

Acta de la Sesión Ordinaria n.º23-2020, celebrada por la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, sita en la ciudad de San José, el martes dieciséis de junio del dos mil veinte, a las trece horas con treinta 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; *MBA Laura Villalta Solano, Asistente Secretaría Junta Directiva a.i.

(1) Se retira e ingresa según se indica en el texto del artículo VIII.

*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.

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 n.º23-2020, el cual se transcribe a continuación:

I. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DIA

II. APROBACIÓN DE ACTA

- a. *Aprobación del acta de las sesiones n.º21-2020 y n.º22-2020, celebradas el 9 y 11 de junio del 2020, respectivamente.*

III. CONOCIMIENTO INFORMES COMITÉ DE CRÉDITO n.º22-2020CC y n.º23-2020CC

IV. ASUNTOS DE LA GERENCIA

a. **Gerencia General:**

- a.1 *Estrategia de comunicación. (INFORMATIVO – CONFIDENCIAL) (Atiende acuerdo sesión n.º19-2020, artículo XI, punto 4.)*

b. **Gerencia Corporativa de Finanzas:**

- b.1 *Informe Técnico sobre Comisiones Reglamento de Tarifas y Condiciones para los Servicios del Banco de Costa Rica.*

- b.2 *Informe situación financiera con corte a mayo.*

Gerencia Corporativa de Operaciones y Banca Digital:

- c.1 *Informe de estado del portafolio de proyectos con corte a mayo. (INFORMATIVO - CONFIDENCIAL por contener aspectos de estrategia). (Atiende acuerdo sesión n.º20-19, art. VII).*

c. **Oficialía de Cumplimiento:**

- d.1 *Informe de actualización sobre la adquisición de la herramienta de monitoreo y la automatización de la metodología de clasificación de riesgo*

- d.2 *Seguimiento del plan de acción para la atención de los hallazgos del informe SUGEF 4018-2016.*

V. ASUNTOS DE LA GERENCIA DE RIESGO Y CONTROL NORMATIVO

- a. *Propuesta de contratación de firma de auditores externos para la auditoría externa de riesgo 2020.*

- b. *Metodología para el pronóstico de macro precios en el Banco de Costa Rica.*

c. 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 SAFI*

- a.2 *BCR Pensiones*

- a.3 *Bicsa*

- b. *Informe de temas tratados en reuniones de Comités de Apoyo del Conglomerado Financiero BCR.*

- b.1 *Comité Corporativo de Cumplimiento*

- b.2 *Comité Corporativo de TI*

- b.3 *Comité Corporativo de Riesgos*

- *Informe resumen del acta del Comité Corporativo de Riesgo nº06-2020 y nº07-2020.*

VI. ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA GENERAL

VII. CORRESPONDENCIA

VIII. ASUNTOS VARIOS

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

Para introducir la sesión el señor **Néstor Solís Bonilla** dice: “Buenas tardes, a todos y en tiempo, al ser la una y treinta pm, damos inicio a la sesión ordinaria n.º23-2020, del martes 16 de junio 2020, con el primer tema de agenda que es la aprobación del orden del día.

Seguidamente, el señor **Douglas Soto Leitón** manifiesta: “En el orden del día solicitamos sacar de agenda el punto *b.2(sic) Informe Técnico sobre comisiones y Reglamento de Tarifas*, con el propósito de mejorar el informe y, en *Asuntos Varios*, tocar el tema, por parte de Renán Murillo, de los Formularios Inteligentes y Cambio de Tarjetas y el proceso que llevamos en este momento de cara a toda la situación que se originó de Maze.

Adicionalmente, solicitar un día de vacaciones. Tocarles el tema de lo que ha venido trabajando Capital Humano y que inauguraremos el 22 de junio, que se llama *Expansión sin Límite*, es un modelo de capacitación de desarrollo de líderes. Tocar el tema de Maze, el avance que tenemos, además contarles, cómo va con la conformación definitiva nombrar los miembros del Comité Ejecutivo que están interinos y hablar de la distribución de las oficinas del Banco.

