

- 1 -

Acta de la Sesión Ordinaria n.º24-2020, celebrada por la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, sita en la ciudad de San José, el martes veintitrés de junio del dos mil veinte, a las nueve horas con cuarenta y cinco minutos, con el siguiente CUÓRUM:

*Sr. Néstor Eduardo Solís Bonilla, Presidente; *Licda. Mahity Flores Flores, Vicepresidenta; *MBA Olivier Castro Pérez, Director; *MEE. Ana Laura Castillo Barahona, 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; *MSc. Renán Murillo Pizarro, Subgerente a.i. de Banca de Personas; *1) Lic. Juan Carlos Castro Loría, Asesor Jurídico de la Junta Directiva General; *Lic. Manfred Sáenz Montero, Gerente Corporativo Jurídico; *Sr. José Manuel Rodríguez Guzmán, Auditor General Corporativo; *MSc. Minor Morales Vincenti, Gerente de Área de Riesgos y Control Normativo; *MBA Pablo Villegas Fonseca, Secretario General; *Sra. Maureen Ballesteros Umaña, Asistente Secretaría Junta Directiva.

*Participa de la sesión mediante el método de tele presencia, de conformidad con el criterio GCJ-MSM-071-2020, de fecha 17 de marzo del 2020, de la Gerencia Corporativa Jurídica, conocido por la Junta Directiva General, en la sesión n.º11-2020, artículo III, del 17 de marzo del 2020.

1) Finalizó su tele presencia, según se indica en el texto del artículo XI.

ARTÍCULO I

En el capítulo de agenda denominado *Aprobación del orden del día*, el señor **Néstor Solís Bonilla** somete a la aprobación el orden del día de la sesión ordinaria n.º24-2020, el cual se transcribe a continuación:

- I. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DIA**
- II. APROBACIÓN DE ACTA**

a. *Aprobación del acta de la sesión n. °23-2020, celebrada el 16 de junio del 2020.*

III. CONOCIMIENTO INFORMES COMITÉ DE CRÉDITO DE REUNIONES n. °24-2020CC y n. ° 25-2020CC (extraordinaria). (CONFIDENCIAL, por contener asuntos de secreto bancario).

IV. ASUNTOS DE LA GERENCIA

a. Gerencia General

a.1 *Estrategia de comunicación para cierre de oficinas, reorganización de procesos y estructura organizacional (INFORMATIVO). Atiende acuerdo sesión n. °19-2020, art XI, pto. 4).*

a.2 *Nuevo modelo de negocios de Banca de Personas (RESOLUTIVO – CONFIDENCIAL).*

b. Subgerencia Banca Corporativa

b.1 *Informe de Avance de gestión Fideicomiso Ruta Uno. (Atiende SIG-54) (INFORMATIVO).*

c. Gerencia Corporativa de Finanzas

c.1 *Informe de auditores externos referente a la liquidación anual del presupuesto (CONFIDENCIAL - INFORMATIVO). 25 minutos. (Expone: Crowe Horwarth CR S.A.)*

c.2 *Informe Técnico sobre Comisiones Reglamento de Tarifas y Condiciones para los Servicios del Banco de Costa Rica. (RESOLUTIVO – CONFIDENCIAL).*

c.3 *Seguimiento SUGEF 1265, cortes de abril y mayo. (CONFIDENCIAL – RESOLUTIVO).*

d. Gerencia Corporativa Jurídica

d.1 *Situación actual inscripción en Registro Nacional de nombramientos de gerentes de subsidiarias del CGBCR. Atiende acuerdo sesión n. °11-2020, artículo X, punto 2. (INFORMATIVO).*

d.2 *Criterio sobre solicitud de información presentada por Leonardo Acuña (acuerdos tomados entre febrero y marzo del 2019, en relación con el procedimiento administrativo, expediente OPAO-05-18). Atiende acuerdo sesión n. °18-2020, art XI, punto 1 (CONFIDENCIAL – RESOLUTIVO)*

V. ASUNTOS GERENCIA DE RIESGO Y CONTROL NORMATIVO

a. *Metodología para el cálculo de la elasticidad en el margen financiero ante movimientos en la tasa de interés (CONFIDENCIAL – RESOLUTIVO). Atiende acuerdo CCR 18-19, art. IV y atiende observación 4 de la auditoría externa, carta a la gerencia SUGEF 2-10, del año 2019.*

b. *Propuesta de Metodología de capacidad de pago para operaciones de crédito contingentes de comercio exterior (CONFIDENCIAL – RESOLUTIVO).*

VI. ASUNTOS JUNTAS DIRECTIVAS DE SUBSIDIARIAS Y COMITÉ DE APOYO

a. *Informe de temas tratados en sesiones de Juntas Directivas del Conglomerado Financiero BCR.*

a.1. *BCR Valores*

a.2. *BCR Seguros*

VII. ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA GENERAL

VIII. CORRESPONDENCIA

IX. ASUNTOS VARIOS

- 3 -

A continuación, se transcribe, de manera literal, los comentarios realizados en este capítulo.

El señor **Douglas Soto Leitón** dice: “Quisiéramos tener dos asuntos varios; uno para programar la reunión de alineamiento estratégico y el otro es para informar a la Junta Directiva General sobre el protocolo de atención Covid-19”.

Don **Néstor Solís** señala: “Tomamos nota. ¿Algún otro comentario de los señores Directores?”.

Interviene el señor **Minor Morales Vincenti** expresa: “Don Néstor, para ver si puedo hacer una solicitud de vacaciones”.

Al respecto el señor **Solís** indica: “Con esos tres puntos adicionamos al orden del día y lo damos por aprobado”.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el orden del día de la sesión ordinaria n.º24-2020, así como la inclusión de temas en el capítulo denominado *Asuntos Varios*, conforme se ha indicado en la parte expositiva de este acuerdo.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO II

En el capítulo de agenda denominado *Aprobación del acta*, el señor **Néstor Solís Bonilla** somete a la aprobación el acta de la sesión ordinaria n.º23-2020, celebrada el dieciséis de junio del dos mil veinte.

Seguidamente, se transcribe, literalmente, los comentarios realizados en este asunto.

Don Néstor le pregunta a don Pablo Villegas Fonseca si existen comentarios al acta.

A continuación, el señor **Villegas Fonseca** expone lo siguiente: “Buenos días a todos. El día de ayer se les circuló las últimas observaciones recibidas, fueron observaciones de forma en los artículos VI y VII, recibidas de doña Mahity en el artículo VI y de don Freddy

Leiva, en el artículo VII; se les circuló y estaban marcados, con amarillo, los cambios de formas sugeridos en las partes informativas.

También recibimos una observación de don Olivier Castro, pero en la parte resolutive del artículo XI, que se las quiero compartir. Básicamente, don Olivier solicita que se modifique el punto 4), del artículo XI, relacionado con la aprobación de la *Metodología para el pronóstico de los macro precios en el Banco de Costa Rica*, de tal manera que lea, según lo que está destacado en amarillo”.

A continuación, don **Pablo** da lectura al siguiente texto:

Encargar a la Gerencia de Riesgo y Control Normativo tomar en consideración los comentarios externados en esta oportunidad, en el sentido de que previo a la aplicación de los resultados obtenidos con la Metodología para el pronóstico de macro precios en el Banco de Costa Rica, aprobada en el punto 1) anterior, compare dichos resultados con los datos obtenidos por otras entidades autorizadas, a efectos de validar mediante un criterio experto la información que finalmente se aplicará al modelo.

Prosigue el señor **Villegas** y dice: “Esa es la recomendación que sugiere don Olivier Castro”.

El señor **Néstor Solís** señala: “Entiendo que había algún comentario de Minor o de Aña Laura, o, ¿ya conciliamos con esa redacción?”.

Don **Pablo** responde: “Yo no recibí específicamente observaciones al respecto, pero este es el momento para conciliar, si es necesario.”

Sobre el particular, interviene el señor **Minor Morales Vincenti** y expresa: “Yo remití un correo sobre esta propuesta y les solicitada considerar que esta metodología, son metodologías internas, para la definición de estos parámetros, para las metodologías particulares de capacidad de pago, que tiene cada entidad. Sin embargo, a cómo está planteado este acuerdo, se nos presenta, de alguna forma, una imposibilidad material, en razón de que estos pronósticos de macro precios no son divulgados por las otras entidades reguladas; entonces, eso nos pone una limitación de que no tendríamos acceso a esa información y, por ende, poder hacer la comparación.

Alternativamente, lo que decíamos nosotros es, bueno, hagamos una comparación con la data que sea de carácter público, como la que emite el Banco Central de –Costa Rica, como la que emiten las entidades que se dedican a esto, como CEFSA (*Consejeros Económicos y Financieros. S.A.*), como Ecoanálisis (*Consejeros Económicos y Financieros*), que ellos sí generan pronósticos públicos y que tenemos acceso a ellos, y podríamos tener acceso a ellos, y podríamos

compararlos para calibrar y con el criterio de la Junta Directiva General llegar a un parámetro adecuado.

Siendo que, inclusive, con el mismo Banco Central tenemos algunas limitaciones de información, porque ellos, los pronósticos los actualizan semestralmente y nosotros hacemos esta corrida de datos trimestralmente, precisamente para que nuestros modelos se ajusten de una forma más eficaz al comportamiento de la economía. Esa sería nuestra propuesta, entonces sí, el tema de entidades autorizadas, así como está planteado no es conveniente, a nuestro juicio”.

El señor **Olivier Castro Pérez** indica: “Lo que yo planté, básicamente, es eso. En lo que yo le hablaba a Pablo, más o menos decíamos cuáles eran las entidades, pero nos pareció que era mejor dejarlo abierto, para que Riesgo, pueda decir, ‘bueno, aquí me encontré una estimación que me parece adecuada del Fondo Monetario’, y tal vez es la mejor estimación, pero no es meter el asunto de que son solo dos o tres, sino que ustedes tengan la capacidad de verificar la información que sale del modelo con otras estimaciones que se tienen y en algún momento no se tendrá y tendrá que usar la del modelo, pero normalmente sí hay, en particular, para algunas cosas como el PIB, y precios y cosas de esas; normalmente hay estimaciones de alguna de esas entidades que, por lo menos, ustedes puedan decir, ‘bueno a mí el modelo me da 15%, y las otras entidades dicen 15.5%, 14.5%’; esa es un poco la idea”.

Don **Néstor** señala: “Una sugerencia de redacción, después de donde dice *compare*, poner una coma, agregar *cuando sea posible y la información esté disponible*”.

Añade don **Néstor**: “Entonces, con eso, cerraríamos el punto”. A lo cual, don **Minor** dice: “Nada más, si necesitamos, don Néstor, perdón la insistencia, que la consignación de entidades autorizadas, porque la normativa habla de entidades autorizadas por Sugef (*Superintendencia General de Entidades Financieras*), en este caso, que serían otros bancos, entonces, yo les pediría que si podemos eliminar esa referencia”.

Don **Olivier** indica: “No era la idea de que fuera eso, pero aquí lo que estamos hablando es que fuera el Banco Central, Cefsa, Econoanálisis, Fondo Monetario, etcétera”. Con lo cual, don **Minor** responde: “Estamos en línea, en ese sentido, sí señor”.

La señora **Ana Laura Castillo Barahona** interviene y dice: “Entidades especializadas en la materia”. A lo cual, don **Néstor** señala: “Cambiar *autorizadas* por *especializadas*, que es lo que plantea doña Ana Laura”.

- 6 -

Por otra parte, el señor **Luis Emilio Cuenca Botey** sugiere: “Uno podría poner: *compare con los datos publicados por otras entidades especializadas*, porque los que son publicados son los que están..., es una sugerencia”.

Al respecto, don **Pablo Villegas** indica: “Recogemos todas esas observaciones y las incorporamos en este punto”.

Finaliza don **Néstor** y dice: “Daríamos por aprobada el acta”.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria n.º23-2020, celebrada el dieciséis de junio del dos mil veinte, así como la modificación propuesta por el Directorio, en la parte resolutive del artículo XI, relacionado con la aprobación de la *Metodología para el pronóstico de los macro precios en el Banco de Costa Rica*, específicamente en el punto 4), para que se lea de la siguiente manera:

Encargar a la Gerencia de Riesgo y Control Normativo tomar en consideración los comentarios externados en esta oportunidad, en el sentido de que previo a la aplicación de los resultados obtenidos con la Metodología para el pronóstico de macro precios en el Banco de Costa Rica, aprobada en el punto 1) anterior, compare dichos resultados con los datos publicados por otras entidades especializadas, lo anterior, cuando sea posible y la información esté disponible, a efectos de validar mediante un criterio experto la información que finalmente se aplicará al modelo.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO III

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con operaciones específicas de clientes (secreto bancario).

ARTÍCULO IV

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, el señor **Néstor Solís Bonilla** dice que, a continuación, se presenta la *Estrategia de Comunicación para cierre de oficinas, reorganización de procesos y estructura organizacional*, lo anterior, en cumplimiento del acuerdo de la sesión n.º 19-2020, artículo XI, punto 4), del 26 de mayo del 2020.

Para tal efecto, se une a la sesión, bajo la modalidad de tele presencia, la señora **Sandra Araya Barquero**, Gerente Corporativo de Capital Humanos a.i., a fin de exponer dicha estrategia y atender las consultas de los señores Directores.

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

A continuación, se transcribe, de manera literal, la exposición de la estrategia, así como los comentarios realizados.

Sobre el particular, el señor **Douglas Soto Leitón** dice: “Este tema lo va a presentar doña Sandra; esto fue coordinado con don Gustavo Araya (se refiere al Asesor Político de la Gerencia General y Junta Directiva) y doña Hilda Durán (Supervisora de la Unidad de Comunicación Institucional)”.

La señora **Sandra Araya Barquero** dice: “Buenos días, señores Directores. Esta presentación obedece a un acuerdo tomado por la Junta Directiva General, donde se le encargó a la Gerencia General, presentar una propuesta sobre la estrategia de comunicación, preparada con ocasión de la revisión de las estructuras, la reorganización de oficinas y eventuales procesos de reestructuración. Efectivamente, se le hizo una solicitud a don Gustavo y a doña Hilda, para que nos hicieran una propuesta, sobre esta estrategia de comunicación”.

A continuación, doña **Sandra** da lectura a los *Fundamentos* de la propuesta, y dice lo siguiente: “Se nos dice cuál es el objetivo de esta propuesta, que es fijar la atención de la comunicación, especialmente en las medidas adoptadas para enfrentar la situación del Banco, ante la crisis provocada por el COVID, y aquí aprovechar esto para señalar cuáles son las ventajas, las mejoras y las oportunidades, que producto de esta situación, se está ofreciendo.

Lo relevante, con estas acciones es que se constituyen en la oportunidad para introducir cambios. Aquí señalando, algo que es muy importante, que es: la eficiencia, el uso de las tecnologías, cómo tenemos que aprovechar mejor el espacio, producto del tema de teletrabajo; la economía en infraestructuras y lógicamente los cambios, a nivel de recurso humano, que esto pueda generar.

También, lo que se señala es que todo enfoque que se dé, relacionado con el tema del cierre de oficinas, debe ser abordado como una acción lógica en la que podamos mostrar que nos está representando un ahorro, una mejora en la eficiencia, una mejora en la atención para

nuestros clientes, reducción de costos, lo cual va de acuerdo a la línea de lo que se ha venido señalando, a nivel de Gobierno y un mejor uso de los recursos con los que la Institución cuenta.

Todo lo relacionado con los cambios que se realicen, producto del cambio de procesos y que al haber una modificación a nivel de los procesos, repercute a nivel de los recursos humanos y que se propone que sean vistos desde una necesaria transformación del Banco; no es un tema antojadizo, sino que una cosa lleva a la otra y el Banco tiene que tomar decisiones en esa línea. Esto también, el cliente tiene que verlo, en el sentido de que va a beneficiar y va a mejorar el servicio que se le está brindándose le a ellos, ante esta situación, muy orientada ante la crisis y ofreciéndoles múltiples formas de contacto y que los clientes no tengan que venir a las oficinas, sino que todo sea un servicio eficiente, virtual, que sea digital o que sea por medio de atención telefónica”.

