

**REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y PRIVILEGIADA EN EL  
CONGLOMERADO FINANCIERO BCR**

Documento Oficial en DocuBCR

**Planeación Estratégica  
Estrategia Organizacional**

---

---

## Tabla de contenido

I. Propósito .....	3
II. Alcance .....	3
III. Definiciones .....	3
Capítulo I .....	6
Aspectos generales.....	6
Artículo 1. Deber de confidencialidad .....	6
Capítulo II .....	6
Obligaciones .....	6
Artículo 2. Cumplimiento .....	6
Artículo 3. Responsabilidad .....	6
Artículo 4. Sanciones .....	7
Artículo 5. Alerta de confidencialidad .....	7
Capítulo III .....	7
Información y documentación .....	7
Artículo 6. De carácter confidencial y privilegiada.....	7
Artículo 7. Escalamiento y solicitud de opinión .....	8
Artículo 8. Del acceso a la información y documentación .....	8
Capítulo IV .....	9
Deber de probidad .....	9
Artículo 9. Finalidad.....	9
Artículo 10. Protección.....	9
Artículo 11. Denuncia .....	9
Artículo 12. Eliminación.....	10
Artículo 13. Vigencia.....	10

---

---

## I. Propósito

El propósito de este reglamento es establecer el manejo responsable y la protección de la información y/o documentación confidencial y privilegiada, que deben cumplir todas las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR, tanto en el ejercicio de sus funciones como ante solicitudes provenientes de partes interesadas tanto internas como externas.

## II. Alcance

Este reglamento está dirigido a todas las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR, que de manera periódica u ocasional emiten o tienen acceso a información y/o documentación confidencial y privilegiada.

## III. Definiciones

Para efectos de este documento, los conceptos que a continuación se enuncian tienen el siguiente significado:

**Conglomerado Financiero BCR:** es el integrado por el Banco de Costa Rica que ostenta la condición de entidad controladora del Conglomerado y por sus sociedades subsidiarias: BCR Valores Puesto de Bolsa S.A., BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A., BCR Pensión Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A., BCR Corredora de Seguros S.A., Banco Internacional de Costa Rica S.A. (Bicsa), BanProcesa S.R.L, BCR Logística (Depósito Agrícola de Cartago S.A. y Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A.), así como cualquier otra sociedad que en el futuro integre este Conglomerado.

Para efectos de la normativa que emita el Conglomerado se excluye de su aplicación a Bicsa, el cual puede emitir su propia normativa sobre esta materia. Las empresas Banco Internacional de Costa Rica, S.A. y BCR Logística no son entidades supervisadas por un ente supervisor del mercado financiero costarricense. En el caso de Bicsa se encuentra supervisado por la Superintendencia de Bancos de Panamá y su agencia en Miami está sujeta a regulaciones y a la supervisión periódica de las autoridades Regulatorias Federales y del Estado de Florida.

**Deber de probidad:** el funcionario público estará obligado a orientar su gestión a la satisfacción del interés público. Este deber se manifestará, fundamentalmente, al identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias, de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igualdad para los habitantes de la República; asimismo, al demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley; asegurarse de que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos

---

---

propios de la institución en la que se desempeña y, finalmente, al administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente.

**Escalamiento:** transferir una consulta, incidente, problema o cambio a un agente de servicio con un nivel más alto de experiencia, con el fin de obtener asistencia para resolver una solicitud de servicio planteada por un usuario.

**Información confidencial:** toda información o documentación que posea el Conglomerado Financiero BCR en forma física y/o digital en sus archivos o bases de datos, propia o que ha sido recabada como consecuencia de la relación comercial o contractual con personas físicas o jurídicas en condición de clientes, proveedores o socios de negocios, la cual no debe ser facilitada ni divulgada públicamente por parte de las personas trabajadoras en el desempeño de sus cargos, en cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, así como del secreto bursátil y bancario.

**Información privilegiada:** es la información o documentación en forma física y/o digital generada por el propio Conglomerado Financiero BCR por efecto de su operación, gestión y control, la cual por aspectos de competencia de mercado, resulta sensible y crucial en el manejo estratégico, operativo, financiero, de seguridad y reputación del Conglomerado, motivo por el cual debe ser cuidadosamente protegida y no facilitada ni divulgada por las personas trabajadoras, a fin de evitar que sea de conocimiento público y pueda ser de utilidad para los competidores o terceras personas en detrimento de los intereses, políticas y resultados del Conglomerado.

**Inobservancia:** incumplimiento de una ley, norma interna o externa.

**Persona trabajadora del Conglomerado Financiero BCR:** persona física que presta al Banco de Costa Rica o cualquiera de sus sociedades, sus servicios materiales, intelectuales o ambos, de manera personalísima y voluntaria; sea permanente o transitoria, subordinada o no, a cambio de una retribución o salario, en virtud de una relación laboral, amparada en un contrato de trabajo.