En atención a lo solicitado por don Douglas el señor **Solís** dice: “Bien incorporaríamos al orden del día en *Asuntos Varios*, esos asuntos Douglas. No sé, si los señores Directores tienen un tema para el espacio de Directores: *Asuntos de la Junta Directiva*. Bien, entonces pasaríamos al tema siguiente”.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el orden del día de la sesión ordinaria n.º23-2020, con la exclusión de asunto consignado en el punto *IV b.1 Informe Técnico sobre Comisiones Reglamento de Tarifas y Condiciones para los Servicios del Banco de Costa Rica*; así como la inclusión de temas en el capítulo denominado *Asuntos Varios*, conforme queda indicado en la parte expositiva de este acuerdo.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO II

En el capítulo de agenda denominado *Aprobación de Acta*, el señor **Néstor Solís Bonilla** somete a la aprobación el acta de la sesión ordinaria n.º21-2020, y el acta de la sesión extraordinaria n.º22-2020, celebradas el nueve y el once de junio del dos mil veinte, respectivamente.

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

Dice el señor **Néstor Solís Bonilla**: “Pasáramos al punto II *Aprobación del Acta*. Estaríamos aprobando dos actas: el acta de la sesión n.º21-2020 y el acta de la sesión n.º22-2020, celebradas respectivamente el nueve y el once de junio. Don Pablo ¿tenemos comentarios con las actas?”.

En atención a la consulta de don Néstor, responde el señor **Pablo Villegas Fonseca**: “Don Néstor, el día de ayer enviamos nuevamente las actas; se recibieron observaciones de forma en relación con la n.º21-2020, observaciones en el artículo V, artículo VI, de parte suya y que ya están consideradas y, en el artículo XXVIII, por parte de don Álvaro Camacho, que también ya fueron consideradas.

En el acta de la n.º22-2020 se recibieron observaciones de forma de don Johnny Chavarría y de don Minor Hernández, que también, ya fueron consideradas. ¿No sé si los señores Directores tienen alguna consulta adicional?”.

Ante la consulta de don Pablo, el señor **Bonilla** dice: “¿Señores?... No Pablo pareciera que no hay observaciones adicionales, entonces daríamos por aprobadas las dos actas la n.º21-2020 y la n.º22-2020.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Aprobar el acta de la sesión ordinaria n.º21-2020, y el acta de la sesión extraordinaria n.º22-2020, celebradas, el nueve y el once de junio del dos mil veinte, respectivamente.

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

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

ARTÍCULO V

Con la venia de la Presidencia, se incorpora a la sesión, vía tele presencia, la señora **Rossy Durán Monge, Gerente Corporativa de Finanzas a.i.**, para presentar a conocimiento del Directorio, el documento que contiene el resultado financiero del Banco de Costa Rica, con corte al 31 de mayo del 2020, el cual refleja con un nivel de detalle suficiente, la información financiera, los resultados de operación, los indicadores de gestión y el detalle de las principales variables financieras, a la fecha indicada. Lo anterior, en atención al Sistema de Información Gerencial (SIG-13).

A continuación, se transcribe el informe ejecutivo:

Balance de Situación

Activos

Los activos totales aumentan interanualmente un 3,19% en contra parte con respecto al mes anterior disminuyen levemente. En ambos casos el principal rubro que provoca dicho movimiento es el comportamiento de la Inversiones totales.

El portafolio de inversiones en títulos y valores para mayo 2020 es de ¢831.541 millones, con una disminución de 10,65% en análisis a Abril anterior, específicamente en moneda nacional debido a que disminuyo la posición de liquidez en el MIL del BCCR, en ¢115.768 millones.

Cartera de Crédito

La cartera total del banco es de ¢2.881.786 millones, versus Mayo 2019 presenta una disminución de ¢39.618 millones.

Las actividades con menor cantidad de operaciones nuevas en son Industria, Vivienda, Comercio y Consumo, con una disminución de 49% (¢33.893 millones), en las colocaciones nominales consolidadas.

En comparación con el mes anterior, si el análisis se realiza por moneda tanto colones como dólares presentan disminución en sus saldos. Sin embargo al colonizar los dólares por efecto tipo cambio (¢576,93) provoca que la cartera total colonizada aumente en ¢3.253,36 millones.

