionales, de acuerdo con la actualización que hizo, también para el Conglomerado y se especifica que las redes sociales actuales son de Banco (de Costa Rica) y que la Operadora de Pensiones no cuenta con redes sociales; esos fueron los cambios que se realizaron”.

(En cuanto a los) considerado, bueno, es mantener la normativa actualizada y también contamos con todos los criterios respectivos del área de Riesgo (Jefatura de Riesgo de BCR OPC), Auditoría (Interna de la Sociedad), Gerencia Corporativa Jurídica y el Asesor externo (Jurídico) de Junta Directiva”.

Añade el señor **Néstor Solís Bonilla**: “Explíquenos un poquito, por favor, lo de las redes sociales”.

Atentamente, el señor **Ávila González** dice: “Lo de las redes sociales, don Néstor es que el documento, en algún momento, indicaba que la Operadora podía también tener redes sociales propias, administradas por la Operadora de Pensiones, pero por el tema del Conglomerado hay una instrucción que haya una única red social que sea manejada por el Conglomerado; nosotros estamos alineados a eso y lo que debamos publicar, a través de redes sociales, se hace en conjunto con el Conglomerado, coordinado con ellos”.

Ante lo cual, dice la señora **María del Milagro Herrera Quirós**: “Es que tenía también una consulta al respecto. ¿Se elimina el canal de contacto de teléfono, dícese texto y WhatsApp?, porque me pareció leerlo en alguna de las modificaciones, como que no se les daba continuidad a esos canales.

Y luego, tenía otra duda, ya que vamos a usar los canales del Conglomerado, soy cliente de Conglomerado, pero a mí no me llegan, aunque no tengo los Fondos de Pensión por todo este tema de libre transferencia, con el BCR, a mí no me llega la información, por ejemplo, educativa que ustedes están lanzando y ninguna comunicación de interés, a pesar de ser cliente del Conglomerado. ¿Es legalmente factible que se toque a todos los clientes que ya son del Conglomerado, aunque no sean de él del BCR (OPC), por la parte de educación?”.

Sobre el particular, el señor **José Ávila González** indica: “No doña María (del Milagro) la parte de educación y la información que nos enviamos, a través de comunicados, es

únicamente para los afiliados a la Operadora de Pensiones; esa información solo les llega a los afiliados de la Operadora”.

Al respecto la señora **Herrera Quirós** pregunta: “Ok. ¿y el tema de acceso a mensajes de texto y WhatsApp, sí continúa?”.

Acota el señor **José Manuel Ávila González**: “El tema de WhatsApp es la línea que estamos eliminando, porque ahora estamos utilizando *chat bot*; entonces, el *chat bot* es la herramienta alternativa para el WhatsApp. El WhatsApp no estaba teniendo mucha penetración y estaba teniendo algunos asuntos técnicos que, entonces, por eso se sustituyó por el *chat bot*, que está generando la misma interacción con los afiliados; por eso razón es que también se está actualizando esa línea”. A lo que la señora **Herrera Quirós** añade: “¿Los afiliados, a través de qué aplicación reciben esos mensajes?”.

En ese sentido, el señor **José Manuel Ávila González** indica: “El *chat bot* es una herramienta que está disponible en la web, a través del cual el afiliado puede contactarnos y hacer sus consultas por ahí; los mensajes educativos que son enviados a los afiliados, los reciben a través de email o través de un mensaje regular de SMS

Al respecto, la señora **Herrera Quirós** comenta: “Bueno, es mi percepción, no sé lo que dirán los estudios más recientes, pero, por lo menos, a nivel de (personas de) 40 o más (años), creo que la gente ahora solo consulta más el WhatsApp; hay que ver la penetración de las redes sociales por rango de edad ¿Ustedes lo tienen, lo consideraron? Es que me parece que se está dejando de atender a un segmento de la población que no está demasiado inmersa en el tema electrónico, red social, que tiene cierta resistencia con este tipo, como aplicaciones nuevas ¿Ustedes lo consideraron?”.

Ante lo cual, dice el señor **Ávila González**: “Sí, efectivamente, hay un estudio del área de Mercadeo, es un estudio corporativo que es el que nos indica que la mayoría de los clientes, también, en las encuestas de satisfacción que nosotros hacemos, lo que nos indican es que quieren ser contactados, a través de correo electrónico y que la información que nosotros enviamos, sea enviada por correo electrónico, de ahí que el correo electrónico es el pilar que nosotros utilizamos para hacer envíos de información y para un sector que no está tan digitalizado, lo que prefiere es el SMS regular, el mensaje regular.