Continúa exponiendo la señora **Araya** y dice: “Para poder hacer esto, con estos fundamentos se proponen los siguientes objetivos; el primero: *Dar a conocer las acciones que fortalecen la operación del Banco, al tiempo que se mejora la atención que brinda a nuestros clientes.*

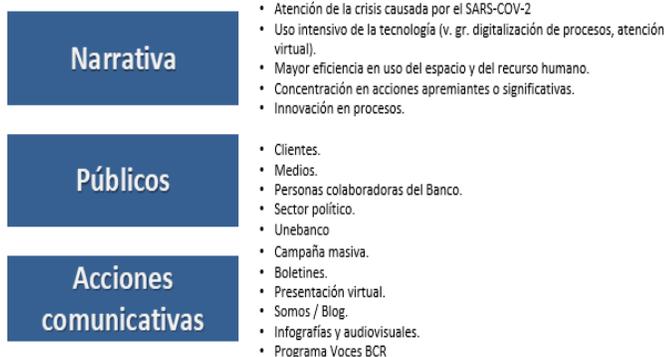
En los objetivos específicos, se señalan tres:

- 1.- Contar con una narrativa que nos permita mostrar las acciones emprendidas en el marco de la atención de la crisis actual, dando a conocer datos relevantes, que le interesan conocer a los diferentes públicos, como es mejorar el uso de los recursos, la mayor eficiencia en el uso de los espacios, una utilización relevante en el tema de la ubicación, al estar cerca de nuestros clientes, un uso intensivo de la tecnología, así como mejoras en el aprovechamiento de los recursos humanos y en el tema de la innovación en todos los procesos que el Banco tiene.
- 2.- Identificar los públicos relevantes; en este momento para el sector político, en el caso de los clientes del Banco, los medios como los *stakeholders* y las personas colaboradoras a nivel del Conglomerado.
- 3.- Llevar a cabo acciones comunicativas y relacionamiento específicas, para cada público; saber qué es lo que tenemos que decirle a cada público, con base en una narrativa y sus relatos”.

Prosigue doña **Sandra** exponiendo lo siguiente: “A nivel de los elementos en la estrategia (*imagen n. °1*), se hablan de una estrategia narrativa, que establezcas a cuáles públicos va dirigido y las acciones comunicativas”.

Imagen n. °1

Elementos de la estrategia



Al respecto, la señora **Araya Barquero** expone: “En la narrativa es enfocada a la atención de la crisis causada por el Covid. El uso intensivo de la tecnología, enfocándonos en lo que es la parte de la digitalización de los procesos, la atención virtual; una mayor eficiencia en el uso del espacio de los recursos humanos, la concentración en acciones apremiantes o significativas y el tema de la innovación de los procesos.

En los públicos, aquí estamos considerando, lo que son los clientes, los medios, las personas colaboradoras del Banco, el sector político y el sindicato Unebanco.

En las acciones comunicativas serían orientadas a una campaña masiva, el tema de boletines, una presentación virtual; utilización de la plataforma de *Somos*, que es la *Intranet* nuestra en el Banco, infografías audiovisuales y el programa de *Voces BCR*, que también es de reciente incorporación.

A nivel de la narrativa, lo que se propone es cuál es la línea que tenemos que seguir. No me voy a detener a señalarlo, porque es una propuesta de cuál es la línea que se tiene que seguir en la narrativa y los relatos. (*Imagen n. °2*)”.

1. Narrativa

(y sus relatos)

La pandemia, provocada por el virus SARS-COV-2, ha impactado prácticamente todos los aspectos de nuestra realidad, así como la vida misma. Sin embargo, toda crisis también debe ser tomada para encontrar oportunidades y soluciones. Con la esperanza de salir adelante y de convertir la actual coyuntura en una en la que nuestro país resulte airoso, fortalecido, así como nuestra democracia, las instituciones, la empresa privada, las organizaciones y la ciudadanía en general, en el Banco de Costa Rica no nos hemos cruzado de brazos.

Es hora de sacar un mayor provecho del desarrollo tecnológico, la innovación, así como de alcanzar más y mayores metas en el uso eficiente de los recursos y sobre todo, con ello, fortalecer y mejorar el servicio para todos nuestros clientes. No hacer nada, no es opción.

En el Banco de Costa Rica nos comprometimos con brindar alternativas para que nuestros clientes y la ciudadanía en general encuentren las mejores soluciones para enfrentar su situación financiera. Para ello ofrecemos las mejores condiciones, mayor rapidez y cantidad de puntos de contacto, cumpliendo así con proteger a la población, su salud y su bienestar.

Todo ello es posible gracias a una serie de cambios que hemos asumido, para cuidar al país y cuidarnos nosotros mismos. Hemos robustecido todas las áreas de nuestro trabajo, mejorando el uso de los recursos, asumiendo los retos que son apremiantes e innovando en soluciones que redunden en beneficio de quienes nos privilegian con su confianza.

- En el BCR estamos haciendo un intensivo de la tecnología. Actualmente el 45% de nuestra fuerza laboral realiza teletrabajo; somos la institución financiera con mayor cantidad de contactos no presenciales, con aplicación celular (BCR Móvil), Whatsapp (8522-7672), correo, nuestro sitio web y además de la atención telefónica (2211-111). Y todo ello manteniendo e incluso superando la calidad en la atención a nuestros clientes.
- Actualmente en el BCR estamos haciendo un uso más eficiente del espacio físico, atendiendo a nuestros clientes con una cantidad menor de agencias, teniendo con ello ahorros importantes y el uso de formas de contacto que no requieren de presencia física y cumpliendo así con el distanciamiento social. Esto no permite además concentrar a nuestro recurso humano en mejorar la atención en tiempo y calidad. Esto se logra, al tiempo que se garantiza que exista la posibilidad de atención personal para quienes lo requieren, en horarios y condiciones que cumplan con los cuidados que deben guardarse durante la pandemia.
- Esta coyuntura nos ha llevado también a una mayor concentración en acciones apremiantes o significativas para la atención de quienes depositan su confianza en el Banco, por lo cual hemos robustecido los procesos de atención solicitudes y consultas de crédito, contacto más eficiente e incluso llevar hasta la casa las soluciones financieras a nuestros clientes. Las acciones emprendidas por el BCR para atender la actual situación de crisis, surgen del mayor interés y preocupación por nuestros clientes. De la mano con la innovación nos permite hoy ofrecer más del 70% de las transacciones que realizan nuestros clientes a través de procesos mediante la digitalización y la automatización, siempre ofreciendo las mejores condiciones del mercado.

Prosigue doña **Sandra** indicando: “Cuando hablamos del tema de los públicos (*imagen n. °3*), aquí tenemos en el sector público y Gobierno, empezando desde el señor Ministro de la Presidencia, don Marcelo Prietto; doña Pilar Garrido, la Ministra de Planificación; el Ministro de Ciencia y Tecnología, la Ministra de Trabajo. Asimismo, a nivel del Banco Central de Costa Rica, don Rodrigo Cubero; don Bernardo Alfaro, el Superintendente de la Sugef (*Superintendente General de Entidades Financieras*) y por supuesto que la Presidencia de la República.

A nivel de los medios, hablamos a nivel de El Financiero, Estrategia y Negocios y la Revista Eka. A nivel de los periódicos: el Diario Extra, La Nación, La República, CR Hoy, El ObservadorCR.

A nivel de los clientes, aquí estamos hablando de clientes empresariales, todo lo que es de parte de Banca de Personas, lo estamos viendo a nivel de todos los clientes y el público

general. Y a nivel de recurso humano, a nivel de Conglomerado, en cuanto a los puestos gerenciales que tenemos, toda la población del Banco y el Sindicato”.

Imagen n. °3
PÚBLICOS



La señora **Araya Barquero** continúa indicando: “En las acciones comunicativas (*imagen n. °4*), se orientaría a lo que es el sector público y Gobierno; cómo tenemos que abordar el tema con las autoridades de Gobierno y Sindicato. Aquí es tener una presentación preparada, una presentación formal, con toda la información que se requiere; asimismo, procurar reuniones personales o virtuales, para explicar las medidas adoptadas, siempre desde el punto de vista señalado de los fundamentos y dando información, respecto a los ahorros y las mejoras. Aquí el enfoque debe ser positivo respecto de toda la estrategia que se está planteando.

A nivel de la Superintendencia, el Banco Central y la Presidencia, lo que se propone es una redacción de una carta, donde se pueda sintetizar lo mostrado en la presentación y donde se indiquen cuáles son las medidas tomadas y los datos que sustentan. En este caso los datos son muy importantes, a nivel de ahorros, mejoras en tiempos, en los temas de colocación y la apertura de productos y todo lo que el Banco ha venido señalando a nivel de los arreglos. Esta carta también puede ser enviada a las autoridades del Gobierno, como un agradecimiento y recordación de las acciones que se han emprendido.

En relación con los medios, lo que se sugiere es un boletín de prensa, con la base en la narrativa. Se podrían elaborar al menos tres versiones, una por semana.

Desde el punto de tecnología y medios de contacto, cuál es el uso del espacio y los recursos humanos, la mejora en los procesos. Para los medios especializados sería importante desarrollar infográficos, que acompañen con datos, algunas de las principales medidas y para los medios no especializados, sólo los boletines de prensa”.

Imagen n. °4
Acciones Comunicativas

Sec. Público /
Gobierno

Medios

Autoridades de Gobierno y Sindicato

- Tener preparada una presentación formal.
- Procurar reuniones personales o virtuales, para explicar las medidas adoptadas (siempre desde el punto de vista señalado en los fundamentos) dando información respecto de los ahorros y mejoras en los procesos.

Superintendencia, Banco Central y Presidente de la República.

- Redacción de carta, donde se sintetice lo mostrado en la presentación, se indican las medidas tomadas y datos que les sustentan (ahorros, mejoras en tiempos, en colocación y atención de productos, etc.).
- Esta carta también puede ser enviada a autoridades de gobierno arriba señaladas, como agradecimiento y recordación de las acciones emprendidas.

- Boletín de prensa (con base en la narrativa). Se podrían elaborar al menos tres versiones (una por semana, para las próximas tres semanas). 1. Tecnología y medios de contacto. 2. Uso del espacio y recurso humano. 3. Mejora en procesos.
- Para los medios especializados sería importante desarrollar infográficos, que acompañen con datos algunas de las principales medidas.
- Para los medios no especializados solo los boletines de prensa.

Doña **Sandra** prosigue refiriéndose a la información contenida en la imagen n.º5 y señala lo siguiente: “En cuanto a los clientes, se propone qué se podría hacer con los clientes empresariales; se les puede hacer llegar una versión reducida de la carta, que se está enviando a las autoridades de Gobierno; igualmente, a los clientes de Banca de Personas y la población general, una campaña masiva coordinada a través de Mercadeo, donde se les haga ver cuál es el uso de los medios de contacto, cuál es la información que se le puede decir, en el sentido de que el Banco está continuando atendiéndoles en las oficinas y todo lo relativo a servicios digitales que se están ofreciendo y por medio de nuestra página *web*.”

Es importante que la campaña sea desarrollada, de manera tal, con un enfoque moderno y que se haga alusión a las oportunidades que esto está dejando, independientemente de la situación particular que se tiene; que hay que seguir adelante, que esta situación nos ha ayudado con todo lo que es el uso de las tecnologías y que el Banco ha estado a la par de nuestros clientes; en fin, un mensaje que pueda ser de interés y de acompañamiento para los clientes.

A nivel de los recursos humanos, es utilizar el *blog* interno, tal y como se ha venido haciendo, para un artículo informativo acerca de las medidas que se están tomando. Aquí, nosotros lo hemos utilizado para informar lo que se ha venido realizando a nivel de los proveedores, a nivel de clientes, a nivel de los funcionarios, sobre el tema del Covid. En este caso, la propuesta es utilizar esta misma plataforma, para este plan de comunicación.

En relación con las jefaturas, se pueden realizar videos cortos, con testimoniales, a nivel de teletrabajo; ya hoy tenemos más de 2200 colaboradores en este tema, donde se diga cuál es la mejora y el ahorro en el espacio, así como el tema de los procesos y está asociado con

lo que tenemos en el plan de trabajo relacionado con la modalidad del teletrabajo. Con el resto del personal se distribuirían infográficos que le aporten a la descripción y datos de las acciones emprendidas.

A nivel de la Gerencia General, se trata de un plan de comunicación, por medios escritos o audiovisuales, que puede ser a través de *Facebook live*, con exposición de las medidas y con un espacio para preguntas y respuestas que se publicarían en *Somos* y que sean insumos para que la gente pueda tener respuestas de las consultas que los diferentes colaboradores han hecho”.

Imagen n. °5
Acciones comunicativas

Cientes

- Clientes empresariales (también son clientes de banca personal) se les puede hacer llegar una versión reducida de la carta síntesis que se envía a autoridades de Gobierno.
- Clientes de banca personal y población general: campaña masiva (mercadeo), sobre 1. el uso de medios de contacto y 2. “continuamos sirviéndoles en las agencias de...” (y se listan sólo las que quedarán definitivamente abiertas). Esta información hay que exponerla también en la página web.
- Es importante que esta campaña sea desarrollada de manera tal que el enfoque sea moderno, que haga alusión a encontrar las oportunidades, a salir adelante en la adversidad, al uso de la tecnología, esperanzador y cierre con la frase “porque somos el Banco... de Costa Rica”.

Recurso humano

- Utilizar el recurso del Blog interno para un artículo informativo acerca de las medidas que se están tomando para enfrentar la crisis (siempre con base en la narrativa y fundamentos expuestos).
- A las Gerencias se les puede pedir realizar videos cortos, con ejemplos de teletrabajo (testimoniales), mejora y ahorro en el uso del espacio, así como en procesos, ello para “subirlos” a *Somos* o bien en el programa de radio Voces BCR.
- Distribuir también en el resto del personal infográficos que les aporten descripción y datos de las acciones emprendidas.
- El Gerente General (al finalizar las próximas tres o cuatro semanas) podrá realizar una comunicación (escrita o audiovisual, Facebook Live con exposición de medidas y rondas moderadas de preguntas y respuestas.) para “subir” a *Somos*, con el resumen de todas las acciones, testimoniales (se refiere a los empleados y empleadas a las que hicieron referencia los gerentes) y envía un agradecimiento por el trabajo, el compromiso y la atención a los clientes.

Doña **Sandra** señala: “Por último, también otras acciones comunicativas (*imagen n. °6*), están orientadas a la eficiencia y el ahorro de los recursos. En este caso, sería importante explorar las posibilidades de comunicar mediante boletines, para la prensa, de los procesos de tercerización que se realicen. Acordémonos que, a nivel de la Administración, se están valorando alternativas de tercerización de los servicios; entonces, esto tendría también que comunicarse de forma oportuna, bajo la lógica de un banco que efficientiza e innova sus procesos.

Y después, una comunicación de los avances. Eso es muy importante para que la gente pueda tener información de lo que se está haciendo. Se recomienda que con alguna periodicidad, se brinde información a la prensa, sobre qué fue lo que se dijo, qué es lo que se ha estado haciendo y cuáles son los resultados.

Lo anterior, también a nivel de los empleados, porque tiene que verse que las decisiones que se vayan a tomar atienden a una necesidad a nivel Institucional, a nivel de: procesos, sistemas y de servicio. Es importante, además, informar sobre los ahorros, de tal

manera que, en general, de comunique qué es lo que se está haciendo en el Banco, para que se vea que es una estrategia generada a nivel Institucional”

Imagen n. °6
Otras acciones comunicativas

- **Eficiencia y ahorro de recursos:** Sería importante explorar la posibilidad de comunicar mediante boletines (para la prensa) los procesos de tercerización que se realicen, bajo la lógica de “BCR eficientiza procesos de X y Y, gracias a innovación de procesos”. Con ello también se podría comunicar cuántas personas se ven beneficiadas (“gracias a la mejora en estos procesos, sin incrementar los costos para la entidad”).
- **Comunicación de los avances:** Se recomienda también que con alguna periodicidad se brinde información a prensa (mediante boletines) y empleados (Somos el número de operaciones que se han realizado durante la coyuntura (crediticias nuevas, readequación de deudas, entrega del FCL, tarjetas de crédito o débito...), así como los tiempos de respuesta. Si es posible y se hiciera de manera comparativa (si lo amerita notándose algún incremento mejor). También sería importante informar los ahorros (en general) que se han logrado con todas la medidas adoptadas.

Finaliza doña **Sandra** indicando: “Esta es la estrategia que se traía y la propuesta del acuerdo es dar por cumplido el pendiente de Junta Directiva General que se hizo referencia al inicio”.

El señor **Solís Bonilla** pregunta si existen comentarios. Asimismo, finaliza diciendo: “Si no tenemos comentarios, daríamos por atendido el pendiente”.

Seguidamente, se suspende la conexión, vía tele presencia, con la señora Sandra Araya Barquero.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. El objetivo de fijar la atención de la comunicación especialmente en las medidas adoptadas para enfrentar la situación el Banco, ante la crisis provocada por el COVID-19, en las ventajas, mejoras y oportunidades que la situación ofrece y las acciones emprendidas.

Segundo. El acuerdo de la Junta Directiva General, en la sesión n.º19-2020, artículo XI, punto 4), del 26 de mayo del 2020, donde se solicitó lo siguiente:

Solicitar a la Gerencia General que, a la mayor brevedad posible, informe a este órgano colegiado sobre la estrategia de comunicación preparada con ocasión de la revisión de estructuras, reorganización de oficinas y eventuales procesos de reestructuración, en los términos comentarios por los señores directores.