La morosidad de cartera para el BCAC es de 11,73%; de manera individual el BCR pasa de un 3,31% a un 3,52% para el presente mes desmejorando su índice en ambas monedas, siendo colones la moneda con mayor crecimiento de operaciones en rango mayor de 90 días de atraso.

De manera consolidada la morosidad del BCR es 3,66% versus un 3,43% de Abril 2020.

Pasivos

Las captaciones a la vista crecen un 21,06% versus Mayo 2019, donde todos los segmentos del Banco muestran mayor saldo tanto en cuentas corrientes como cuentas de ahorro, a excepción de Tesorería.

De manera mensual disminuyen un 2,10% (¢49.023 millones), en Cuentas Corrientes es Personas el segmento donde se muestra mayor disminución en sus saldos, por su parte las Cuentas de Ahorros es el segmento Institucional. Pymes continua mostrando crecimiento es sus captaciones a la vista.

El comportamiento a la baja de los Depósitos a Plazo se repite para el presente mes, dado a la disminución en los macro títulos de Tesorería. El segmento Personas en comparación interanual y versus mes anterior tiene un aumento de 9,20% y 3,18% respectivamente en sus CDP.

Los costos de fondeo consolidado es de 3,27%.

Estado de Resultados

Para el periodo Mayo 2020, se muestra un decrecimiento en utilidad con respecto al mes anterior en un 75%, destacando la utilidad de este mes en ¢11 por otro lado; de forma interanual es inferior en 62% respecto a la Utilidad de Mayo 2019, siendo de ¢19.900.

Se visualiza en el extracto financiero para Mayo 2020 que se reflejan ingreso y egresos inferiores en 2% y 4% respectivamente en relación con mes anterior, dando como resultado un margen de intermediación de ¢12.402 mills. De lo anterior, se denota que con respecto a Abril 2020 que los rendimientos de activo productivo (inversiones y cartera) disminuyen en 50 puntos y con respecto a Mayo 2019 igual decrecen en 176 puntos. Por otro lado, los saldos promedio de activo productivo respecto al mes anterior permanecen constantes e interanualmente decrecen un 2%; esto debido a la disminución del registro de la Comisiones por formalización de créditos, intereses y productos de crédito generados por el BCR con una cartera de ¢2.881.786mills predominando con su cartera en moneda nacional y los propiamente ingresados por cartera BCAC ¢47.857mills a su vez siendo más influenciado por cartera en moneda nacional.

Como datos adicionales: la cartera del BCR representa un 98% y BCAC 2%; considerando lo anterior, se estima que el aumento sobre el ingreso es más representativo por la Cartera BCR.

Adicionalmente, la tasa básica pasiva disminuye en 5 puntos en comparación con la aplicada para el mes anterior y 235 puntos respecto al interanual; mientras que la tasa prime rate se suprime en 225 puntos con respecto a Mayo 2019 y con respecto al mes anterior permaneces constante; adicionalmente aumenta el tipo de cambio de cierre de la contabilidad con referencia al BCCR de Abril ¢571,46 a Mayo ¢576,93 concluyendo en la afectación del saldo de cartera tanto en moneda nacional como en moneda extranjera; lo que refleja un ascenso en el cálculo de las colocaciones a nivel intermensual y a su vez de forma interanual al también decrecer (584,11 tipo de cambio de Mayo 2019 y 576,93 Mayo 2020), es importante aclarar que desde Enero 2020 según el acuerdo 30-18 (Transitorio I, artículo 12.NIC 21 y artículo 32) se utilizará el tipo de cambio de venta de referencia del BCCR.