En su relación de servicio o de trabajo y en cuanto a derechos, deberes y responsabilidades, cada persona trabajadora, según pertenezca al respectivo integrante del Conglomerado Financiero BCR, mantendrá tal relación independientemente de quien ostente la condición de patrono, para los efectos legales que correspondan, por lo que no surgirá responsabilidad solidaria entre los integrantes del Conglomerado Financiero BCR respecto de tal relación con uno de sus integrantes.

---

---

**Secreto bancario:** garantía de privacidad derivada del principio constitucional de protección a la intimidad, que obliga a las entidades financieras a mantener reserva frente a terceros no autorizados, de todos aquellos datos que correspondan a las relaciones con sus clientes.

**Secreto bursátil:** los participantes en el mercado que reciban órdenes, las ejecuten o asesoren a clientes respecto de inversiones en valores, deberán actuar con cuidado y diligencia en sus operaciones, realizándolas según las instrucciones estrictas de sus clientes o, en su defecto, en los mejores términos, de acuerdo con las normas y los usos del mercado. La información que dichos participantes tengan en sus clientes será confidencial y no podrá ser usada en beneficio propio ni de terceros; tampoco para fines distintos de aquellos para los cuales fue solicitada.

**Unidad administrativa:** son las gerencias generales, subgerencias, y demás gerencias que poseen autoridad administrativa, y conforman la estructura organizacional del Conglomerado Financiero BCR.

---

---

## **Capítulo I**

### **Aspectos generales**

#### **Artículo 1. Deber de confidencialidad**

Las personas trabajadoras del Conglomerado Financiero BCR, en adelante Conglomerado, tienen la obligación legal y reglamentaria de guardar el sigilo con respecto de los datos de los clientes, proveedores y socios comerciales, de manera que estos no sean divulgados con terceras personas ajenas al Conglomerado.

El deber de confidencialidad no se violenta cuando la información es facilitada a entes que pertenezcan al Conassif en su supervisión, auditores internos y externos, tampoco cuando media autorización expresa de los titulares de la información o una orden de la autoridad judicial competente.

## **Capítulo II**

### **Obligaciones**

#### **Artículo 2. Cumplimiento**

Las personas trabajadoras del Conglomerado deben cumplir con lo establecido en los documentos referidos en este reglamento, así como cualquier otra norma externa o interna vigente aplicable en materia de confidencialidad.

#### **Artículo 3. Responsabilidad**

Las gerencias generales, subgerencias y gerencias deben velar porque el personal a su cargo cumpla con lo establecido en este reglamento y el ordenamiento jurídico vigente.

Las unidades administrativas o personas trabajadoras del Conglomerado, que reciban, generen o utilicen información y/o documentación confidencial y privilegiada, deben ser responsables de su gestión y custodia.

Las personas trabajadoras del Conglomerado, son responsables del buen uso de las vías de comunicación que utilicen (oral, escrita, impresa o digital), con la finalidad de restringir el acceso a la documentación y/o información confidencial y privilegiada a terceras personas no autorizadas.

La inobservancia de esta reglamentación expone al Conglomerado y a las personas trabajadoras, a responsabilidades civiles, penales o administrativas según corresponda.

---

---

---

## Artículo 4. Sanciones

Las personas trabajadoras del Conglomerado deben actuar con probidad en materia de confidencialidad, de lo contrario pueden ser sujetos de sanciones disciplinarias acordes con la gravedad de la falta, según lo dispuesto en la legislación y reglamentación vigente. Se debe cumplir también con lo establecido en la normativa interna: [Disposiciones administrativas para los deberes de confidencialidad, discreción y no divulgación de información por parte de las servidoras y los servidores del Conglomerado Financiero BCR](#), el [Reglamento Autónomo de Trabajo del Banco de Costa Rica](#), el [Código de ética corporativo del Conglomerado Financiero BCR](#), y las [Disposiciones administrativas para el uso de la tecnología y la seguridad de la información en el Conglomerado Financiero BCR](#), así como cualquier otra normativa relacionada con el tema, sin perjuicio de la responsabilidad civil, administrativa o penal, según corresponda.

## Artículo 5. Alerta de confidencialidad

Cada persona trabajadora del Conglomerado es responsable de informar y alertar a las personas bajo su administración, sobre la información y/o documentación que es de carácter confidencial y privilegiada, que la unidad administrativa genere o utilice como insumo en sus procesos y funciones.

### Capítulo III Información y documentación

## Artículo 6. De carácter confidencial y privilegiada

Cada unidad administrativa del Conglomerado, debe declarar el carácter confidencial y privilegiado de la información y/o documentación que genere en el desempeño de sus funciones.