Se dispone:

1.- Dar por conocida la estrategia de comunicación preparada con ocasión del cierre de oficinas, reorganización de procesos y estructura organizacional, como fortalecimiento del BCR, para enfrentar la crisis provocada por el Covid-19.

- 15 -

- 2.- Encargar a la Gerencia Corporativa de Capital Humano proceder conforme corresponda, con respecto a la implementación de esta estrategia de comunicación.
- 3.- Dar por atendido el acuerdo de la sesión n.º19-2020, artículo XI, punto 4), del 26 de mayo del 2020.

ARTÍCULO V

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos estratégicos.

ARTÍCULO VI

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, el señor **Álvaro Camacho de la O**, presenta a conocimiento de esta Junta Directiva, el documento que contiene el informe de avance el Proyecto Fideicomiso Corredor Vial San José – San Ramón y sus radiales (Fideicomiso Ruta Uno), y en adición, un informe sobre las afectaciones generadas en dicho proyecto, a efectos de la pandemia mundial por el Covid-19; lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el Sistema de Información Gerencial.

Para dicha exposición se une a la sesión, por medio de la modalidad de tele presencia, la señora **Hadda Muñoz Sibaja, Directora Unidad Administradora del Fideicomiso Ruta Uno**.

A continuación, se transcribe, literalmente, la exposición del tema.

Al respecto, el señor **Camacho de la O** inicia la presentación del tema indicando que: “Como parte del SIG (Sistema de Información Gerencial) viene esta presentación, hemos ampliado algunos detalles, principalmente, para también comentarle a Junta Directiva los posibles efectos que tenemos con el Covid. Hicimos un solo informe para aprovechar visita a la Junta y mantenerlos al tanto de cómo está hoy el fideicomiso”.

Ante esta inclusión de información, el señor **Néstor Solís Bonilla** sugiere que: “Que más bien se enfatice en los temas que han cambiado y las cosas que están pasando producto del Covid.” Ante lo cual, el señor **Javier Zúñiga Moya** recuerda: “Que se considere al compañero nuevo de la Junta, para ponerlo al tanto de algunas cosas”. Ante lo cual, don **Néstor** dice: “Sí lo tenemos claro y muchas gracias por recordarlo”.

En la misma línea, el señor **Álvaro Camacho** sugiere: “Le ofrecemos a don Luis Emilio, tener una sesión individual, porque el tema es bien amplio y poder ahondar en los detalles; no obstante, Hadda también hará las referencias del caso”. Ante dicho panorama, el señor **Luis Emilio Cuenca Botey** dice: “Hagámoslo de esa manera, por favor me mandan un mensaje y nos ponemos de acuerdo; muchas gracias”.

A continuación, la señora **Muñoz Sibaja** inicia la presentación del tema indicando lo siguiente: “Tenemos, en una primera parte, lo que es el informe de avance y en una segunda parte, el reporte de los impactos que la pandemia del Covid ha generado en el desarrollo del proyecto.

En el estado actual del proyecto, siguiendo el cronograma, en el mes de junio; a pesar de que se tenía previsto finalizar la estructuración del financiamiento de la sub-fase 1b, no fue posible y ahora vamos a explicar por qué se ha prologando esta actividad, que trae como consecuencia que, las principales actividades de ruta crítica del proyecto también se vean comprometidas.

En cuanto al proyecto integral, tenemos que, como parte los hitos principales para la entrega de los estudios de factibilidad, el informe final está previsto para finales de julio; sin embargo, se ha debido trasladar esta fecha por varias circunstancias, por lo que esperamos que, a finales del mes de agosto, podamos tener ya ese informe final.

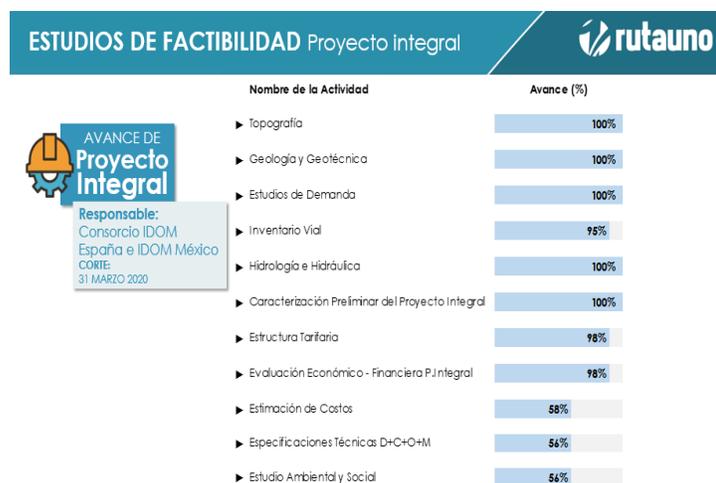
Aquí lo importante, que hemos venido hablando, desde hace mucho tiempo, es que ya tenemos el primer informe (de avance de los estudios de factibilidad), donde se establece el análisis de las cuatro alternativas que fueron definidas para establecer las características geométricas del proyecto. Las alternativas son -como decíamos la vez pasada-, desde el proyecto cinco estrellas, hasta tener una alternativa un poco más económica, que es la alternativa cuatro.

Estos informes los hemos venido trabajando con varias presentaciones, que se le han realizado al Ministro de Obras Públicas -a solicitud de él mismo-, para poder ir definiendo cuáles son las características finales del proyecto y, de esa forma entonces, el consultor ya está trabajando en los anteproyectos del proyecto integral.

El avance alcanzado en los estudios de factibilidad, como pueden ver, es bastante significativo (ver imagen n.º1), ya tenemos la alternativa seleccionada y la definición de la

estructura tarifaria casi en un 100%. Lo que es la caracterización preliminar tiene un 100% de avance; la definición de la nueva estructura tarifaria está a nivel de pre-factibilidad, de forma que, el 2% que falta se logrará cuando finalicen los estudios y diseños del anteproyecto. En la evaluación económica-financiera, el resultado final permitió establecer -de todas las alternativas- cuál es la alternativa seleccionada; el 2% restante de esta actividad se tendrá una vez que el anteproyecto esté finalizado.

Imagen n.º1



En cuanto al programa de obras impostergables, en el *Lote 1*, se dio orden de inicio desde el 20 de abril, por lo que ya hay un avance importante en la construcción de las obras del conector *Castella*, y pronto se va a iniciar la construcción de la ampliación del puente del Río Ciruelas y a finales de este mes o a principios de julio, se espera que el contratista esté iniciando las obras para la ampliación del Río Alajuela, el Río Segundo, el paso de *Firestone*, para tener los cinco proyectos en ejecución. Recordemos que el plazo de finalización de este primer lote está estimado para marzo del próximo año.

En cuanto al *Lote 2*, que son los intercambios de circunvalación y la ampliación del puente del Río Torres. El 19 de mayo se recibieron cuatro ofertas, ya se hizo la revisión completa y se solicitaron subsanes a los contratistas, de forma que prevemos -más o menos- que la fecha de orden de inicio de esta contratación, se estaría dando a finales de octubre del presente

año. Es muy probable que podamos estarla dando en setiembre, porque tenemos una presión fuerte para que se inicien lo antes posible estas obras.

En cuanto a las *OBIS* del *Lote 3*, la orden de inicio está prevista para julio del 2021; no obstante, es importante indicar que el financiamiento de estas *OBIS* todavía no ha sido asegurado por los fideicomitentes.

Para el *Lote 4*, contempla la ampliación del puente Juan Pablo II, a cuatro carriles; la construcción completa de la radial Río Virilla-Río Segundo, incluyendo el nuevo intercambio de Río Segundo, que permitirá eliminar la intersección semaforizada en el aeropuerto y la construcción nueva de intercambios en Grecia, Naranjo y San Ramón.

Aquí la mayor preocupación que se tiene es que este financiamiento, como hemos venido indicando, está dentro del contrato de crédito que está en la Asamblea (Legislativa), el cual contempla una partida de US\$50.0 millones; no obstante, en función del resultados de los estudios que debió realizar el consultor, para determinar el diseño funcional que cumpla con el nivel de servicio C, como lo establece la Ley, aumentó en forma significativa las inversiones.

El costo total de esas inversiones subió de US\$50.0 a \$70 millones y, es por eso que, se le informó dicha situación al señor Ministro, porque es él quien está haciendo todo el proceso para buscar el contenido presupuestario y el jueves próximo, como le informaba a don Álvaro ayer, se tiene organizada una reunión con el señor Ministro de Obras Públicas, para revisar los cambios en los diseños y el plan de inversiones, así como cuáles son las inversiones que tienen contenido presupuestario y cuáles son los déficits que se estarían dando, con unas obras que no cuentan con contenido de recurso financiero, para su ejecución.

Al respecto (ver imagen n.º2), lo que el Ministro ha manifestado es que están negociando un crédito con el BCIE, para complementar el financiamiento que ha aportado el Conavi al Fideicomiso Ruta Uno y por eso es que le interesa saber, en qué situación está el plan de inversiones de las *OBIS*.

Imagen n.º 2



En cuanto al *Lote 5*, cómo lo vamos a ver ahora, se pretendía financiar las mejoras del intercambio aeropuerto, ampliándolo a tres carriles por sentido, en la troncal y el intercambio *Intel* ampliándolo a cuatro carriles en la troncal; se había estimado también, que estas inversiones rondaban los \$20.0 millones.

(En alusión a la imagen n.º 2) Estamos revisando estas inversiones con el señor Ministro, porque en razón del atraso que se ha dado en la gestión del crédito puente, es muy probable que no logremos apalancar para cubrir esas inversiones y además, el efecto que ha tenido la pandemia del Covid en la demanda; este tema lo vamos a analizar más adelante.

En cuanto a las operaciones de peajes, estamos estimando que el aumento en las tarifas de peajes se va a dar a partir de agosto. El viernes de la semana pasada, el señor Ministro dio instrucciones para poder iniciar el cobro del aumento en las nuevas tarifas de peajes, por una visita que tiene programada la Casa Presidencial del Fondo Monetario Internacional; entonces, ven la necesidad urgente de que se implemente el aumento en las tarifas de peaje, ojalá a principios de agosto.

Es por eso que, a partir del viernes, hemos hecho un esfuerzo para acelerar el cronograma y hemos tenido reuniones con la Aresep, aunada a la situación que también tenemos con las medidas de restricción sanitaria, por el efecto que ha tenido el Covid y que incidido en el flujo del tránsito.

En cuanto a las mejoras de la infraestructura de las estaciones de peaje, estamos valorando la posibilidad de utilizar los ingresos de peaje que están en el fondo de inversión, para

financiar esta obras, dado que ya hemos logrado acumular alrededor de US\$1.8 millones y esperamos que con esos recursos se pueda financiar del quinto carril de cobro y, principalmente la construcción de una nueva pasarela peatonal, porque la que actualmente está, no permite albergar los cuatro carriles por sentido que se necesitan.

Y con respecto al cobro de peaje automático, sí logramos tener el aumento en las tarifas de peaje, podríamos financiar la contratación que se tiene proyectada, por lo que se estima que en agosto del 2021, se daría orden de inicio a este contrato, para que el contratista haga la importación de los equipos, de los sistemas, haga las instalaciones y más o menos, en febrero del 2022, poder iniciar el cobro automático en las estaciones de peajes existente; por el momento no estamos hablando todavía de las estaciones de peaje finales del proyecto integral.

En cuanto al avance financiero, como les habíamos indicado, ya se logró la aprobación por parte de la Contraloría General de la República, de los aportes que trasladó el Conavi, a finales del año pasado y hemos logrado un presupuesto total de ¢34,000 millones, que ronda los \$55.0 millones; de los cuales, alrededor de \$48.9 millones están destinados para las *OBIS*, \$3.9 millones para cubrir el gasto operativo y \$2.2 millones para cubrir el gasto administrativo.

Con respecto al informe de los efectos del Covid, desde el mismo momento en que empezó a darse la afectación por la pandemia, la UAP tomó la decisión de analizar la situación y los impactos que pudieran tenerse, para establecer un plan de mitigación, dado que ese riesgo -no estaba considerado en la matriz de riesgo del proyecto- evidentemente y, en función de ese informe hemos venido trabajando, para establecer e ir tomando las acciones preventivas y correctivas correspondientes.

Nosotros enfocamos el análisis en tres aspectos; el primer aspecto que valoramos fue la afectación en los procesos de contratación, actualmente sólo se ha tenido efecto en dos contratos; el contrato de servicios de limpieza y el contrato del sistema financiero contable; sin embargo, ya logramos acuerdos con los contratistas y adecuamos el plan de prestación, para no tener ningún efecto en la prestación de los servicios ni tampoco, ninguna afectación en el equilibrio financiero, tanto de los contratistas como del mismo fideicomiso.

En cuanto al contrato de operación del cobro, mantenemos el riesgo que, dependiendo de cómo va evolucionando el comportamiento de la pandemia, podría ordenarse, por parte de las autoridades, la suspensión del cobro en las estaciones de peaje, o incluso, poner medidas restrictivas, como lo que pasó en marzo, abril y mayo -que vamos a ver ahora-, que nos mantenga un nivel de ingresos muy afectado, por las medidas sanitarias impuestas por las autoridades del Gobierno.

Entonces, ahí lo que hicimos fue gestionar ante los fideicomitentes una solicitud de no objeción, para que, en el momento que esa situación se origine, podamos de forma inmediata, comunicarle a los contratistas la suspensión de los contratos, que serían dos: el contrato de operación y el contrato de supervisión de la operación.

En cuanto a la afectación de las actividades de ruta crítica, tenemos que la principal afectación que también origina una afectación importante en el resto de procesos, corresponde a los atrasos que se han dado en la gestión del crédito, o el financiamiento puente que está estructurando el fiduciario, para cubrir los gastos relacionados a expropiaciones, reasentamiento y las *OBIS* del Lote 5.

Como hemos informado, a partir del 19 de diciembre se pretendía iniciar el cobro de las nuevas tarifas, sin embargo no fue posible, porque las autoridades de los fideicomitentes determinaron que lo mejor era hacerlo, hasta que se mostrara algo tangible a los usuarios, equipos de trabajo en carretera, ejecutando las *OBIS*; por eso se trasladó para abril de este año, sin embargo, en ese mes estaba el pico de la primera ola de la pandemia, lo que obligó a las autoridades, también, a instruir al fiduciario para suspender el incremento que se pretendía.

En varias reuniones que hemos tenido con el señor Ministro, donde se le ha hecho ver, el riesgo inminente que tiene en el desarrollo del fideicomiso, si se sigue postergando este inicio de cobro de nuevas tarifas de peajes, lo cual implica también -como les decía-, que las actividades medulares o actividades críticas del plan de ejecución, se vean seriamente afectadas, se dio la orden para que, a partir del 20 de agosto, pudiéramos iniciar el incremento en las tarifas.

Sin embargo, no fue tan sencillo, porque nosotros teníamos el modelo financiero, el cual tiene un *imput* muy importante que es la estimación de la demanda, basada en una condición pre-Covid, y post-Covid ha habido una afectación importante, como todos los

sabemos, ¿por qué?, por la generación del teletrabajo, porque hay empresas que han cerrado, porque hay personas que se han quedado sin trabajo y una cantidad enorme de situaciones que ha tenido una incidencia significativa en el comportamiento de la demanda.

¿Qué hicimos? En la reunión que tuvimos con la Aresep, fue principalmente para explicarle la situación y la imposibilidad del fiduciario de establecer nuevos supuestos, para las proyecciones de demanda post-Covid ¿Por qué?, porque no hay historia, no hay antecedentes, no hay nada que nos permita poder hacer, una proyección de un comportamiento, que nos permita, con la mayor certeza posible, estimar la cantidad de ingresos que se van a tener.

¿En qué quedamos con la Aresep? La propuesta presentada a la Aresep y que vieron viable, es que la nueva estructura tarifaria que vamos a presentarles estará basada en tres escenarios de demanda; es decir, hay tres elementos fundamentales para la definición de la estructura tarifaria.

El primero es la estimación de la demanda; aquí, vamos a manejar tres escenarios; el segundo elemento es la tarifa, ese elemento sería invariable, o sea, sería la misma tarifa, para los tres escenarios de demanda, eso implica también que el tercer elemento, que es el plan de inversiones, asociado a cada escenario de demanda, va a variar, porque entre menos demanda, menos ingreso, menos inversiones. Le pareció bien a la Aresep y, pidieron que lo trabajáramos así, por lo que, en estos momentos, estamos trabajando, conjuntamente con Pedro Zamora, que es el encargado de la estructuración financiera, por parte del fiduciario, para establecer esos tres escenarios y presentarle la nueva propuesta a la Aresep, lo antes posible.