En Gastos de Intermediación Financiera examinando los tres tipos de captación y analizando con respecto al mes anterior se denota la predominancia de los depósitos a plazo, seguido de las cuentas corrientes y finalizando con cuentas de ahorro, agregando que según la estructura porcentual de Mayo acumulado 2020 representa mayor gasto financiero en CDP's (74%). Lo anterior, teniendo una decrecimiento tanto con respecto al mes anterior en 4% como respecto al interanual en 20%, representándose inferior en 6% sobre el total de obligaciones financieras. Detallando que en cdp's se visualiza un aumento del 5% sobre las títulos respecto a Abril 2019 y 6% respecto a Abril 2020 principalmente sobre títulos creados por personas en moneda nacional. Sin embargo, aunque hay mayor cantidad de certificados, los saldos han sido disminuidos en 9,5% y 0,3% de acuerdo a Mayo 19 y Abril 2020; respectivamente. Estos causando el decrecimiento los saldos sobre títulos en ambas monedas de Tesorería. Añadiendo a su vez, que la segunda captación relevante sobre el decrecimiento de las captaciones son las cuentas corrientes; ya que generan un descenso sobre el

gasto tanto contra el mes anterior como respecto al interanual. En esta captación se muestra un aumento en el saldo del 25% contra Mayo 2019 y una disminución de 3% respecto a Abril 2020, afectando principalmente para estas variables los segmentos corporativo e institucional en ambas monedas; sin embargo en la cantidad de cuentas representadas sobre estos saldos denotan un descenso de 4% y 0,1% de acuerdo al interanual e intermensual; respectivamente. Especialmente en moneda nacional y para el segmento de personas.

En el extracto de servicios: Los ingresos han decrecido un 28% con respecto a Abril 2020 y 8% respecto al interanual, donde algunos que se consideran los principales rubros de impacto para ingresos por servicios experimentan una disminución mensual, esto como: tarjetas, divisas, gobierno digital, cuenta corriente y fideicomisos; entre otros.

En lo que respecta a ingresos de operación y gastos de operación especialmente para la sección de Bienes Adquiridos; se denota que para este mes aumentan los ingresos y disminuyen los gastos (debido a la aplicación de lo indicado en el Oficio CNS-1573/09 CNS-1574/10 de fecha 07 de mayo de 2020).

Por otra parte, se muestran disminuciones en Ganancias por Diferencial Cambiario respecto a Abril 2020 (571,46 a 576,93), al igual que el interanual (584,11 a 576,93). Aunado a esto, todas las sociedades producen más ingresos de este mes respecto al interanual en un 2% y 59% más en ingresos respecto a Abril 2020.

Los Gastos de Administración decrecen 2,5% interanual (crecen intermensualmente en 3,3%). Los Gastos de Personal aumentan en 8,7% mensual (especialmente en sueldos y cargas sociales) y decrecen en 0,7% interanual (mensualmente disminuyen los empleados en 22 colaboradores y 35 empleados menos respecto al mismo mes del año anterior). Gastos Generales tanto para el mensual contra el interanual incurrir en un decrecimiento de 3% y 5% respectivamente, siendo representado de forma mensual por: la disminución de servicios contratados (especialmente en servicios de limpieza y seguridad), decrecimiento de depreciación en amortización de cargos diferidos (licencias) y otros gastos (transportes y otros alquileres). Desde otra perspectiva decrece interanualmente en 5,3%, disminuyendo principalmente en depreciaciones por amortización de software y otros gastos generales: alquiler de edificios y oficinas (por el cierre de varias oficinas que tenían pago por arrendamiento) y a su vez la disminución por papel, útiles y materiales de oficinas (esto debido al envío del personal al sistema de teletrabajo y aumentar el envío de información digital).

Seguido de la sección administrativa, se denota una disminución en estimaciones según el análisis mensual e interanual. Sin embargo, en impuesto aumenta de forma interanual y disminuye de forma mensual.

Siendo el resultado, la Utilidad Mensual de ¢111mills y Acumulada de ¢7.546mills.

Fideicomisos

El activo administrado de Fideicomisos al cierre de Mayo 2020 es de ¢855.918 millones, lo que representa un aumento de 1,21% (¢10.192 millones) con respecto al mes anterior. En cuanto al pasivo administrado, el monto es ¢357.994 millones, presentando un aumento de 1,36% (¢4.790 millones) en comparación con el mes anterior. Por consiguiente, el patrimonio neto (constituido por 61 fideicomisos BCR y 70 fideicomisos provenientes de Bancrédito) es de ¢497.924 millones (aumentando en 1,10% respecto al mes anterior). Además los ingresos por honorarios de Mayo son de ¢1.685 millones (en el caso de la UE 244, se separan los ingresos de la cuenta 5310410001 dado que las cuentas de activo, pasivo y patrimonio de dicha oficina no se ven registradas en la contabilidad de fideicomisos).