Entonces, por eso es que también, el mensaje regulare es el otro que utilizamos. Además de eso, es importante recordar que nosotros tenemos citas virtuales, como les digo. Tenemos, también en la web, colgado del *chat bot*, a través del cual recibimos consultas; tenemos también el inbox, el correo (electrónico) a través del cual recibimos consultas y también tenemos el centro de atención telefónica. Son los canales que nosotros tenemos alternativos, adicional a todas las gestiones que hemos ido colgando en la web, en las que los afiliados se pueden auto servir; de esa manera es como estamos atendiendo a todos los afiliados.

Y por eso es que el WhatsApp, para este tipo de comunicaciones, pierde un poco de fuerza, porque el *chat bot* lo viene a sustituir. Al final de cuentas, el *chat bot* se convierte como en un Messenger interno, gratuito para el afiliado, por esa razón es que se está actualizando, en esa línea”. Dicho lo anterior, la señora **Herrera Quirós** dice: “Ok, gracias”.

Continuando, el señor **Solís Bonilla** añade: “Don José (Manuel) eso que usted plantea, me parece que es muy interesante, pero que deberíamos discutirlo con más tiempo, para que nos hagan un planteamiento, en una reunión futura, de ¿cuáles son los mecanismos que estamos utilizando? y ¿cuáles son las ventajas que estamos viendo, en esos mecanismos?; ¿por qué cambiar?, ¿por qué sí, por qué no?”.

Seguidamente la señora **Marjorie Jiménez Varela** dice: “Don Néstor, a mí me gustaría agregar a su comentario, que esto es un tema que lo hemos discutido, muchas veces aquí, cuando traen servicios que también son Corporativos. Hay que tomar en cuenta que aquí estamos miembros de la Junta Directiva, que no somos parte de la Junta Directiva General. Entonces, nosotros, realmente no conocemos esas directrices corporativas y nos queda como esa parte oscura, por así decirlo, respecto de cómo se va a tratar el tema Corporativo y dónde uno puede ahí visualizar, el punto específico de la Operadora.

Entonces, para agregar a lo que usted dice, creo que es importante que en esa presentación que nos vayan a hacer, en un futuro, comprender ¿cómo es que quedan todos estos servicios que el Conglomerado le va a dar, a la Operadora?, ¿cómo es que quedan en ese mapa?, para entender ¿cuál es la prioridad que tenemos?, ¿cuál es la jerarquía que tenemos? Don José (Manuel) habla de que tenemos una página web; bueno, ¿esa página web es la Operadora o la

administra Conglomerado, bajo estas nuevas directrices?, creo que quedan puntos que todavía no están claros en el manejo de la comunicación.

Entonces, a mí sí me gustaría, como usted muy bien lo dice, tener una presentación más amplia, para ver dónde se ubica la Operadora, dentro de esos servicios corporativos de comunicación, gracias”.

En cuanto a ello, el señor **Solís Bonilla** expresa: “Doña Marjorie (Jiménez Varela) muchas gracias más bien; muy oportuno comentario y yo le cambiaría la ‘parte oscura’, como por ‘queda un sinsabor’, porque ustedes no tienen, necesariamente, por qué tener claro que se está manejando, a nivel corporativo. He tenido una experiencia de ser Director externo de una OPC y es muy complicado y le quedan a uno estás dudas y esos sinsabores, así que don José (Manuel), en buena hora, preparemos cuanto antes, una presentación lo más comprensiva que se pueda”.

Sobre el particular, la señora **Herrera Quirós** indica: “Si me permites y adicionalmente, para agregar un poquito de esa investigación de mercado, porque, por lo menos en mi círculo cercano, cuando llama de un *Call Center* o lo que sea, para ofrecer información, uno siempre pide ‘mándelo al email’, como para que no me estorbe o tengo 1500 SMS, en el teléfono, que no he visto, cuestionando un poquito la efectividad del medio. Habría que hacer un estudio para determinar si, realmente, en nuestros segmentos ese medio es el más efectivo, como dice doña Marjorie (Jiménez Varela), fuera del segmento bancario que tal vez está en una prioridad o un temor de exposición más alto y por ello le pongan un poquito más de atención, los clientes”.

A lo que el señor **Solís Bonilla** responde: “Y podrían ser dos perfiles diferente doña María (Herrera Quirós)”. De esta forma, la señora **Herrera Quirós** dice: “Exactamente”.

Acota el señor **Ávila González**: “Tal vez, nada más para complementar esos comentarios, traemos hoy, una presentación sobre temas de comunicación. De repente, ahí, algunas de las inquietudes las podemos aclarar y en caso de que no, por supuesto, que preparemos la información necesaria, para compartirla con ustedes.

La propuesta de acuerdo sería aprobar las modificaciones realizadas en las políticas mencionadas, con el fin de actualizar, igual, la normativa”.