Como les decía por la situación descrita, la gestión de financiamiento se encuentra atrasada, lo cual ha repercutido de forma importante, en el resto de las actividades del programa del plan de trabajo del fideicomiso.

Además, en estos momentos hemos tenido una importante afectación en los ingresos, en virtud de las medidas sanitarias que ha impuesto las autoridades, lo que ha provocado una caída importante en los ingresos, que como yo les decía, rondan los \$156.9 millones, en promedio mensual; en enero se obtuvo \$157.0 millones de ingresos, en febrero no hubo ningún efecto de la pandemia, pero como el mes de febrero es que tiene menos días, los ingresos fueron menores.

Entonces, vamos a comparar el resto de meses en los que se ha tenido efecto, por la pandemia, con respecto a enero, por lo que, en marzo tuvimos una reducción en los ingresos de 12%, pasando de 157.0 a 138.0 (millones de dólares); en abril tuvimos una caída en los ingresos del orden de 41%, pasando de 157.0 a 92.0 (millones de dólares); en abril el efecto fue más significativo en Semana Santa y los fines de semana; a partir de mayo se alivianan algunas de las restricciones o de las medidas sanitarias, lo cual nos permite recuperar un poco los ingresos, cerrando mayo con casi 116.0 millones (de dólares).

En junio, nosotros esperamos que mejore un poquito más, que llegue a 117.0 (millones de dólares); eso, como les decía, va a depender de las medidas sanitarias que se impongan, porque si se siguen dando restricciones, ante el riesgo inminente de que se emita una orden de suspensión de cobro, que ni Dios lo quiera, porque en caso de que alguno de los operadores salga contagiado, eso evidentemente va a ser una orden de suspensión del cobro, ahí la afectación sería mucho mayor.

Aquí pueden ver, en la fila de abajo (ver imagen n.º3) cómo andaba el promedio diario, de ¢5.0 millones pasamos a ¢3.0 millones de recaudación diaria, en el mes de abril, que el que reflejado el mayor efecto.

Imagen n.º3



Este es el informe, para atender el acuerdo de la sesión n.º46-17, donde la Junta Directiva solicita al Fideicomiso del Corredor Vial, rendir informe y también dada la situación que se ha provocado por la pandemia del Covid, consideramos oportuno y pertinente, poder exponer las principales afectaciones y el plan de mitigación de riesgos que hemos venido implementando. Quedo a las órdenes para cualquier consulta”.

- 24 -

Sobre el particular, el señor **Solís** indica: “¿Señores por favor? Pareciera que está suficientemente claro, más bien muchísimas gracias”.

Acto seguido, se suspende la comunicación, vía tele presencia, con la señora Hadda Muñoz Sibaja.

Copia de la información se conserva en el expediente digital de esta sesión.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Primero. Que mediante el acuerdo tomado en la sesión n.º46-17, efectuada por la Junta Directiva General, el 6 de noviembre del 2017, se solicita a la Administración Superior presentar *Informe sobre la situación actual de los Fideicomisos de Obra Pública que administra el Banco, en especial el Fideicomiso del Corredor Vial San José – San Ramón...*”

Segundo. Que ante la coyuntura nacional e internacional, generada por la pandemia del COVID-19, se estima oportuno y pertinente exponer las principales afectaciones que se han producido en las actividades medulares del Fideicomiso, los posibles efectos a corto y mediano plazo y las medidas mitigatorias que se han implementado, para atenuar la afectación y no generar atrasos o sobrecostos al Fideicomiso.

Tercero. La información se presenta, de conformidad con lo establecido en el Sistema de Información Gerencial (SIG-54).

Se dispone:

Dar por conocido el informe de avance del Proyecto Fideicomiso Corredor Vial San José –San Ramón y sus radiales (Fideicomiso Ruta Uno), así como el informe de afectaciones generadas por la pandemia mundial por el COVID-19. Lo anterior, en atención al Sistema de Información Gerencial (SIG 54).

ARTÍCULO VII

A las doce horas con treinta minutos, el señor **Néstor Solís Bonilla** declara un receso de la sesión, a efectos de que la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica se constituya en Asamblea Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas de BCR Corredora de Seguros S.A. y en Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de BCR Valores S.A.

A las trece horas con treinta minutos, don **Néstor** levanta el receso, a fin de continuar con el conocimiento de los temas consignados en el orden del día de esta sesión.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO VIII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos estratégicos, aspectos operativos del Banco, así como por asuntos de auditoría.

ARTÍCULO IX

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, la señora **Rossy Durán Monge, Gerenta Corporativa de Finanzas a.i.**, presenta a consideración del Directorio, el *Informe Técnico sobre Comisiones Reglamento de Tarifas y Condiciones para los Servicios del Banco de Costa Rica*, para lo cual se hace acompañar, también mediante la modalidad de tele presencia, de los señores Andrés Córdoba Torres, Supervisor Unidad de Factibilidad y Comisiones; y Guillermo Gayle Monge, Gerente Área Medios de Pago.

Seguidamente, se transcribe de forma literal, la presentación y discusión de este asunto:

En primer lugar, la señora **Rossy Durán Monge** dice: “Básicamente, antes de que inicien mis compañeros, sí quiero recordarles que teníamos pendiente y hemos traído en varias oportunidades la revisión del tarifario del Banco. En esta oportunidad, estamos trayendo únicamente inclusiones; es decir, tarifas que hoy se requiere que el Banco cobre y; adicionalmente, unas exclusiones dado que ya no se están ejecutando esos servicios o esos cobros. Básicamente, eso era lo que quería mencionarles para darle la palabra Andrés y a Guillermo”.

De seguido, el señor **Andrés Córdoba Torres** dice: “Buenas tardes, señores Directores. A continuación, se presenta a aprobación de la Junta Directiva, la inclusión de tarifas relacionadas a nuevos productos y servicios del Banco, en el Reglamento de Tarifas y Condiciones. Este tema es un tema resolutivo, el objetivo y alcance de este estudio comprende contar con un análisis técnico, para cada una de las comisiones de productos y servicios nuevos

que se presentan a aprobación y; adicionalmente, junto con estas inclusiones, se presenta la exclusión de 13 tarifas que se encuentran inactivas, por la eliminación del servicio o el proceso.

En relación al alcance del informe técnico, comprende únicamente estas tarifas que se están presentando, considerando la estructura de costos de cada una de éstas, con el fin de brindar una recomendación sobre el precio sugerido y que, al menos, este precio cubra los costos para el Banco. El informe contiene el costo actualizado, contiene la tarifa vigente y en el caso de las inclusiones, la tarifa propuesta, un *benchmarking* de esas tarifas y el impacto económico en los ingresos por servicios.

En cuanto a las limitaciones que tiene este informe, se limita únicamente a estas tarifas; el *benchmarking*, de igual manera, no abarca el resto del tarifario, sino únicamente las tarifas que se presentan a aprobación y el impacto e ingresos por servicios están calculado para un período de un año.

En cuanto a la metodología que se utilizó, se elaboró un *pricing* para cada una de estas tarifas, considerando el costo operativo, tanto de la ejecución del cobro de cada comisión, como los procesos productivos asociados a ellas y el costo de los insumos. Es importante indicar, que muchos de estos costos el Banco los asume, tanto costos directos como indirectos en moneda extranjera; por ejemplo, los alquileres, la infraestructura tecnológica, así como los cobros de las marcas Visa y MasterCard. Adicionalmente, en la Junta Directiva del 25 de mayo de 2009, fue aprobada la dolarización del tarifario.

A continuación, se presentan los productos nuevos para aprobación e inclusión. El primero, es formalización de vivienda accesible, esta es una tarifa que actualmente está incluida en el tarifario; no obstante...”

Interviene el señor **Olivier Castro Pérez** para preguntar: “¿Cuándo y por quién se acordó la dolarización del tarifario?”.

Ante lo cual, don **Andrés** dice: “Ok. Esto se aprobó en la sesión 25-09 de Junta Directiva, en el artículo X, del 25 de mayo del 2009, donde se solicitó la dolarización de todas las tarifas incluidas en el Reglamento de Tarifas y Condiciones. Esto fue publicado en La Gaceta 127 del 2 de julio del 2009. Adicionalmente, contamos con un criterio de la División Jurídica sobre el cobro de tarifas en dólares”.

Al respecto, don **Olivier** dice: “Es que, a mí me parece que en una entidad bancaria, que es del Estado y que su ley dice que debe colaborar con el Banco Central, en la política monetaria y crediticia y cambiaria, el Banco Central ha indicado no sé cuántas veces, en comunicados, en lo que sea, la conveniencia de des dolarizar esta economía. Entonces, me parece que, si bien ese acuerdo se tomó allá, en aquella época, me parece que nosotros deberíamos de revisarlo, porque a mí me parece que no es válido que el Banco esté cobrando en dólares, cuando la moneda de curso legal en este país es en colones.

Es cierto, yo vi el informe de Manfred (Sáenz Montero, Gerente Corporativo Jurídico) sobre este tema; hay cosas que uno podría alegar, pero no se trata de eso, me parece que aquí es un asunto de que el Banco de Costa Rica sí debe colaborar en este aspecto, de tratar de des dolarizar la economía y eso lo que hace es dar señales de que la moneda de curso legal de este país es el dólar, lo cual no es cierto”.

En respuesta a lo dicho, el señor **Andrés Córdoba** aclara: “Acá, don Olivier, el único inconveniente que tendríamos es que, cada vez que el costo de cada una de las tarifas nos varíe, tendríamos que presentar a Junta Directiva una readecuación o un ajuste tarifario, para aquellas tarifas que nos están variando”.

El señor **Castro Pérez** dice: “El dólar no varía en este país, en exceso, sin entrar al monto al valor de las tarifas que tenemos, pero eso no es ningún problema, para eso está la Junta, para que vea las cosas en su debido momento”.

En la misma línea, el señor **Douglas Soto Leitón** dice: “Hay muchos costos que están asociados a dólares, principalmente en tarjetas, que nos cobran las marcas; entonces, por *default* tienen que ir en dólares, no se pueden hacer conversiones”.

Don **Olivier** agrega: “El Banco tiene costos en dólares, es correcto, pero eso no quiere decir que a los clientes les tengan que cobrar en dólares”. Sobre este punto, don **Douglas** dice: “Don Olivier, si nos cobran en dólares, debemos cobrar en dólares, si no podríamos tener pérdidas”.

Interviene el señor **Néstor Solís Bonilla** para decir: “Yo quisiera plantear que, metodológicamente veamos al tema de tarifas y, o le abrimos un espacio en esta misma

discusión, hacia el final, al tema de tipo de cambio y al tema de los dólares, o lo manejamos en otra sesión. Veamos tarifas que es la convocatoria para hoy, por favor”.

Sobre lo anterior, el señor **Andrés Córdoba** dice: “De acuerdo, sí señor. A continuación, se presenta la inclusión de los productos y servicios nuevos en el tarifario; el primero es el producto formalización de vivienda accesible, esto es una inclusión debido a que el producto no estaba incluido en el Reglamento de Tarifas y Condiciones, los precios de mercado oscilan entre 3% a 3.5% del monto formalizado y la tarifa propuesta es 0.75% sobre el monto del crédito. Esto generaría ingresos esperados de \$155.000, con una comisión promedio de \$504. La justificación de la inclusión de esta tarifa es que, al menos se cobre un 25% de la comisión que usualmente el Banco cobra, con el fin de cubrir costos asociados al proceso de crédito, incluyendo análisis, formalización, contabilización y trámites administrativos.

La siguiente tarifa que se presenta a inclusión es el cobro de libros de depósito; anualmente el Banco da a sus clientes, en promedio 171.000 libros de depósito y eso tiene un costo para el Banco, de \$239.000 anuales. El precio de mercado de este producto son \$2, lo que cobra el Banco Nacional y el precio que se propone es \$2, igual. Esto tendría ingresos esperados de \$104.000 y el costo de este insumo, tanto el costo operativo como el costo del insumo es \$1.49.

Lo que se busca es cubrir cualquier variación que tengamos en el insumo; este ajuste lo solicita la Jefatura de Captaciones, con el fin de que el Banco, al menos, pueda trasladar ese costo al cliente y que se cubran las variaciones en el costo del insumo.

La siguiente tarifa que se presenta a aprobación, es la tarifa 3.10 por Comisión por solicitud de pulseras y *sticker* de débito. Esta tarifa se debe a que el producto no existía y no estaba incluido, por ende, en el tarifario y corresponde a la emisión del producto. El precio del mercado, el Bac es el mercado más cercano, cobra \$5. No obstante, este producto tiene diferencias muy significativas en cuanto a su presentación, acabado y materiales, respecto al producto que el Banco de Costa Rica ofrece al mercado.

El precio propuesto es en pulsera, que es la mini tarjeta más la banda de silicón, son \$10 dólares, en el *sticker* \$10 y la sustitución de la banda de silicón \$3. Los ingresos esperados anuales son \$65.600 en promedio, con una colocación anual de 20.000 unidades en

pulseras y 3.000 *sticker*. Nuestros costos para la pulsera son \$7.40, el costo del *sticker* son \$4.52 y el costo por sustitución de la banda es \$2.35.

Acá, la justificación, como lo mencionábamos anteriormente, es el cobro en dólares, porque las marcas nos cobran en dólares y el costo de los insumos de las pulseras y los *stickers* son pagados en dólares.

La siguiente, es la emisión de tarjeta prepago; este es un producto nuevo, cuya característica principal es la anticipación del importe del consumo, mediante una tarjeta precarga para control de gastos y el mercado meta de este producto son empresas que actualmente realizan la ejecución de estas transacciones en efectivo. El precio de mercado es el Banco Promérica que tiene \$8.60, se está cobrando un precio por emisión de \$10 y se esperan ingresos anuales esperados por \$24.165. Nuestros costos, tanto considerando insumos y producción, así como los costos de plataforma son \$3.17.

El siguiente servicio que se presenta a aprobación, es la carga de estas tarjetas prepago, que corresponde al cobro por el servicio administrativo que brinda al Banco, cada vez que un cliente recarga este producto. El precio de mercado es \$0.50, el Banco propone el mismo precio por recarga, con la única diferencia de que en una misma transacción, el cliente puede recargar varios productos que tenga asociados.

El impacto en los ingresos anual corresponde a \$14.500, con un estimado anual de 28.800 recargas. El costo de este corresponde a \$0.10, que es el costo de la transacción electrónica y la justificación es igual que los productos anteriores.

La comisión 3.13, corresponde a la inactividad de tarjeta prepago, que este es el cargo por no uso de estas tarjetas y corresponde al costo administrativo que asume el Banco si la tarjeta se encuentra en periodo de inactividad, durante seis meses consecutivos. Este concepto se carga siempre y cuando la cuenta mantenga saldos, los precios de mercado corresponden a un cobro mensual de \$6, correspondiente a \$1 mensual y con un saldo al vencimiento de \$12. El precio propuesto son \$6 y \$10 al vencimiento; esto generaría ingresos esperados anuales de \$3.866, nuestros costos operativos corresponden a \$10 y la justificación es la misma”.

Toma la palabra el señor **Néstor Solís** para decir: “A mí, por lo menos, conceptualmente no me queda claro la diferencia entre el dólar mensual y los días al vencimiento. ¿Cuándo se da el escenario del vencimiento?”.

Para responder, el señor **Guillermo Gayle** dice: “En la tarjeta de prepago, por ejemplo, el caso del dólar por inactividad, es cuando el cliente deja de utilizar la tarjeta y permanece inactiva, o sea sin movimiento alguno, por un lapso de seis meses, máximo. A partir de ese momento, la tarjeta va a generar un cargo de \$1, por esa inactividad, por todos los costos que implica tenerla activa y viva en las marcas y demás.

En la de los \$10 anterior, que es la inclusión, es cuando abre el producto, es cuando lo pide. Entonces, al vencimiento del producto es que se le estaría generando ese cargo. Principalmente, la diferenciación es de la generación o la colocación del producto y el otro cargo es por inactividad del producto, porque tiene la característica, la tarjeta prepago, que muchas veces la cargan, la usan para el fin al que fue cargada, queda un saldo pequeño, el cliente no lo usa y queda ahí, *por los siglos de los siglos*, generando cargos y gastos por mantenimiento de la marca y nosotros ahí estamos incurriendo en esos gastos; entonces, la idea es, en esos casos de inactividad tener un costo que me cubra, siempre y cuando tenga saldo obviamente esa cuenta y si pasado ese momento ya no la sigue moviendo, simple y sencillamente la cancelamos, para no estar incurriendo en costos innecesarios”.

El señor **Néstor Solís** dice: “Sí, tal vez es la presentación que se presta a error, porque hablan de \$1 mensual de inactividad y eso está muy claro y luego, dice saldo al vencimiento \$10; eso es renovación”.