Indicadores CAMELS

Se muestra un decrecimiento en la Suficiencia Patrimonial al mes de mayo del 2020, ubicándose en un 12,46%. Desciende mensualmente 0,06% e interanualmente 0,58%. Lo anterior se produce esencialmente producto del efecto de Ajustes por revaluación de participaciones en otras empresas

¢248 millones, Utilidades por ¢111 millones y de las Participaciones en el capital de otras empresas ¢1.215 millones.

Los indicadores CAMELS del BCR se encuentran en riesgo normal.

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

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Que la Gerencia Corporativa de Finanzas debe dar seguimiento mensual a la información financiera.

Segundo. Que la Gerencia Corporativa de Finanzas presenta ante la Junta Directiva General los resultados del último cierre de mes.

Tercero. Que esta información se presenta ante el Comité Corporativo Ejecutivo y la Junta Directiva General, para la toma de decisiones con el fin de mejorar el negocio.

Se dispone:

Dar por conocidos los estados financieros del Banco de Costa Rica, con corte al 31 de mayo del 2020.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO VI

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

ARTÍCULO VII

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

ARTÍCULO VIII

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

conexas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y delincuencia organizada) y el Acuerdo SUGEF 12-10 (Normativa para el cumplimiento de la Ley No. 8204).

ARTÍCULO IX

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

ARTÍCULO X

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia de Riesgo y Control Normativo*, el señor **Minor Morales Vincenti** dice que, en esta oportunidad, presenta memorando GCRCC-285-2020, fechado 11 de junio del 2020, mediante el cual presenta una propuesta para prorrogar la continuidad de la firma de Deloitte & Touche S.A., para la auditoría externa de riesgo para el año 2020; lo anterior, en cumplimiento del Sistema de Información Gerencial y en acatamiento de lo dispuesto en el artículo 9, del acuerdo Sugef 2-10 *Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos*, que en lo que interesa dice lo siguiente:

(...) Responsabilidades de la Junta Directiva. “En lo que respecta al proceso de Administración Integral de Riesgos, entre otros aspectos, pero no limitados a estos, corresponde a la Junta Directiva o autoridad equivalente ejercer las siguientes funciones: o k) Designar a la firma auditora o profesional independiente para la auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgo.

Dicha propuesta fue conocida y ampliamente discutida en reunión por el Comité Corporativo de Riesgos en la reunión n.º09-2020, del 27 de mayo del 2020.

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

Seguidamente, se transcribe literalmente la presentación del asunto.

Da inicio el señor **Minor Morales Vincenti** diciendo: “Buenas tardes, rápidamente este tema, en particular es más sencillo y, tiene que ver con la propuesta de continuidad de la firma *Deloitte*, para la Auditoría externa de riesgos, para el 2020.

Recordemos que el (acuerdo) Sugef 2-10, establece que es una de las competencias de la Junta Directiva, designar a la firma Auditora o profesional que haga el

trabajo de auditoría de la administración integral de riesgos. Decirles también, que el Comité Corporativo de Riego conoció este mismo planteamiento, en la sesión n.º09-2020CCR, del 27 de mayo y recomendó, que esto fuera de conocimiento de esta Junta (en referencia a la imagen n.º1).

Imagen n.º1

Antecedentes

- El Acuerdo Sugef 2-10 (Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos), en su artículo 9 Responsabilidades de la Junta Directiva reza:
- *"En lo que respecta al proceso de Administración Integral de Riesgos, entre otros aspectos, pero no limitados a estos, corresponde a la Junta Directiva o autoridad equivalente ejercer las siguientes funciones:*
 - *k) Designar a la firma auditora o profesional independiente para la auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgos."*
- El Comité Corporativo de Riesgo, en sesión 09-2020 del 27 de mayo último, conoció y recomendó a la Junta Directiva General la continuidad de la firma Deloitte & Touche S.A para la auditoría externa de riesgo para 2020.