Copia de la información que contiene la propuesta, en manera comparativa, los criterios emitidos por el Asesor Jurídico de la Junta Directiva General, la Gerencia Corporativa Jurídica, así como la opinión de la Auditoría General Corporativa y la Gerencia Corporativa de Riesgos, las opiniones de la Auditoría Interna de la Sociedad y de la Jefatura de Riesgo de la Sociedad, fue suministrada, oportunamente, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de la sesión.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Mantener actualizada la documentación normativa de BCR Pensiones, de acuerdo con lo establecido por el Conglomerado Financiero BCR.

Segundo. Se cuenta con los criterios de Jefatura de Riesgo de la Sociedad, de la Auditoría Interna de la Sociedad, de la Gerencia Corporativa Jurídica y del Asesor Jurídico de la Junta Directiva:

Se dispone:

- 1.- Aprobar las modificaciones realizadas en las *Políticas para la atención y comunicación a los afiliados de los fondos administrados por BCR Pensiones S.A.*, con base en el documento conocido en esta oportunidad y que forma parte de este acuerdo, cuya copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.
- 2.- Instruir a la Secretaría de la Junta Directiva remitir a la Unidad de Control Interno de BCR Pensiones este acuerdo, así como el documento de las *Políticas para la atención y comunicación a los afiliados de los fondos administrados por BCR Pensiones S.A.*, aprobado en el punto 1, anterior. Asimismo, se autoriza a dicha Unidad proceder conforme corresponda, para la publicación del citado documento en el sistema *DocuBCR*.
- 3.- Encargar a la Gerencia de la Sociedad, para que, en una próxima sesión, presente un informe acerca los mecanismos que, actualmente está utilizando BCR OPC, para la atención y comunicación con sus afiliados, en general y que incluya, pero limitado a ello, al menos los siguientes aspectos:

- Un detalle de sus ventajas y desventajas, de cada mecanismo

- Las razones que justificar cualquier sustitución de estos instrumentos
- Identificar aquellos instrumentos, cuyos servicios serán brindados, a nivel del Conglomerado financiero, hacia BCR OPC, su nivel de prioridad y jerarquía
- Establecer las directrices que rigen a nivel del Conglomerado Financiero BCR y que son de acatamiento obligatorio, para BCR OPC.
- Identificar el nivel de efectividad, del uso de los instrumentos y servicios, que brindan, a nivel del Conglomerado Financiero BCR, en el caso de la atención y comunicación a los afiliados de los fondos administrados por BCR Pensiones S.A.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO IV

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada (n.º7975, del 04 de enero del 2000).

ARTÍCULO V

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos estratégicos y de uso restringido, de conformidad con lo establecido en el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública, en relación con las disposiciones de la Ley de Información No Divulgada (n.º7975, del 04 de enero del 2000).

ARTÍCULO VI

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 12-21 (Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la ley 7786).

ARTÍCULO VII

En el capítulo de agenda denominado *Correspondencia*, el señor **Mauricio Rojas Díaz** presenta el oficio SP-1384-2022, fechado el 08 de noviembre del 2022, suscrito por el señor Adrián Pacheco Umaña, Intendente de Pensiones, de la Superintendencia de Pensiones (Supen), dirigida a los Gerentes de las Operadoras de Pensiones Complementarias, mediante la cual, se cursa una invitación para participar en dos sesiones presenciales, en sus oficinas, sobre un nuevo proyecto basado en la gestión de los fondos por generación.

El oficio en referencia se transcribe a continuación:

Estimados señores:

La Superintendencia de Pensiones (SUPEN) ha venido trabajando en un nuevo proyecto basado en la gestión de los fondos por generación, esta iniciativa busca aumentar la tasa de remplazo de los afiliados y una mejora en la administración de los recursos de afiliados y pensionados.

Para la presentación de este proyecto se están programando dos sesiones presenciales con cupo limitado (por medidas de distanciamiento) en nuestras oficinas, según el siguiente detalle:

***Día 1:** 30 de noviembre; hora 8:30 am a 10:00, para los Gerentes y dos acompañantes (preferiblemente miembros del Órgano de Dirección).*

Nombre	Cédula	Ocupa parqueo	Placa

***Día 2:** 02 de diciembre; 11:00 am a 12:30 pm, para tres funcionarios del área técnica-operativa.*

Nombre	Cédula	Ocupa parqueo	Placa

Favor confirmar su participación al correo martinezFG@supen.fi.cr, con la información de los participantes según el detalle solicitado.