Algunos temas de esta naturaleza, tanto financieros como no financieros, pero no limitado a ellos son:

- Información de clientes (productos y servicios)
  - Planes estratégicos y comerciales
  - Actas y acuerdos de órganos colegiados declarados confidenciales
  - Información de clientes, proveedores y la generada por vinculación comercial
  - Análisis e informes de riesgos
  - Informes técnicos de áreas de apoyo declarados confidenciales
  - Valoraciones de bienes a tomar como garantía
  - Software, modelos y metodologías contratados o desarrollados en el Conglomerado declarados confidenciales
-

- 
- Informes de auditorías internas o externas declarados confidenciales
  - Procesos judiciales o administrativos, e investigaciones en curso
  - Información financiera no publicada en las páginas web del Conglomerado
  - Normativa interna vigente o no vigente, no publicada en el diario oficial la Gaceta
  - Expedientes del recurso humano del Conglomerado
  - Proyectos comerciales (campañas publicitarias, desarrollo de productos y promociones)
  - Reportes, informes e investigaciones de cumplimiento
  - Contratos privados
  - Procesos operativos documentados y no publicados en el diario oficial la Gaceta
  - Planes de seguridad en general institucional y de personas, así como el transporte y custodia de valores

En el caso de las Subsidiarias, deben considerar los temas para cada caso en particular.

#### **Artículo 7. Escalamiento y solicitud de opinión**

La información y/o documentación recibida o solicitada que presente duda sobre el carácter de confidencialidad y privilegio, debe ser escalada al superior inmediato para la respectiva valoración y toma de decisiones.

Cuando el superior inmediato dude sobre el carácter de confidencialidad y privilegio, debe solicitar la opinión a la Gerencia Corporativa Jurídica o a la Gerencia de Riesgo y Cumplimiento Normativo, esto a fin de salvaguardar los intereses del Conglomerado.

Los miembros de una Junta Directiva, pueden solicitar la opinión de la Gerencia Corporativa Jurídica o la del asesor jurídico del órgano de dirección correspondiente.

#### **Artículo 8. Del acceso a la información y documentación**

Toda solicitud externa debe ser dirigida a la Junta Directiva General o a la Gerencia General según corresponda, y la respuesta debe quedar debidamente fundamentada y respaldada.

Se debe manifestar el carácter restringido de la información y/o documentación confidencial y privilegiada, cuando se brinde acceso.

El acceso a la información y/o documentación confidencial y privilegiada, se debe otorgar en los siguientes casos, pero no limitados a ellos:

Solicitudes internas:

---

- Toda solicitud interna de información y/o documentación confidencial y privilegiada, debe quedar debidamente justificada y respaldada, así como también contar con el visto bueno del superior inmediato.

Solicitudes externas de:

- Ente regulador, supervisor, contralor o procurador del sistema financiero
- Auditorías externas contratadas por el Conglomerado
- Autoridad judicial competente
- Autorización del titular de los datos
- Asesores o consultores externos contratados por el Conglomerado

## Capítulo IV Deber de probidad

### Artículo 9. Finalidad

Las personas trabajadoras del Conglomerado deben emplear la información y/o documentación confidencial y privilegiada, únicamente para los fines que fue creada o adquirida.

Está prohibido el uso de la información y/o documentación confidencial y privilegiada, en beneficio personal o de terceros, en perjuicio de los intereses del Conglomerado o sus clientes.

### Artículo 10. Protección

Se debe proteger el carácter confidencial y privilegiado de la información y/o documentación a la cual se ha tenido acceso, mediante conductas prudentes que eviten hacer revelaciones ante terceros en lugares públicos o privados, vía declaraciones, publicaciones, llamadas telefónicas, correos o cualquier otro medio de comunicación.

Cumplir con lo establecido en el [Código de ética corporativo del Conglomerado Financiero BCR](#).

### Artículo 11. Denuncia

El acceso de forma indebida a la información y/o documentación confidencial y privilegiada por parte de personas no autorizadas, debe ser comunicado al superior inmediato, o en su defecto, a otro superior o unidad administrativa mediante el mecanismo interno que esté a su alcance, dejando constancia de la debida gestión, esto con el fin de permitir la posibilidad de que se tomen las medidas apropiadas y oportunas en pro de los intereses del Conglomerado.

---

---

---

## Artículo 12. Eliminación

La eliminación de información y/o documentación confidencial y privilegiada, se debe realizar según lo establecido en las [Disposiciones administrativas para la gestión de los documentos producidos en el Conglomerado Financiero BCR](#) y el [Procedimiento para la elaboración de tablas de plazos y eliminación de documentos en el Conglomerado Financiero BCR](#).

## Artículo 13. Vigencia

Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

**Aprobado por:** Junta Directiva General, sesión 30-2020, Artículo VIII, del 4/8/2020

**Rige a partir de:** Su publicación en la Gaceta # 212 del 24 de agosto del 2020.

**Elaborado por:** Gerencia de Gobierno Corporativo / José Solano Elizondo

**Revisado por:** Gerencia de Gobierno Corporativo / Jessica Borbón Garita  
Unidad de Normativa Administrativa / Diana Melissa Mata Fonseca

**Validado por:** Gerencia de Gobierno Corporativo/ Jessica Borbón Garita

**Comunicado por:** Unidad de Normativa Administrativa

**PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS, EL DOCUMENTO ORIGINAL SE ENCUENTRA BAJO LA RESPONSABILIDAD Y CUSTODIA DE NORMATIVA ADMINISTRATIVA.**

---