Fundamentalmente, esta contratación responde a un contrato que es el que se indica acá (en referencia a imagen n.º2), que es la auditoría externa del proceso de gestión integral de riesgo que se adjudicó desde julio del año 2018 y, se prorrogó el año pasado y podría prorrogarse hasta dos años adicionales, hasta por tres años en total.

Imagen n.º2

Continuidad del contrato de la firma

- El contrato con la firma Deloitte & Touche, S.A (No. 2018-000091) Contratación Directa #2018CD-000046-01 "Auditoría externa al proceso de gestión integral del riesgo del Banco de Costa Rica", fue adjudicada el 18 de julio de 2018 por un año, pudiendo prorrogar hasta tres años adicionales (hasta 2021).
- La evaluación del servicio prestado, para el periodo 2019, por parte de la firma adjudicada se realizó mediante cuestionario web aplicado a los responsables de cada oficina o unidad de riesgo que interactuó con la firma.
- La firma presentó en tiempo, fondo y forma los dos informes parciales y el informe final de atestiguamiento y la carta a la gerencia; con revelación de oportunidades de mejora que son de recibo para el mejoramiento del proceso de gestión integral de riesgo.
- El resultado de la evaluación aplicada es de 99.5% como nota para la firma auditora externa de riesgo para 2019.

Para el periodo 2019, hicimos una evaluación en línea, con la misma evaluación que se hace para la auditoría financiera; decir acá, que la firma presentó a tiempo, fondo y forma, dos informes parciales, el informe final de atestiguamiento y la carta a la gerencia que fueron conocidos en esta Junta y además cuyos planes de mejora también, ya presentamos, y que del resultado que se está obteniendo, para el caso de la firma, es de un 99,5% (en referencia a imagen n.º3).

Imagen n.º3

Continuidad del contrato de la firma

Aspectos a evaluar	Evaluaciones					Promedios totales
	I	II	III	IV	V	
1 Objetivo de la contratación	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2 Requerimientos técnicos y específicos	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3 Proceso de gestión integral de riesgo	100%	100%	80%	100%	100%	96%
4 Gobierno Corporativo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5 Política y demás normativa para la gestión integral de riesgo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6 Estructura para la gestión integral de riesgo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7 Responsabilidades de la Junta Directiva	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8 Responsabilidades de la Administración Superior	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9 Normativa de gestión integral de riesgo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10 Comité Corporativo de Riesgo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11 Funciones del Comité Corporativo de Riesgo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12 Unidad, Área o Función de riesgo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
13 Funciones de la Unidad, Área o Función de riesgo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
14 Requisitos de la firma auditora o profesional independiente	100%	100%	80%	100%	100%	96%
Puntaje total	100.00%	100.00%	97.14%	100.00%	100.00%	99.43%

Crterios

El porcentaje promedio final debe ser mayor a 80% para que sea satisfactorio para la administración
Cuando la calificación es menos a 80% debe indicarse las razones que justifiquen la calificación

Con base a la evaluación, la madurez que ha adquirido esta empresa los dos años que ha hecho el trabajo dentro del Banco y dentro de las distintas esferas, de las aristas de riesgos, es que se recomienda a la Junta Directiva, continuar con este contrato y por ende prorrogar la contratación, para el año 2020.

Así las cosas, considerando que el acuerdo Sugef 2-10, en el artículo 9, señala que compete a esta Junta designar a la firma auditora que hace este proceso de auditoría externa de riesgo y que, este proceso tiene que emitir una opinión sobre la efectividad y oportunidad del proceso y, en razón también, de que esto fue conocido a detalle en la sesión n.º09-2020, del Comité de Riesgo Corporativo, del pasado 27 de mayo, es que solicitamos dar por conocida y discutida esta propuesta de continuidad de la firma de auditores. Aprobar la prórroga por un año más a la firma *Deloitte* y declarar este informe confidencial por tratarse, de temas de riesgo del Banco.