Al respecto, don **Guillermo Gayle** dice: “Es como una renovación, más que todo, como no es una tarjeta usualmente de débito o crédito, sino que son prepago, se le denominan más como un mantenimiento, pero sí, tiene usted razón, puede ser un tema de cómo se está percibiendo, describiendo el rubro”. Don **Néstor** dice: “Bien, me queda claro, muchas gracias”.

Retomando la presentación, el señor **Andrés Córdoba** dice: “La próxima tarifa que se presenta a aprobación, es la membresía anual de la tarjeta Jade; este corresponde a un

producto nuevo, es una nueva marca al costo de la emisión y es una tarjeta de crédito para clientes del segmento afluente.

Los precios del mercado de productos similares oscilan entre los \$144, \$200 y \$100 y el precio que se propone para este producto es \$100 la membresía anual, con la excepción de que se exime de este cobro a los tarjetahabientes principales que consuman \$72.000 anuales con la tarjeta Jade. Los ingresos esperados de este producto son \$85.600, con una colocación anual de 595 plásticos; nuestros costos, ascienden a \$12.45”.

El señor **Néstor Solís** dice: “Disculpas, de nuevo, yo tengo otra duda. Ese tema en las tarjetas *Premium*, un mínimo o un consumo de \$72.000 o el monto que sea, hasta donde yo entiendo la competencia no lo utiliza, ¿o sí?”.

Explica don **Guillermo Gayle**: “En los productos *Premium*, o sea, estamos hablando que por lo general, tienen un consumo mínimo; por ejemplo, la del Bac tiene ese consumo mínimo, creo que anda alrededor de los \$70.000 también, que es el monto promedio que un perfil de estos consume el año.

Por lo general, estos costos se relacionan, no solamente al producto en sí, sino a todos los beneficios que van asociados, que sí generan costos incrementales, que tienen que ser cubiertos por una base muy pequeña; estamos hablando de la punta de la pirámide; entonces, son costos que se generan en el producto, facilidades y beneficios que se le dan al cliente, pero que tienen que ser *apechugados* con una base muy pequeña de clientes, de ahí vienen los costos y casi todos lo tienen, de hecho. Ya cuando bajamos a productos platino o dorados, ya no es tan común ese tipo de anualidades”.

El señor **Solís Bonilla** dice: “Guillermo, tal vez no supe preguntarlo; lo que estoy diciendo es, si yo consumo \$72.000, en la propuesta, no me cobran los \$100, ¿el mercado lo hace igual?”.

Indica don **Guillermo**: “Sí, al menos la del Bac, estoy claro que lo hace así; la de Promérica creo que también tiene un consumo, la que no estoy seguro es General (Banco General), esa no la conozco tan bien, pero lo que es Bac y Promérica sí lo mantienen”.

De seguido, la señora **Ana Laura Castillo Barahona** dice: “Muchas de estas membresías anuales, si el cliente la reclama se la reversan, si el cliente no dice nada se la cobran.

O sea, si el cliente se da cuenta, dice ‘mire, ¿qué me están cobrando?’, como regalan las tarjetas por todos lados, el cliente que sabe y que no quiere pagarlo, no lo paga, pero los que no se dan cuenta y lo pagan, lo pagaron, es un tema medio caprichoso”.

El señor **Guillermo Gayle** dice: “Va mucho también de la política de retención de los bancos; por ejemplo, Scotia (Scotiabank), que no se puso acá en la referencia, ellos tienen la Black (tarjeta de crédito) de la LifeMiles de ellos, no lo reversan si no consumen los \$60.000 que ellos piden, pero tiene razón doña Ana Laura, muchas veces para retener al cliente y evitar que se vaya, prefieren condonar el rubro”.

En el mismo orden de ideas, doña **Ana Laura** dice: “El Banco General, no tienen un consumo mínimo, sino que es una membresía anual, no es por consumo”. Don **Guillermo** dice: “Ah ok, se la cobran indistintamente del consumo, no son consumibles”. Doña **Ana Laura** dice: “No son consumibles, sí. Lo que sí es que para retenerlo, lo negocian, cada cliente lo negociará”.

Don **Néstor Solís** pregunta: “Y en Scotia (Scotiabank), si no se consume y lo reclamás, te lo reversan”. Al respecto, don **Guillermo** dice: “Ellos lo que tienen es una matriz de clientes; cada cliente lo priorizan por rentabilidad, si la rentabilidad, aunque no llegue a ese consumo lo amerita, se lo condonan; si la rentabilidad no, entonces ahí empiezan, le dan algún incentivo adicional, como para compensarlo y tratan de retenerlo”.

Retoma la presentación el señor **Andrés Córdoba** y dice: “La siguiente tarifa es la 3.15, corresponde a comisión por pre mora en tarjeta de crédito. Esto es una tarifa que se propone por pago tardío en la fecha máxima de pago del monto mínimo del mes, antes de la fecha del corte siguiente. Esos atrasos no están siendo cobrados, motivando a los clientes que los clientes paguen con atrasos, sin ser penalizados y este cobro es excluyente del cobro del interés moratorio.

El mercado cobra \$30 por esta comisión y el precio propuesto por el Banco de Costa Rica son \$10, esto tendría ingresos esperados al año de \$33.600 y nuestros costos operativos corresponden a la ejecución de la transacción electrónica.

La siguiente comisión es la 4.1, corresponde a la inclusión del canal Tucán, dentro de las transferencias Sinpe que actualmente no está incluido. El Banco Nacional cobra

un costo de \$5 y se propone un cobro de \$4, para el Banco de Costa Rica para las transacciones en este servicio. Únicamente, que al momento de prestar el servicio, el Tucán debe incluir en la transacción de Sinpe, el número de identificación de la persona que realiza la transferencia, para cumplir con lo solicitado por el área de Cumplimiento. Se espera que esta inclusión, de este nuevo canal, genere ingresos esperados cercanos a los \$99.000 y transacciones anuales por \$24.750”.

Interviene el señor **Olivier Castro Pérez** para decir: “¿Entiendo que van a cobrar \$4 dólares por cada transacción en Tucán?”. Ante lo cual, don **Andrés** responde: “Por cada transacción de Sinpe; por cada Sinpe que se realice por el canal Tucán”. Don **Olivier** pregunta: “¿Y cuánto le cobra el Banco Central?”. El señor **Córdoba** dice: “La tarifa que establece el Banco Central en transferencias Sinpe son \$5, que fue la tarifa que fue fijada por el servicio Sinpe”. Don **Olivier** dice: “¿En transferencias bancarias?”. El señor **Andrés Córdoba** dice: “En Sinpe, en servicio Sinpe, sí señor”. Don **Olivier** dice: “Que yo sepa no, pero bueno voy a averiguarlo; es decir, tanto es así, que yo hago una transferencia de Sinpe en un banco y algunos me cobran \$2”. Aclara don **Andrés**: “Esto es en puntos presenciales”.

Continuando con la presentación, el señor **Andrés Córdoba** dice: “La siguiente tarifa que se presenta a inclusión es la 4.7 que corresponde a certificados digitales, esto es el nuevo producto; se trata de un medio de pago con la firma digital. Este servicio, es un servicio que el Banco va a ofrecer de primera entrada, a nivel nacional y la tarifa que se propone es únicamente, cubriendo los costos relacionados a firma digital. Como incentivo para el cliente, no se cobra el medio de pago.

Se espera, que esta tarifa genere ingresos esperados anuales por \$346.000 y el mercado meta de este producto, va dirigido a universidades, colegios profesionales, instituciones y empresas, con un mercado meta anual de 6.000 plásticos colocados”.

Sobre este último punto, don **Néstor Solís Bonilla** pregunta: “Andrés, ¿quiénes lo tienen y lo cobran, o no lo cobran?”. En respuesta, don **Andrés** dice: “No, este servicio ya se incluye en el tarifario, pero no está asociado a un medio de pago”.

Con el fin de aclarar el punto, don **Guillermo Gayle** dice: “Para ampliar en esto. El producto de tarjeta digital como medio de pago, es un plástico que en el chip integra los dos

servicios, tanto el de la firma (digital) como el del medio de pago, la tarjeta de débito o crédito. Hoy en el mercado costarricense no existe; de hecho, en Latinoamérica, según lo que indica la marca MasterCard que es con quien lo desarrollamos, no ha salido producto parecido; en Brasil están por lanzarlo.

Entonces, no tendríamos ahorita un producto comparable en el mercado; si lo comparamos, tendría que ser con el plástico de firma digital solito, que es el que hoy la competencia puede emitir, pero este integrado no lo tienen”.

En cuanto a lo dicho, don **Néstor** expresa: “Para entenderlo, ¿yo asocio mi plástico de firma digital a un número de cuenta y voy al comercio y compro con ese plástico, como una tarjeta común y corriente?”.

Don **Guillermo** dice: “Nosotros te damos una tarjeta que se llama Signum, esa tarjeta Signum va a tener tu cuenta de débito o tarjeta de crédito, como hoy la tienes y adicionalmente, en el chip, va a tener tu firma digital. Entonces, cuando necesite firmar un documento, introduce esa tarjeta Signum, como si fuera la tarjeta de firma digital, porque adentro del chip ya vas a tener el certificado; entonces, no es necesario tener dos plásticos, sino con uno solo tiene las dos funcionalidades”.

Retoma el uso de la palabra don **Andrés Córdoba** y dice: “La siguiente tarifa que se propone a aprobación, es la tarifa 4.13, que es la comisión por servicio *Host to Host*. Este es un servicio nuevo para los clientes del segmento corporativo, el cual consiste en enlazar los sistemas del cliente con el Banco, agilizando pagos y transferencias, así como el servicio. La tarifa que hay actualmente en el mercado, es por \$1.500 y esto corresponde a la integración o a la implementación de conectar al cliente con el Banco.

El Banco está proponiendo para este servicio, una tarifa igual de \$1.500 y es por evento de implementación, igual como está el mercado. El impacto en los ingresos, se esperan comisiones de \$18.000; no obstante, esto es apenas para cubrir los costos de implementación, el repago de esta tarifa consiste en mantener el margen de contribución financiera de los clientes solicitantes del servicio, los cuales son FIFCO, Grupo Acón y Zollner, junto con 10 clientes más. El cobro operativo de esta comisión corresponde a \$10.60 y se realiza igual, de la misma

manera, en dólares por los costos asociados. El impacto total en ingresos por servicios, anualmente, corresponden a \$1.030.000 y el impacto en colones, son ¢598 millones.

Las tarifas a eliminarse, corresponden a las siguientes: la 3.5 como una excepción de la comisión por servicios administrativos, correspondiente al cobro en tarjeta de débito, para excluir las pulseras y los *sticker*, debido a que esto es un producto que está en auge o en promoción; entonces, se excluye de ese cobro. Las eliminaciones del tarifario, corresponden a las siguientes tarifas; que es la 1.7 por comisión de manejo en operaciones garantizadas con mercadería depositada en bodegas de clientes; cobro de telegramas enviados en operaciones vencidas, transferencias por medio de web corporativo y Bancatel negocio, esto porque los dos canales se eliminaron.

Cobro en documentos, en gestión de pagarés, letras, créditos hipotecarios, remesas directas de dinero al exterior, custodia de macrotítulos, comisión por ingreso a revisar transacciones en alquiler de espacio a entidades públicas, administración de libros de participaciones en fondos de inversión y la comisión por confección de máquina manual en los comercios afiliados; al igual, como el costo de fotocopias en servicios auxiliares. Estas son las 10 tarifas que actualmente no se están dando.

En la parte de considerandos, el Banco, por ser un ente público, debe administrar los recursos públicos con eficiencia, apegado a principios de legalidad, eficacia y economía. Una forma de lograr estos principios es, cubrir las tarifas de los productos asociados, al menos que cubran los costos de operación y la rentabilidad mínima esperada por el Banco. Estas modificaciones deben ser presentadas a aprobación, ante la Junta Directiva. Adicionalmente, la inclusión de estas tarifas, incrementa los ingresos del Banco de forma anual en ¢598 millones”.

A continuación, la señora **Maryleana Méndez Jiménez** dice: “No tengo dudas en los temas que son más corporativos, porque realmente el valor que agregamos va mucho más allá, incluso de la tarifa misma que se cobra. Mi observación es sobre los servicios que se dan de forma más hacia el público en general, sobre todo para los usuarios Tucán y las transferencias. No sé si nos podemos devolver brevemente a esas, ponernos en el usuario Tucán. Lo que se está proponiendo es cobrar una comisión de \$4 por cada transferencia Tucán, vía Sinpe; en realidad, el Banco Central, el cobro por transacción, ¿cuánto dijiste que era?”.

Don **Andrés Córdoba** responde: “\$5 es lo que está fijado por el Banco Central, en el servicio Sinpe en plataforma”. Al respecto, doña **Maryleana** dice: “Es que una de las estrategias es realmente, nosotros sacar gente de las oficinas y más bien, que haya una autogestión o que se puedan usar los canales Tucán. A mí me parece que, por el tipo de público, el canal Tucán \$4 es bastante alto; en realidad, ¿cuánto tendríamos que pagar al Central por la transferencia? No son esos \$4”.

Para aclarar el punto, don **Douglas Soto Leitón** dice: “Si el cliente hace transferencias entre cuentas del Banco, no tiene ningún costo, pero si el cliente va a utilizar nuestras cuentas, por medio de Tucán, para trasladar la plata a otros bancos, debería tener el costo; esa es la filosofía”.

En la misma línea, el señor **Néstor Solís** dice: “Pero, ¿cuánto nos cobra el Central? Yo tengo la impresión de que cuando uno lo hace, desde su computadora, es un número más menos \$2”. Para responder, don **Andrés Córdoba** dice: “Sí, electrónicamente, la transacción es más barata. Lo que se trata de cubrir con esos \$4 es el costo que se le paga al *Tucanero* por la transacción y la conexión electrónica”.

La señora **Méndez Jiménez** dice: “O sea, lo que estamos tratando es de desincentivar que se hagan transferencias interbancarias desde cualquier lado”. Adicional a lo anterior, don **Andrés** dice: “Exacto y que no se hagan a través de nuestras plataformas, sino que se migren esos servicios hacia los Tucanes”. También, don **Douglas Soto** dice: “Porque es un costo que el Banco está asumiendo; el cliente retira la plata del Banco, la manda a otro banco y el BCR debe pagarle al Tucán un monto. Con esto cubriría el costo que estamos dando al servicio y un pequeño margen”.

Asimismo, el señor **Luis Emilio Cuenca Botey** dice: “Yo tengo dos puntos; el primero es, hay que ver los detalles, pero en general, yo concuerdo con el cobro de los servicios; es importante para poder tener una visibilidad y también, para decidir y valorizar lo que decidamos no cobrar, porque, por ejemplo, si yo decido tener una política que favorezca un segmento de menos ingresos, por lo menos, si le tengo una tarifa, voy a poder cuantificarlo el valor social que yo estoy aportando y poder ponerlo en valor, con respecto a la rendición de cuentas que le hacemos a la sociedad costarricense, como banco del Estado.

Entonces, en ese caso, que esa ya es otra decisión, pero en general, yo concuerdo con que se cobren por los servicios, porque no estamos para subvencionar ningún tipo de servicio.

Lo otro, es sobre los segmentos, porque yo aquí veo tarifas por diferentes servicios, pero eventualmente, por razones que tengan que ver con estrategia de mercado, con estrategia de impacto social u otras, como la comentaba ahora, yo podría decidir, digamos, no refiriéndome a algo social, pero refiriéndome a algo más de mercado, yo podría decidir que a los jóvenes de menos de 25 años, no les cobro la pulserita porque regalándoselas es como yo voy a fidelizar en un futuro.

Este tipo de tarifas, cuando nosotros las aprobamos en Junta Directiva, no va en contra de que la Administración pueda tener ese tipo de estrategias de mercadeo; ¿están escritas en piedra o la Administración podría, eventualmente, tener, por razones comerciales, la posibilidad de variar en algún sentido, el hecho de otorgar ese servicio, para poder atraer más clientes o ese tipo de estrategia”.

Para atender las inquietudes externadas, don **Andrés Córdoba Torres** dice: “Para contestarle don Luis, el Reglamento, como instrumento, propone o da la viabilidad de poder eximir los porcentajes de cobro de algunas tarifas, incluidas en el Reglamento y esto va por atribuciones. Entonces, tanto los niveles jerárquicos hacia abajo, tienen un porcentaje de descuento o de aplicación de esas tarifas, conforme la estrategia comercial o la estrategia Banco que se esté desarrollando en ese momento; el Reglamento, lo permite”.