Al respecto el señor **Mauricio Rojas Díaz** dice: “Es una nota de correspondencia que llegó la semana pasada; es una invitación de la Superintendencia de Pensiones, sobre todo este tema de fondos generacionales, que se ha hablado un poco, a nivel de la prensa y ciertos artículos. Están programando dos sesiones, una, donde están invitando a mi persona y, preferiblemente, dos señores Directores, para una sesión presencial, el día 30 de noviembre

(2022) y ya la otra sesión, del 2 de diciembre, sería para tres funcionarios del área técnica operativa. Estas sesiones que se van a tener no son únicamente para la Operadoras, las demás operadoras vamos a estar presentes y ahí nos van a presentar el proyecto, el cual, la Supen empieza a tomar como base, la iniciativa del tema generacional.

Esa sería la idea y he conversado con doña Marjorie (Jiménez Varela) y don Fernando (Viquez Salazar), tal vez, si me puede acompañar, es un tema voluntario, si estamos de acuerdo y, posteriormente, ya que la Junta conozca un poco los temas adicionales, sobre este proyecto que, en primera instancia, sí cambiaría, en cierta forma, radicalmente, todo el tema de riesgo de inversiones o como lo hemos conceptualizado. En forma personal, de los temas generacionales, algo conozco, pero no son la solución al problema actual que está dando el tema de carteras y me parece que ese es un esquema, más para países mucho más grandes y mucho más desarrollados, pero, igual, es sin querer adelantarme, lo importante, creo que ahí es conocer la base con que la Supen va a impulsar ese proyecto, a nivel de la Operadora (...).

Al respecto el señor **Néstor Solís Bonilla** agrega: “De ser posible, don Fernando y doña Marjorie, bienvenida su asistencia”.

Por lo que, el señor **Fernando Viquez Salazar** añade: “Sí, yo le voy ha confirmado a don Mauricio, que yo lo acompaño, con todo gusto”.

Acota la señora **Marjorie Jiménez Varela**: “Yo también, sí señor”.

Siguiendo con el tema, el señor **Néstor Solís** dice: “Bueno, muy amable. Don Luis Emilio, lo escuchamos”.

A continuación, el señor **Luis Emilio Cuenca Botey**: “Un breve comentario. Si esto se va a materializar y vamos a avanzar, en esa vía, es un gran desafío, tanto a nivel de gestión de portafolios, pero también es un gran desafío y una obligación, a nivel comercial, para ir de forma muy agresiva y eso tiene que ser con el Banco (de Costa Rica); hay que resolver los problemas que ya conocemos, cuanto antes, para poder ir a captar juventud, porque, si no, entonces, vamos a estar en una problemática y creo que ahí hay que ser muy creativos.

En otro momento nos presentarán cómo se abordaría esto, pero, creo que es en el lado de gestión de portafolio, pero también el lado comercial que eso representaría desafíos, muy grandes, para esta Operadora”.

Ante lo cual, pregunta el señor **Solís Bonilla**: “Abusando de su agenda, don Luis Emilio, ¿será posible que usted también nos acompañe?”.

En ese sentido, el señor **Luis Emilio** indica: “30 de noviembre es, ¿verdad?”.

Seguidamente, el señor **Rojas Díaz** dice: “Sí señor, 30 de noviembre”.

La señora **María del Milagro Herrera Quirós** dice: “Miércoles, si no me equivoco”.

El señor **Luis Emilio** consulta: “¿Y es presencial? Déjeme ver si lo ajusto, pero podría ser; le confirmo pronto”.

En esa dirección, el señor **Solís Bonilla** agrega: “Muy amable, nos avisa ¿Qué más tenemos, don Mauricio?”.

Así las cosas, el señor **Mauricio Rojas** agrega: “Eso sería, don Néstor. Tengo entendido que muy posiblemente, después de esta primera visita, de conocer el proyecto, lo que yo sí estaría buscando es una sesión con las personas de Supen y con toda la Junta (Directiva), para tener un poco más de conocimiento (sobre este tema)”.

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 SP-1384-2022, suscrito por la Superintendencia de Pensiones (Supen), dirigida a los Gerentes de las Operadoras de Pensiones Complementarias, mediante la cual, se cursa una invitación para participar en dos sesiones presenciales, en sus oficinas, sobre un nuevo proyecto basado en la gestión de los fondos por generación.
- 2.- Disponer que, en el caso de la primera de las sesiones, relativa a la invitación cursada por la Superintendencia de Pensiones, conocida en el punto 1, anterior, participarán, en representación de este Directorio, el señor Fernando Víquez Salazar, la señora Marjorie Jiménez Varela y, eventualmente, el señor Luis Emilio Cuenca Botey.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO VIII

Termina la sesión extraordinaria n.º 30-22, a las nueve horas con cincuenta y cuatro minutos.