Por otro lado, el señor **Olivier Castro Pérez** dice: “Volviendo al tema Tucán que puso ahí en discusión doña Maryleana. El Banco Central le cobra una comisión a los bancos de ¢80; entonces, cobrarle \$4 a un cliente, perdonen, ¡es un robo!”. Sobre lo anterior, don **Andrés Córdoba** dice: “Sí, señor, lo que pasa es que el mismo Banco Central es el que propone la tarifa de \$5; prácticamente, nosotros estamos \$1 por debajo de lo que el Banco Central estipula cobrar por ese servicio”.

Don **Olivier** adiciona: “Yo no entiendo eso, porque el Banco Central, rara vez hace una cosa de esas, yo no me acuerdo que el Banco fijara una cosa de esas. Acabo de hablar con Melgatti (Carlos Melegatti, Director de Sistemas de Pago del Banco Central) y hasta le

consulté el tema Tucán y me dice son 80 pesos, cualquier transferencia de cualquier parte que se haga, por eso me extraña”.

En línea con lo indicado, don **Douglas Soto** dice: “Don Olivier, más los ₡300 que le pagamos al señor de Tucán; por cada transacción hay que pagarle un costo, entonces, ya está hablando usted de ₡380”. El señor **Castro** dice: “Ok, pero ₡380 no es \$1”. Don **Douglas** dice: “Y luego, estamos promoviendo que la plata se vaya de nuestro banco a otro banco; el cliente tiene la potestad de usar las cuentas del Banco en forma gratis, pero si traslada los recursos de nuestra cuenta a otro banco, eso tiene un costo”.

Don **Olivier** dice: “Usted lo que no quiere es que uno use su dinero como quiera, o sea, siempre tiene que dejarlo en el Banco, sino se tiene que pagar más. Con todo respeto, a mí me parece que eso no es correcto. Incluso, eso obliga al cliente, para evitar eso que estás diciendo, ir a abrir una cuenta al Banco Nacional y entonces, no trasladar al Banco Nacional el pago que yo tengo que hacer por una operación o por una cosa de ese tipo, sino pagar más fondos, entonces no entiendo.

A mí me parece que, aquí hay muchas tarifas que no tienen nada que ver con el costo, el hecho de que estén en el mercado, uno pensaría ‘bueno, si el Banco tiene tarifas más bajas, probablemente atrae más clientes’, pero aquí ese tema no se usa, todo es qué dice el contrario. Yo creo que habría que decirle a Welmer Ramos (Diputado de la República) que, igual que hizo con la tasa de usura, le ponga un ojo a las comisiones”.

Retoma el uso de la palabra el señor **Andrés Córdoba** dice: “Siguiendo con la presentación, la solicitud de acuerdo en firme es: aprobar la inclusión de las tarifas presentadas en el Reglamento de Tarifas y Condiciones para los servicios del Banco, que son las tarifas anteriormente mencionadas. Y como punto dos, la exclusión de las tarifas que se presentaron como excepciones y eliminaciones”.

El señor **Néstor Solís Bonilla** dice: “Déjeme hacer una sugerencia, yo creo que podríamos eliminar las tarifas que no tienen ninguna aplicación; eso está muy fácil. Segundo, me parece que no hay consenso en todas las tarifas; me animo a decir que hay consenso en el tema de que los servicios hay que cobrarlos, pero yo sacaré de la aprobación inicial, las tarifas que hemos estado discutiendo, por ejemplo, el tema de Tucán. Finalmente, para una sesión

aparte, porque no estaba convocado, no era tema de agenda, sí podríamos pedir la revisión del acuerdo de 2009, en donde se habla del tema de dolarización”.

Por otro lado, la señora **Maryleana Méndez** dice: “Creo que ahora lo explicaste, pero no me quedó muy claro. ¿Estas son tarifas tope?; es decir, el Banco no puede cobrar más de esto, pero podría cobrar menos, porque es también la flexibilidad comercial, ¿a qué tipo de clientes quiero estimular, qué tipo de servicio le puedo dar, cómo hago para estimular ciertos servicios a través de una tarifa menor? Quisiera que me explicaras eso”.

Sobre el particular, el señor **Córdoba** dice: “Sí, correcto, esta es la tarifa tope que se incluye en el Reglamento de Tarifas y Condiciones; no obstante, el mismo Reglamento por atribuciones permite diferenciar tarifas o diferentes cobros, según la estrategia que el Banco esté usando en ese momento y esas excepciones van por atribuciones”.

Continúa la señora **Méndez** preguntando: “Después, en el tema de tarjetas, por lo menos en las tarjetas de crédito que yo manejo, a mí no me cobran, en ninguna, comisión, la comisión anual o la anualidad, en ninguna de ellas, tengo una negra y creo que son dos platino y en ninguna me cobran comisión. Sólo hay una, de la cual no me he podido deshacer, porque no es viable deshacerse de ella, yo creo, en el Scotiabank que me cobra la comisión y tengo que llamar para que la reviertan, en las otras, en ninguna me cobran. Entonces, dejo eso como dato al pie.

A mí me parece que las tarifas tienen que ser un diferenciador comercial, o sea, que este puede ser el tope, pero las tarifas son un diferenciador comercial, dentro de un mercado en fuerte competencia, en el sentido de que uno podría estimular ciertos servicios perfectamente, bajando la tarifa, dejándola al costo o con muy poco adicional y podría ser que si queremos estimular; por ejemplo, la pulsera o los *stickers*, pudiéramos movernos un poco más cerca del costo para esos efectos, o incluso, exonerar del costo con un cierto consumo”.

Sobre lo expresado, don **Douglas Soto Leitón** dice: “Esa es la idea, doña Maryleana; si el Banco tiene una promoción, pues se exonera la comisión por un cierto tiempo y luego, sí, por ejemplo, yo tengo una tarjeta que tiene un monto determinado, si yo no consumo el monto determinado, en ese momento, sí previamente ella tiene un costo, que es la que tiene Credomatic con platino y tiene un centauro en el centro. Entonces, dependiendo del perfil y del

negocio de cada tarjeta, así tiene sus particularidades directamente; también hay tarjetas de menor nivel que, independientemente, si usted consume o no consume, no le tiene cobro”.

Para complementar lo dicho, don **Guillermo Gayle** dice: “Correcto, si me permiten ampliar, hay otros productos que, de hecho, nosotros actualmente no los tenemos, yo lo estoy valorando que es, que en vez de cobrar esa anualidad, lo que cobran es \$1 mensual; entonces, cambian el concepto, no le cobran anualidad, pero lo que tienen es un cobro por mantenimiento o por administración de cuenta; esa es otra modalidad que están aplicando muchos bancos”.

Seguidamente, el señor **Néstor Solís** dice: “Señores, de nuevo, segunda versión de la propuesta a ver si pasamos el tema. Eliminamos para que se estudie o devolvemos el tema de los Tucanes; €380 contra lo que se está cobrando no hace ningún sentido. Además, me parece que va totalmente en contra de las estrategias de alivianar la carga de personas y la visitación de sucursales. Esa sería, digamos, me parece que en eso hay consenso.

Me parece que hay consenso en el tema de la comisión anual, que la práctica es que, aunque la cobren y aunque cobren \$100, se llama por teléfono y la reversan. Podríamos mantener esa línea, que el que pide que la reversen, se reversa y el que quiere pagarla, entonces se le cobre.

Estaríamos eliminando todas las comisiones, todos los cobros de comisiones que cayeron en desuso y que por ahí se quedaron y de nuevo, estaríamos dejando para una nueva reunión, le pediríamos a la Administración que nos presente el tema, en su perspectiva legal y técnico – financiera, de la utilización de dólares, de moneda extranjera para el cobro de comisiones. O sea, en sencillo, revisión del acuerdo de 2009, del 25 de abril [sic], creo que era. ¿Estaríamos de acuerdo, señores?”.

En respuesta, el señor **Javier Zúñiga Moya** dice: “Don Néstor, yo estoy de acuerdo con lo propuesto. Sí quisiera pedirle a la Administración que tome en cuenta, para efecto de tarifas en tarjetas de crédito, sobre todo, la pérdida sustancial que hemos venido teniendo en el tema de las transacciones con tarjeta de crédito, que son 185.000 transacciones menos de un año a otro, o sea, ahí hay un mensaje que nos está mandando el cliente y que subiéndole las tarifas... por lo menos deberíamos ser muy puntuales sobre qué es lo que queremos.

Sí estoy muy de acuerdo con lo expuesto por don Luis Emilio, en el sentido de que debemos visibilizar esos costos y esas tarifas, para saber qué es lo que le estamos entregando al cliente, en última instancia, cuando hacemos promociones y cuando utilizamos eso como un medio para estimular a nuestros segmentos. En ese sentido, que tomemos en cuenta cuál ha sido -todavía no me contestado don Renán el tema, sé que lo está revisando-, la pérdida que hemos venido teniendo en algunos segmentos transaccionales y ahí estaban incluidas las tarjetas de crédito”.

Don **Néstor Solís** dice: “Don Javier, recuperando su comentario, lo que estamos estableciendo y habría que dejarlo así en el acuerdo, es una tarifa máxima donde hay discrecionalidad, manejo desde el punto de vista comercial, hasta el piso que el piso sería el costo del servicio, que lo tenemos establecido”.

Por otro lado, el señor **Olivier Castro Pérez** dice: “A mí me parece que la Administración tiene que tener la flexibilidad adecuada para hacer eso, pero me parece que esa flexibilidad debe ser regulada, no puede ser una flexibilidad absoluta. Yo, desconozco qué es lo que dice el Reglamento, por lo que, por lo menos me gustaría que me mandaran el Reglamento para revisarlo, porque igual que a la determinación de una tasa de interés, a la Administración se le da una flexibilidad, dentro de ciertos rangos y me parece que aquí debe ser algo parecido, porque si no, esto se puede permitir simplemente para tratos preferenciales a cualquier persona”.

Al respecto, don **Néstor** dice: “Yo creo que el comentario es válido, pero me da la impresión de que lo que estamos planteando es una flexibilidad regulada, hay un tope que está establecido o lo estaríamos estableciendo hoy y hay un piso, que estaría cumpliendo el costo del servicio, pero igual, se podría revisar; podríamos dejarlo planteado y sujeto a revisión; hay que ver el reglamento, yo coincido en que hay que ver el Reglamento”.

Asimismo, don **Javier Zúñiga** dice: “En algunos casos, la Administración debería tener la flexibilidad, según margen de contribución, en especial cuando hablamos de segmentos preferenciales, para exonerar totalmente ciertas comisiones, así se ha manejado antes y a mí me parece que es una buena forma de hacer negocio; es decir, si un cliente tiene un piso, lo maneja la competencia, en Credomatic, por ejemplo, depende de lo que usted mantenga como negocio, ellos no le cobran ninguna comisión en tarjetas, o en otros bancos, manejan cuestiones

similares, lo digo por aquello de los pisos. Sí se deben manejar pisos, pero aún con criterio, eso sí, de la alta Administración, se pueden hacer excepciones”.

Don **Néstor** dice: “Escuchando ese comentario, don Javier, yo dejaría entonces pendiente, para una nueva discusión, el tema de cómo regulamos a la luz del Reglamento esa flexibilidad”. El señor **Zúñiga** dice: “Sí, me parece que debería dejarse para discutirlo”.

Finalmente, el señor **Solís Bonilla** dice: “Señores, ¿estaríamos de acuerdo con lo planteado? Bueno, muchas gracias; entonces, no lo tomemos en firme, para que tengamos la capacidad y el cuidado de revisar la redacción del acuerdo y podamos sacar lápiz fino a la hora de revisarlo”.

Copia de la información, que contiene el criterio emitido por la Gerencia Corporativa Jurídica fue suministrada, oportunamente, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de la sesión.

Una vez finalizada la presentación y aclaradas las dudas, se da por concluida la comunicación, vía tele presencia, con los señores Andrés Córdoba y Guillermo Gayle.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Dado que el BCR, al ser un ente público sujeto al derecho común, está sujeto al deber de probidad definido en el artículo 3 de la Ley 8422 *Contra la Corrupción y El Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública* y por ende debe: “administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente”.

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

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

Cuarto. La inclusión de estas tarifas incrementa los ingresos del Banco en ¢598.8 millones anuales.

Se dispone:

- 1.- Aprobar las inclusiones, excepciones y eliminaciones en el *Reglamento de Tarifas y Condiciones para los Servicios del Banco de Costa Rica* de las siguientes tarifas, a saber:

Inclusiones:

- 1.1 Gastos de formalización de operaciones nuevas y prórrogas al vencimiento definitivo**
Crédito BCR Vivienda Accesible 0.75%
- 2.38 Comisión por libros de depósito \$2.00**
- 3.10 Comisión por solicitud de pulsera y Sticker débito**
Pulsera (minitarjeta de silicón) \$10.00
Sticker \$10.00
Sustitución y/o solicitud de pulsera adicional (solo silicón) \$3.00
- 3.11 Emisión de Tarjeta Prepago**
Tarjeta prepago \$10.00
- 3.12 Carga de tarjeta Prepago**
Tarjeta Prepago \$0.50
- 3.13 Inactividad de tarjeta Prepago**
Tarjeta prepago Inactividad \$6.00
Saldo al Vencimiento \$10.00
- 3.14 Membresía Anual Jade**
Anual, \$100.00
- 3.15 Comisión por Pre mora en tarjetas de Crédito: \$10.00**
- 4.7 Certificados Digital**
C- Costo Tarjeta Firma Digital con Medio de Pago
Emisión \$55.00
Solo Lector \$30.00
Solo Tarjeta \$25.00
Renovación \$32.00
Cambio de Pin-Desbloqueo \$5.00
- 4.13 Comisión Host to Host: \$1.500.00**

Excepciones:

- 3.5 Comisión por servicios administrativos en tarjetas de débito:
Se excluyen pulseras y stickers \$10.00

Eliminaciones del tarifario por la eliminación del servicio o proceso:

- 1.7 Comisión de manejo en operaciones garantizadas con mercadería depositada en bodega de clientes (gastos, kilometrajes y otros)
- 1.11 Cobro telegramas enviados operaciones vencidas
- 4.9 Transferencia por medio de web corporativo

- 4.10 Bancatel Negocios
- 6.1.1 Cobro de documentos (pagarés, letras, créditos hipotecarios o similares) en gestión de cobro aunque el Banco tenga en garantía esos documentos
- 6.1.2 Remesas directas de dinero al o del exterior
- 6.2.10 Por custodia de Macro títulos de emisiones privadas
- 6.2.11 Comisión por ingreso a revisar transacciones, en alquiler de espacio a entidades públicas
- 6.2.12 Administración de los libros de participaciones de los fondos de inversión
- 9.3 Comisión por confección de máquina manual a los comercios afiliados
- 10.2 Costo de fotocopias Costos en Servicios Auxiliares

2.- Encargar a la Secretaría de la Junta Directiva remitir a la Unidad de Normativa Administrativa este acuerdo y el documento aprobado en esta oportunidad, para que gestione su publicación en La Gaceta, copia del cual se conserva en el expediente digital de esta sesión. Asimismo, se autoriza a dicha Unidad ajustar el formato del documento y publicarlo en *DocuBCR*, cuando corresponda.

3.- Encargar a la Gerencia General presentar una propuesta de revisión del acuerdo de Junta Directiva de la sesión n.º25-09, artículo X, del 25 de mayo del 2009, relacionado con la dolarización de las tarifas, debiendo considerarse el plazo de dos 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.º05-19, artículo XII, del 4 de febrero del 2019.

4.- Encargar a la Gerencia General presentar propuesta para regular la flexibilización en la aplicación de las tarifas a cobrar, desde el punto de vista comercial, según margen de contribución, en especial cuando hablamos de segmentos preferenciales, debiendo considerarse el plazo de dos 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.º05-19, artículo XII, del 4 de febrero del 2019.

ARTÍCULO X

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con por tratarse de asuntos sensibles y de estrategia.

ARTÍCULO XI

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, el señor **Manfred Sáenz Montero** presenta, a esta Junta Directiva General, el oficio GCJ-MSM-107-2020, fechado 16 de abril del 2020, relacionado con la situación actual de la inscripción, en el Registro Nacional, de los nombramientos de los Gerentes de las Subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR, con excepción del Banco Internacional de Costa Rica (Bicsa); lo anterior, en cumplimiento del acuerdo de la sesión n.º11-2020, artículo XI, punto 2), del 17 de marzo del 2020.

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

Seguidamente, se transcribe el oficio:

Me refiero, con la debida consideración, a lo acordado en el apartado 2) del artículo XI de la sesión número 11-20 del 17 de marzo del 2020, en él se dispuso: "...Solicitar a la Gerencia Corporativa Jurídica que presente informe de situación actual de la inscripción, en el Registro Nacional, de los nombramientos de los Gerentes de las Subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR, debiendo considerarse el plazo de dos 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.º05-19, artículo XII, del 4 de febrero del 2019...".

Para dar cumplimiento al requerimiento antes mencionado, adjuntamos un cuadro detallado con la información de las personas que ocupan el puesto de gerente en las subsidiarias del conglomerado financiero, con excepción del Banco Internacional de Costa Rica, S. A. (BICSA), particularmente en lo que al vencimiento de tales nombramientos se refiere.

A continuación se transcribe, literalmente, la presentación del tema:

Brevemente, el señor **Manfred Sáenz Montero** dice: "El primero se refiere a un requerimiento de la Junta Directiva General, sobre la situación de los gerentes de las Subsidiarias. Es un informe de finales del mes de abril, que no se actualizó, porque en realidad, entre abril y estas fechas, no ha cambiado la situación. Era para darle seguridad a los señores Directores, sobre los vencimientos de esos nombramientos y que no tuviéramos nada fuera del radar; ese es el primer documento".

En el ínterin de la presentación de este tema, se finaliza la participación de tele presencia, del señor Juan Carlos Castro Loria.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando: Lo dispuesto en el acuerdo de la sesión n.º11-2020, artículo XI, punto 2), del 17 de marzo del 2020.

Se dispone:

- 1.- Dar por conocido el informe de la Gerencia Corporativa Jurídica, sobre la situación actual de la inscripción, en el Registro Nacional, de las personas que ocupan el puesto de gerente en las Subsidiarias del Conglomerado Financiero BCR, con excepción del Banco Internacional de Costa Rica, S. A. (BICSA), particularmente, en lo que al vencimiento de tales nombramientos se refiere.
- 2.- Dar por atendido el acuerdo de la sesión n.º11-2020, artículo XI, punto 2), del 17 de marzo del 2020.

ARTÍCULO XII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, el señor **Manfred Sáenz Montero**, en atención a lo dispuesto en la sesión n.º18-2020, artículo XI, celebrado el 28 de abril del 2020, presente el oficio GCJ-MSM-170-2020, de fecha 11 de junio de los corrientes, cuyo asunto se titula *Cumplimiento artículo XI, de la sesión número 18-2020, del 28 de abril del 2020, criterio acerca de la solicitud de información formulada por señor Leonardo Acuña Alvarado*, el cual se transcribe a continuación:

Me refiero respetuosamente a lo acordado por la Junta Directiva General en el artículo XI de la sesión número 18-2020 del 28 de abril del 2020, relativo a la solicitud formulada por el señor Leonardo Acuña Alvarado mediante correo electrónico del 27 de abril del 2020, para obtener copia de acuerdos tomados por la Junta Directiva, en relación con el procedimiento administrativo bajo expediente OPAO-05-18, que se tomaron entre febrero y marzo del 2019. Sobre dicha gestión, en aquella oportunidad ese Órgano Colegiado dispuso "...Dar por conocida la gestión presentada por el señor Leonardo Acuña Alvarado, mediante la cual solicita a la Secretaría de la Junta Directiva los acuerdos tomados en las sesiones de la Junta Directiva General, efectuados entre febrero a marzo del 2019, en relación con el procedimiento administrativo, bajo expediente OPAO-05-18, en donde se acordó separar causas y otras decisiones de este Órgano de Procedimiento y donde se encuentra involucrado. Asimismo, se dispone trasladarla a la Gerencia Corporativa Jurídica para que analice y atienda conforme corresponda..."

En términos generales podemos afirmar, que en la administración pública predominan los principios de publicidad y transparencia, y por ello se garantiza a los administrados el acceso a las oficinas públicas. Estos principios son desarrollados congruentemente por el derecho de la constitución, disposiciones legales y la jurisprudencia constitucional y ordinaria sobre la materia.

Por supuesto, los derechos no son absolutos y admiten limitaciones para facilitar la convivencia humana y las relaciones sociales, como lo define el artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública:

“...Artículo 273.-

1. **No habrá acceso a las piezas del expediente** cuyo conocimiento pueda comprometer secretos de Estado o **información confidencial de la contraparte** o, en general, cuando el examen de dichas piezas de fecha confiera a la parte un privilegio indebido o una oportunidad para dañar ilegítimamente a la Administración, a la contraparte o a terceros, dentro o fuera del expediente.

2. Se presumirán en esta condición, salvo prueba en contrario, los proyectos de resolución, así como los informes para órganos consultivos y los dictámenes de éstos antes de que hayan sido rendidos...” (el destacado es nuestro).

En este sentido, el exfuncionario Acuña Alvarado solicita copia de acuerdos que fueron tomados con respecto al expediente administrativo número OPAO-05-18, pero relacionados con la investigación dirigida a otra persona y no al solicitante. Dicho de otra forma, las decisiones tomadas por esa Junta Directiva General de las que se requieren copia NO se relacionan con el exfuncionario Acuña Alvarado, sino que tratan de otro funcionario que igualmente es investigado.

Por lo expuesto, en consideración a que los acuerdos solicitados por el exfuncionario Acuña Alvarado se refieren al procedimiento administrativo tramitado contra otra persona trabajadora, nuestra respetuosa recomendación es rechazar la solicitud e informar al solicitante que los acuerdos requeridos revisten carácter confidencial por haber sido dictados en el contexto de un expediente administrativo en trámite -no concluido- contra una tercera persona

Seguidamente, se realiza la transcripción literal de la presentación y discusión asunto.

El señor **Sáenz Montero** indica: “el segundo documento se refiere a un asunto que ha presentado don Leonardo Acuña, respecto de unos acuerdos tomados por la Junta Directiva que, en mi criterio, fueron tomados en el contexto de un procedimiento administrativo para otro funcionario y en el que él no figura como parte. Entonces, en ese contexto, mi recomendación es denegarle la solicitud.

Aclaro que, en el encargo de la Junta Directiva decía que fuera su servidor, el que contestara, pero a mí no me pareció prudente que fuera, directamente, a la Gerencia Corporativa Jurídica, si había sido una solicitud a la Junta; por eso me permití traer el tema a ustedes y con esta recomendación”.

Al respecto, el señor **Néstor Solís Bonilla** señala: “Manfred, por lo menos a mí no me queda claro. Entonces, ¿la recomendación es...?”. Ante lo cual, el señor **Sáenz Montero** indica: “La recomendación es decirle que no se va a entregar la información, porque esa información se refiere a un procedimiento administrativo del que él no forma parte.

El comentario anterior era sobre el pendiente del acuerdo (de la sesión n.º18-2020), que decía que fuera la Gerencia Corporativa Jurídica la que respondiera, pero a mí no me

pareció prudente que fuera de esa manera; este un comentario aparte, por el pendiente que está ahí.

Y la recomendación es, por parte de la Junta, informarle al solicitante que no procede su gestión, con base en el documento que se aporta.

Interviene el señor **Solís Bonilla** para comentar: “Entonces, la Secretaría contestaría, en nombre de la Junta, diciendo que no procede la solicitud y le adjuntamos la recomendación legal”. Al respecto, don **Manfred** dice: “Así es, sí señor y tampoco es un tema confidencial”.

Con base en lo señalado, don **Néstor** consulta a los miembros de la Junta Directiva: “¿Comentarios señores? Bien, si no hay comentarios, este tema es resolutivo y tomaríamos las recomendaciones planteadas”.

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:

1.- Dar por conocido el oficio G CJ-MSM-170-2020, de fecha 11 de junio del 2020, suscrito por el Gerente Corporativo Jurídico, Lic. Manfred Sáenz Montero, titulado *Cumplimiento artículo XI, de la sesión número 18-2020, del 28 de abril del 2020, criterio acerca de la solicitud de información formulada por señor Leonardo Acuña Alvarado.*

2.- Con fundamento el criterio jurídico, emitido por la Gerencia Corporativa Jurídica, que se incorpora como motivación de este acuerdo, RECHAZAR la gestión presentada por el señor Leonardo Acuña Alvarado, mediante la cual solicita copia de los acuerdos tomados por esta Junta Directiva General, entre los meses de febrero y marzo del 2019, en relación con el procedimiento administrativo, bajo expediente OPAO-05-18, en donde se acordó la separación de causas y otras decisiones de este Órgano de Procedimiento Administrativo.

Lo anterior, por cuanto los acuerdos requeridos revisten carácter confidencial, por haber sido dictados en el contexto de un expediente administrativo en trámite -no concluido-, contra una tercera persona

3.- Encargar a la Secretaría de la Junta Directiva para que notifique, formalmente, al señor Leonardo Acuña Alvarado, lo acordado en esta oportunidad, así como que adjunte copia del

criterio jurídico, presentado por la Gerencia Corporativa Jurídica, para los efectos del artículo 136, inciso 2), de la *Ley General de la Administración Pública*.

4.- Dar por cumplido el acuerdo de la sesión n.º18-2020, artículo XI, del 28 de abril del 2020.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XIII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto el tema se relaciona con asuntos de la gestión de riesgo.

ARTÍCULO XIV

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Gerencia de Riesgo y Control Normativo*, el señor **Néstor Solís Bonilla**, propone, salvo mejor criterio, trasladar para la próxima sesión, el conocimiento del tema concerniente a la propuesta de *Metodología de capacidad de pago para operaciones de crédito contingentes de comercio exterior*, que fue consignado en el punto V.b) de este capítulo.

Los miembros del Directorio están de acuerdo con la propuesta del señor Solís Bonilla.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Disponer que, en el orden del día de la próxima sesión, se incluya el conocimiento del tema concerniente a la propuesta de *Metodología de capacidad de pago para operaciones de crédito contingentes de comercio exterior*, correspondiente a la Gerencia de Riesgo y Control Normativo.

ACUERDO FIRME

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.º45-19, artículo XIV y n.º52-19, artículo VII, celebradas el 8 de octubre y 19 de noviembre del 2019, se presenta informes que resumen los asuntos de relevancia que fueron conocidos por las siguientes Juntas Directivas del Conglomerado Financiero BCR:

- BCR Corredora de Seguros S.A., en sesión n.º13-2020, celebrada el 17 de junio del 2020.
- BCR Valores S.A., en sesión n.º13-2020, celebrada el 17 de junio del 2020.

El señor **Néstor Solís Bonilla** indica lo siguiente: “Pasamos entonces a asuntos de Juntas Directivas de las Subsidiarias y Comités de Apoyo, que eso como ya prácticamente es usual, son temas que hemos visto en los diferentes comités, en las diferentes subsidiarias que tuvimos a la vista para revisarlos cada uno de nosotros. Y la sugerencia es darlos por conocidos. ¿Estamos de acuerdo?”.

Los demás Directores expresan estar de acuerdo con la propuesta de don Néstor.

Seguidamente, se transcribe un resumen de los temas relevantes analizados por las Juntas Directivas de las Sociedades mencionadas:

Junta Directiva BCR Corredora de Seguros S.A

Asuntos conocidos en la sesión n.º13-2020

Asuntos comité corporativo de auditoría

Se conoce el Resumen de asuntos conocidos en las reuniones n.º05- 2020 CCA, n.º06-2020 CCA, n.º07-2020 CCA y n.º08-2020 CCA, relacionados con la Administración y la Auditoría de la Sociedad.

Seguimiento de pendientes de administración con la Junta Directiva

Se efectúa la presentación de los pendientes que mantiene la Administración de BCR Seguros con la Junta Directiva, con corte a la sesión 11-2020.

Asuntos resolutivos

Se presenta y aprueba la propuesta de la devolución de las utilidades acumuladas de la sociedad por medio de dividendos al socio mayoritario, por un monto de ¢5,500,000,000.00.

Se conocen y aprueban las Políticas para combatir cualquier conducta delictiva en la Sociedad

Asuntos para información

Se presenta el comparativo de campos de la Plataforma Administradora de Seguros (PAS) contra con el Sistema Administrador de Pólizas (SAP).

Se presenta el avance del proyecto del comparador de seguros en línea de la sociedad, el cual lleva un avance del 85%.

Se presentó el estatus en la atención de la crisis por el COVID-19 en BCR Corredora de Seguros con corte al 15 de junio de 2020.

Asuntos de la Auditoría Interna

1. *Se conoce el Informe de Avance I-Trimestre 2020 del Plan de labores, Plan Operativo y Cuadro de Mando Integral.*
2. *Se da por conocida la declaración jurada de Independencia y objetividad de la Auditora Interna.*

3. *Se aprueba la propuesta para la realización de dos estudios únicos a nivel Conglomerado, sobre Declaración Jurada de Bienes e Informes de fin de gestión.*

////

Junta Directiva BCR Valores S.A

Asuntos conocidos en la sesión n.°13-2020

A. Temas Resolutivos:

- a. *Solicitud a Junta Directiva para convocar Asamblea de Accionistas- Tema de Devolución de Utilidades por 4500 millones.*
- b. *Modificación de Estatutos- Eliminación de Agente Residente*
 - *Eliminar agente residente. No se requiere en virtud que todos los representantes legales están en el territorio nacional.*
- c. *Presupuesto Extraordinario*
 - *No se aprobó dado que contempla la devolución de los 4500 millones. Una vez definido el monto a devolver debe llevarse nuevamente.*
- d. *Incumplimiento de Riesgo- Mitigadores de Liquidez*
 - *Incumplimiento por calce de vencimientos de recompra. Se sugieren medidas de mejora*

B. Informativos:

- a. *Estados Financieros al cierre de Mayo*
- b. *Análisis Estados Financieros al cierre de Mayo*

Cierre del mes de mayo con la utilidad y por encima de lo presupuestado en un 46%.

C. Varios

- a. *Galardón Bandera Azul Ecológica*
 - *Por demostrar ahorros en energía, agua y gestión de residuos*

Copia de dichos informes se conserva en el expediente digital de esta sesión

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Dar por conocidos los informes que resumen los asuntos de relevancia tratados por la Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros S.A., en sesión n.°13-2020 y, BCR Valores S.A., en sesión n.°13-2020, ambas celebradas el 17 de junio del 2020; lo anterior, 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 8 de octubre y 19 de noviembre del 2019.

ARTÍCULO XVI

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.

Seguidamente, don **Pablo Villegas** presenta copia del oficio SJD-0052-2020, de fecha 17 de junio del 2020, suscrita por el señor Néstor Solís Bonilla, en calidad de Presidente Junta Directiva General y dirigida al señor José Pablo Murillo Sánchez, Presidente de la Junta Directiva Local de Heredia, la cual se transcribe a continuación:

Me refiero a su correo electrónico, de fecha 8 de junio de los corrientes, mediante el cual consulta acerca del reinicio de las sesiones de las Juntas Directivas Locales.

Sobre el particular, le comento que la Junta Directiva General, en la sesión n.º21-2020, artículo XXIV, celebrada el pasado 9 de junio, dispuso ampliar la medida de suspensión de las sesiones de esas juntas directivas, según lo dispuesto en sesión n.º15-2020, artículo XVII, por un plazo adicional de dos meses, sea hasta el 8 de agosto del 2020. Lo anterior, como parte de las acciones mitigadoras de los riesgos relacionados a la atención de la pandemia COVID -19 y no exponer la salud pública.

Aprovecho para informarle que, como parte del análisis para la reactivación de las sesiones de esos cuerpos colegiados, se está solicitando a las diferentes Áreas del Banco (Salud Ocupacional, Riesgos, Legal y TI) propuestas de incorporación que permitan mitigar los posibles riesgos en el ejercicio de esta actividad, estableciendo protocolos, temas de uso de licencias tecnológicas, exposición de información sensible, entre otros.

Comprendiendo que este es un proceso relevante, estamos a la espera de los informes correspondientes, para valorar la decisión sobre la reactivación de las sesiones de las Juntas Directivas Locales.

Agradeciendo de antemano su colaboración y comprensión,

Seguidamente, se realiza la transcripción de los comentarios sobre este tema.

Sobre el particular, el señor **Pablo Villegas Fonseca** señala: “Básicamente, serían dos notas. La primera es una copia que llega a la Junta directiva y sería una respuesta que se le brindó al señor José Pablo Murillo, Presidente de la Junta Directiva Local de Heredia, y fue remitida por su persona (hace referencia a don Néstor Solís), en la que se informa sobre la ampliación de la suspensión de las sesiones de junta de esos cuerpos colegiados, por dos meses adicionales.

Interviene el señor **Néstor Solís Bonilla** para indicar. “Te interrumpo Pablo. Para ampliar, esta fue una consulta que hizo la gente la Junta Directiva Local de Heredia, en cuanto a la suspensión de las sesiones de esas Juntas y lo que estábamos visualizando”.

- 53 -

Al respecto, don **Pablo** comenta: “Sí señor. Y se respondió en los términos dispuestos por esta Junta, en la sesión pasada”.

El señor **Javier Zúñiga Moya** consulta: “No sé si se tomó en consideración, la posibilidad de copiarle esta respuesta a las otras Juntas Directivas Locales”.

El señor **Villegas Fonseca** indica: Sí señor. En atención al acuerdo de la sesión n.º21-2020, artículo XXIV, esa decisión se le comunicó, personalmente, a los correos electrónicos de cada uno de los miembros de las Juntas Directivas Locales, sobre la resolución tomada.

Esta respuesta, por su parte, en concreto se brinda a una gestión que llegó puntualmente a don Néstor”.

Copia del oficio 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:

Dar por conocida la respuesta enviada por la Presidencia de la Junta Directiva General, a la Presidencia de la Junta Directiva Local de Heredia, informando sobre la ampliación de la medida de suspensión de las sesiones de esas juntas directivas, según lo dispuesto en sesión n.º15-2020, artículo XVII, por un plazo adicional de dos meses, sea hasta el 8 de agosto del 2020. Lo anterior, como parte de las acciones mitigadoras de los riesgos relacionados a la atención de la pandemia COVID -19 y no exponer la salud pública.

ARTÍCULO XVII

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación relacionada con este asunto, por cuanto el tema se relaciona con asuntos de control interno del Banco.

ARTÍCULO XVIII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios*, el señor **Douglas Soto Leitón** propone realizar una reunión de trabajo virtual, el próximo jueves 25 de junio, con el fin de exponer al Directorio temas relacionados con la propuesta de alineamiento estratégico que ha venido trabajando la Administración del Banco.

De seguido, se transcribe de forma literal, la discusión de este tema:

El señor **Douglas Soto Leitón** dice: “El primer punto, es sobre lo que habíamos propuesto de alineamiento estratégico; ya la Administración ha trabajado en un documento en borrador y tenemos para discutirlo con los señores de Junta Directiva. Proponíamos el jueves próximo, a las dos de la tarde, en forma virtual, para reunirnos y compartirles el documento y presentar lo que la Administración ha discutido, analizado y propuesto”.

Al respecto, el señor **Luis Emilio Cuenca Botey** dice: “Sí, hemos estado conversando, el jueves me parece muy bien. Digamos, lo que yo he tratado de construir es una perspectiva, que nos permita avanzar en dos etapas. La primera etapa, que es a muy corto plazo, que es definir esa estrategia a dos años, que en realidad, debería tener como objetivo fortalecer los fundamentales del Banco, como la eficiencia operativa, por ejemplo; como la transformación tecnológica y, durante esos dos años, bueno, año y medio, porque en año y medio ya estaríamos haciendo el ejercicio de formular una estrategia, a cuatro o cinco años, que uno de los objetivos nuestros, como Junta Directiva, sea el de formarnos nosotros, tal vez una vez al mes, una vez cada dos meses, o una vez cada trimestre, con personas de muy alto nivel, lo cual se puede hacer de manera virtual.

Me imagino que con muchas de esas personas se pueden hacer de forma gratuita; es decir, personas que estén, tanto dentro de Costa Rica como fuera, sobre las tendencias en el mundo financiero y, en particular, en el mundo financiero del desarrollo, porque los bancos del Estado tenemos una misión que va más allá que ser un banco comercial y para poder nosotros mismos, como Junta, prepararnos para la formulación de una estrategia, esta vez, sí, entiendo yo que sería a cinco años o cuatro años y entonces, yo vería esto en esas dos etapas.

Por supuesto, es una opinión que pongo a consideración y ahora, comenzar el jueves con el estudio con lo que propone la Administración y focalizados en procurar que este Banco, logre mejorar sus fundamentales, por decirlo así, en estos próximos año y ocho meses, para que, sea cual sea el resultado de esta crisis que estamos pasando, salga fortalecido y con la capacidad de implementar una estrategia ambiciosa a largo plazo, en un futuro muy cercano”.

Sobre lo dicho, el señor **Néstor Solís Bonilla** dice: “Muchas gracias. Entonces, para entender y compartir la inquietud, ¿el jueves lo que haríamos es una reunión de trabajo para ubicarnos en dónde estamos y qué sigue?”.

Responde el señor **Soto Leitón**: “Correcto, con una propuesta de borrador de lo que ha trabajado la Administración, en cuanto alineamiento estratégico y en cuanto a una hoja de ruta”.

Don **Néstor** agrega: “La pregunta, no la supe hacer, ¿no es una sesión extraordinaria? ¿No ocupamos una sesión extraordinaria, por el contrario, es una sesión de trabajo nuestra, entre miembros de Junta Directiva y la Administración?”. Dice don **Douglas**: “Sí, señor. De dos a cuatro de la tarde, lo más”.

Finalmente, don **Néstor** dice: “Bueno, como una primera reunión y si nos hace falta, reprogramamos lo que haya que reprogramar, porque uno pensaría que, para ubicarse, dos horas bien, para sacarle provecho, cuidado es muy poco”.

El señor **Soto** dice: “Bueno, la idea es que nos den los lineamientos correspondientes, para que la Administración corrija, agregue o quite”. Don **Néstor** dice: “Salvo mejor criterio y si los señores Directores están de acuerdo, quedamos para jueves dos de la tarde”. Don **Douglas** agrega: “Sí, señor, hoy trasladaríamos el documento correspondiente”.

Por otro lado, el señor **José Manuel Rodríguez Guzmán** dice: “Don Néstor, era para comentarle el informe que la semana pasada yo, preliminarmente conversé con usted, y que creo que, por lo que están planeando para este jueves, me parece, esa sería mi sugerencia, que sería bueno que se lo compartiéramos nosotros, la Auditoría, al resto de miembros de la Junta Directiva.

Ya nosotros se lo hicimos llegar a Douglas, a la Administración Superior, pero como el plan era, originalmente, conocerlo de hoy en ocho, creo que sería más oportuno, entregárselo a ustedes, independientemente de que el otro martes se conozca, pero para el ejercicio que están planeando hacer este jueves, me parece que es importante que los señores Directores conozcan el análisis que hizo la Auditoría y las sugerencias que se incorporan en ese informe, de cara a este ejercicio de planeamiento estratégico”.

- 56 -

Sobre lo anterior, don **Néstor Solís** dice: “Sí, José Manuel, totalmente de acuerdo. Les comento, José Manuel me había pasado copia del documento y la idea era abrir el espacio en alguna reunión, posiblemente martes próximo; la semana pasada no pudimos, pero las cosas van caminando, por dicha, bastante rápido y entonces, por favor, hagámoslo circular José Manuel”. Ante lo cual, don **José Manuel** dice: “De acuerdo, hoy mismo se los hago llegar. Gracias”.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Disponer la realización de una reunión de trabajo, en conjunto con la Administración del Banco, para el jueves 25 de junio de 2020, a las 14:00 horas, a efectos de conocer la propuesta de alineación y ruta de trabajo estratégica, que ha venido elaborando la Alta Administración del Banco.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XIX

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios*, el señor **Douglas Soto Leitón** informa, para conocimiento del Directorio, los protocolos que se han aplicado en el Banco de Costa Rica, en atención a la emergencia sanitaria nacional, a causa del Covid-19.

A continuación, se transcriben de forma literal, los comentarios emitidos.

El señor **Soto Leitón** dice: “El otro tema, era comentarles lo que ha venido haciendo el Banco con respecto a todo este asunto de la situación covid-19. En primer lugar, tenemos un equipo coordinador, compuesto por Sandra Araya (Gerente Corporativa de Capital Humano) y Mynor Hernández (Gerente Corporativo Banca Digital y Operaciones) y ahí participan directamente, Esteban Ardón, que es el coordinador y supervisor de Bienestar Laboral; participa doña Hilda Durán (Especialista en Comunicación y Medios Externos), con todo su equipo de comunicación; don Carlos Astorga (Gerente Área Servicios Corporativos), desde el punto de vista de servicios corporativos, que comprende todo lo que son seguridad, investigación y otros servicios; Jorge Badilla (Jefe Oficina Estrategia y Operatividad, Banca de Personas), como coordinador de todas las oficinas del Banco, del área de Banca de Personas; y don Jorge Santamaría, que es el encargado de Continuidad del Negocio.

En segundo lugar, hemos ejercido una serie de comunicaciones y divulgado una serie de protocolos, tanto en forma escrita, por video o por *podcast* y, sobre todo, hemos empleado un grupo de interés que son los voceros. El Banco tiene una gran cantidad de voceros, alrededor de más de 100, que los utilizamos y los que están relacionados con las brigadas.

Igualmente, hemos trabajado fuertemente en charlas, en reuniones con los gerentes comerciales, en ajustes de horario, una vez que se dan las alertas; por ejemplo, inmediatamente, ya estamos comunicando los ajustes de horario de toda la zona de Pavas, Aserrí y Desamparados, que siguen en alerta naranja. También, hemos aplicado en las oficinas el aforo del 50%, en los comedores y hemos hecho señalizaciones en los ascensores, con la capacidad máxima del ascensor y dónde deben estar ubicadas las personas.

Asimismo, hemos trabajado en gestión de insumos, tanto para lo que es las caretas, las mascarillas, compra de alcohol y otro tipo de protecciones. Igualmente, coordinamos con el área de servicios médicos, tanto en atención de servicio general, como de atención psicológica, en vista de todo lo que ha implicado, tanto el teletrabajo como situaciones relacionadas con este virus.

Por supuesto, en promedio, tenemos una participación del teletrabajo, de un 50%, pero hay ciertas áreas que ha llegado hasta el 100%, lo cual es muy satisfactorio. Además, tenemos establecido proveedores para la compra de las caretas y tapabocas. Empleamos respetar el distanciamiento entre las personas; por supuesto, que hay algunas oficinas en el Banco donde, por diversos motivos, se hacen aglomeraciones a las salidas de las instalaciones del Banco.

También, hemos aplicado protocolos en todo lo que es aseo, estornudo y tos y acceso restringido a las áreas de trabajo. De igual manera, en cuanto al asunto de la continuidad, hemos hecho ejercicios y cada una de las oficinas tiene un plan de trabajo, en caso de ciertas ausencias de personal o por otros motivos.

Además, con los clientes hemos hecho comunicaciones sobre las medidas que ha tomado el Banco. El día de hoy vamos a sacar un comunicado informando que, a partir de este sábado, el acceso a las oficinas del Banco, requiere mascarilla. Hemos hecho mucho énfasis en la población que, los servicios los puede utilizar desde la casa o desde su oficina, para que no

tenga que venir al Banco, pero que si tienen que venir al Banco, pues que se respete el distanciamiento y los accesos a la oficina.

Ahora, las medidas por implementar, estamos con el asunto de la medición de temperatura al ingreso del espacio físico del Banco; ya estamos comprando los pediluvios para que la gente se desinfecte antes de ingresar al Banco, el uso obligatorio de mascarillas y la instalación de mamparas en las plataformas. Con mucho gusto, ¿consultas?”.

El señor **Javier Zúñiga Moya** dice: “Don Douglas, quería preguntarle, cómo están visualizando el siguiente tema. El Banco tiene en algunos casos, oficinas de otras instituciones que están alojadas dentro de las instalaciones del Banco. Para poner un ejemplo local, aquí está el Registro en la oficina del Banco, en Pérez Zeledón y eso, a menudo, y por lo que he visto personalmente, ocasiona serios problemas para la coordinación, porque no son las mismas medidas las que tiene el Registro, que las que tenemos nosotros y no toman las mismas previsiones y a veces, nos ocasiona algún tipo de problema. No sé, si logro transmitir la idea, ¿cómo lo estamos manejando? Porque sé que no es el único caso y no es la única institución o empresa que está dentro”.

Al respecto, don **Douglas Soto** dice: “Ahí, principalmente, la coordinación es con la empresa, cuando se trata de cajas auxiliares, y en forma directa con Salud Ocupacional, dependiendo de las oficinas. Lo que sí hemos logrado es reducir muchísimo la asistencia, si el espacio no lo permite, pues reducimos el número de personas”.

De igual forma, la señora **Ana Laura Castillo Barahona** dice: “Yo tenía una pregunta sobre las oficinas centrales; yo sé que es mucho personal, aunque no sé cuánto personal está en las oficinas centrales, pero, ¿qué medidas, de todas estas que mencionaron, están aplicadas a las oficinas centrales?”.

Responde don **Douglas**: “Sí, para oficinas centrales, estamos adquiriendo equipo para instalarlo en las puertas, para que la gente llegue y ahí se le mide la temperatura y estamos poniendo los pediluvios. Además de eso, vamos a poner las mascarillas de uso obligatorio y las mamparas en las plataformas”.

De seguido, la señora **Maryleana Méndez Jiménez** dice: “En el tema del uso obligatorio de la mascarilla, ¿ya hay un protocolo en caso de que el cliente, por alguna razón,

venga sin mascarilla y haya que devolverlo o etcétera, o cómo se va a manejar ese tema? Y luego, ¿si hay un protocolo también para el caso de que aparezca un caso sospechoso, al interior de una de las oficinas?, ¿si ya se sabe cómo se debe proceder también en esos casos?”.

El señor **Soto Leitón** dice: “Sí, señora. De hecho, en Seguros (BCR Corredora de Seguros) se dio un caso y en el Puesto de Bolsa; inmediatamente actuamos, enviamos a todo el mundo a la casa y había que darle un distanciamiento. Y, en el caso de si no vienen con mascarilla, lo que he estado indicando es que compremos las mascarillas, para que al principio, el Banco las regale y después de tres días, si la persona llega sin mascarilla, no puede ingresar al Banco”.

La señora **Méndez Jiménez** agrega: “Serían esas dos cosas, en caso de evacuación, o sea, ¿cómo tratar un caso sospechoso?, porque hay que aislarlo, ¿cómo sale?, ¿quién lo saca?, ¿qué se hace en esos casos?, porque normalmente se tiene que aislar también toda la sección o toda el área donde esa persona estaba laborando”.

Don **Douglas Soto** dice: “Así es, hay que despejar totalmente toda la oficina, por un tiempo prudencial. No preciso en este momento el tiempo, pero, inmediatamente, como ocurrió en el Puesto de Bolsa, se identificó el caso y se aisló totalmente”.

Por otro lado, el señor **Néstor Solís** dice: “Douglas, si aprovechamos un poquito sobre la iniciativa, que fue un consejo de lo que pasa en el Incae, de Luis Emilio, con el tema de salas de juntas”.

Sobre lo anterior, el señor **Douglas Soto** dice: “Sí, señor. Hicimos una contratación para prueba, poniendo una mampara, entre dos estaciones de trabajo; la ubicamos justamente en la estación de trabajo del expositor; quedó bastante bien, no se ve mal, es de base de aluminio y con plástico transparente de buena calidad. Se ve muy bien y entonces, vamos a ubicar una de ellas, cada dos estaciones de trabajo, en total ocho mamparas y vamos a retirar las sillas que quedan, para que ocho personas puedan estar instaladas en la sesión de Junta Directiva y retiramos todas las estaciones adicionales, para que sólo ocho personas estén ubicadas en el salón de sesiones, que serían los Directores”.

Ante lo cual, don **Néstor** dice: “Y, por supuesto que sería voluntario y habría un protocolo de ingreso, un protocolo de salida. Les haré pasar al Whatsapp de Directores una fotografía, pareciera que es un mecanismo que nos puede ser funcional. Bien, ¿algún comentario adicional, Douglas?”. Responde don **Douglas**: “No, señor”.

- 60 -

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Tomar nota de la información suministrada por la Gerencia General sobre los protocolos que se han aplicado en el Banco de Costa Rica, en atención a la emergencia sanitaria nacional, a causa del Covid-19. Asimismo, encargarle tomar en consideración los comentarios emitidos en esta oportunidad y que constan en la parte expositiva de este acuerdo.

ARTÍCULO XX

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios*, el señor **Minor Morales Vincenti**, presenta una solicitud de vacaciones, a la Junta Directiva General.

Al respecto, don **Minor** expone lo siguiente: “Solicitarle, al Directorio, vacaciones del 29 de junio próximo al 10 de julio; serían dos semanas”.

Don **Néstor Solís Bonilla** dice: “Señores, ¿estaríamos de acuerdo?”.

La señora **Ana Laura Castillo Barahona** indica: “De acuerdo. Minor, nada más le pido que coordine, como siempre, con su equipo de riesgo. Me imagino que don Johnny Monge queda, mientras usted está en sus vacaciones.” A lo cual, don **Minor** responde: “Johnny es quien queda”.

Entonces, don **Néstor** dice: “Estaríamos de acuerdo. Minor, ¡que disfrute y descanse!”.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar las vacaciones solicitadas por el señor Minor Morales Vincenti, para el período comprendido del 29 de junio al 10 de julio del 2020, ambas fechas inclusive.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XXI

Se convoca a sesión ordinaria para el miércoles uno de julio del dos mil veinte, a las nueve horas con treinta minutos.

ARTÍCULO XXII

Termina la sesión ordinaria n.º24-2020, a las quince horas con treinta y cinco minutos.