Asimismo, solicitarles, si están de acuerdo, que sea en firme, esta propuesta”.

En atención a lo que refirió el señor Morales, la señora **Ana Laura Castillo Barahona**, en calidad de Presidenta del Comité Corporativo de Riesgos dice que: “Esto fue visto, como bien se indica, en el tema de Comité de Riesgo. Si consideramos que la calidad de la última revisión de *Deloitte* fue mucho mejor que la anterior; realmente fue sustancialmente

mejor, y creo que eso da esa tranquilidad de hacer esta recomendación a la Junta, por la calidad del trabajo entregado en su último año y así fue visto en el Comité”.

A continuación, el señor **Néstor Solís Bonilla** dice: “Señores, si no hay algún comentario, adicional ¿estaríamos de acuerdo con la propuesta en los términos planteados y como acuerdo en firme? Los miembros de esta Directorio se muestran de acuerdo, entonces el señor **Bonilla** dice: “Muchas gracias”.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando:

Primero. Que el Acuerdo Sugef 2-10, artículo 9 *Responsabilidades de la Junta Directiva*, dice:

En lo que respecta al proceso de Administración Integral de Riesgos, entre otros aspectos, pero no limitados a estos, corresponde a la Junta Directiva o autoridad equivalente ejercer las siguientes funciones:

k) Designar a la firma auditora o profesional independiente para la auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgos.

Segundo. El Acuerdo Sugef 2-10, artículo 18 *Auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgo*, que dice:

Las entidades deberán encomendar anualmente, una Auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgo a un experto independiente, quien deberá emitir opinión sobre la efectividad, oportunidad y adecuación del proceso de Administración Integral de Riesgos implementado por la entidad de conformidad con lo establecido en este Reglamento. El informe con los resultados de la auditoría del proceso de Administración Integral de Riesgos de la entidad, deberá presentarse a la SUGEF en el mismo plazo dispuesto para la presentación de los estados financieros anuales auditados, el dictamen y el informe de debilidades de control interno de la entidad.

Tercero.: Que el Comité Corporativo de Riesgo, en sesión n.º09-2020CCR, del pasado 27 de mayo último, recomendó a esta Junta Directiva General la continuidad de la firma auditora externa de riesgo para 2020.

Se dispone:

1.- Dar por conocida y discutida la propuesta de continuidad de la firma de auditores externos Deloitte & Touche S.A., para la auditoría externa de riesgo 2020, en cumplimiento del literal k) del artículo 9, del Acuerdo Sugef-02-10 y del Sistema de Información Gerencial (SIG-31).

2.- Autorizar la prórroga del contrato suscrito entre el Banco de Costa Rica y la firma de auditores externos, *Deloitte & Touche S.A.*, para realizar la auditoría externa del

proceso de administración integral de riesgos, correspondiente al año 2020, conforme lo establecido en la Contratación Directa #2018CD-000046-01 y el contrato n.º2018-000091.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XI

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

ARTÍCULO XII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo*, en atención de lo dispuesto por la Junta Directiva General en las sesiones n.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:

- Banco Internacional de Costa Rica, S.A. (BICSA), en sesiones n.º1963 y n.º1966, celebradas el 20 de febrero y 30 de abril del 2020,
- BCR Pensión Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A., en sesión n.º13-2020, celebrada el 10 de junio del 2020,
- BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. (BCR SAFI), en sesión n.º12-2020, celebrada el 10 de junio del 2020.

El señor **Néstor Solís Bonilla** indica lo siguiente: “Estos son informes que han sido tratados en las diferentes Juntas Directivas de Subsidiarias del Conglomerado: BCR SAFI, BCR Pensiones, BICSA; además, tenemos los informes y los hemos revisado. La propuesta es darlos por conocido. ¿Estaríamos de acuerdo señores?”.

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 de Banco Internacional de Costa Rica, S.A

Asuntos conocidos en la Sesión n.º1963.

1) *Se conoce y aprueba:*

- Propuesta de Actualización de la Declaratoria de Apetito al Riesgo de BICSA para el Conglomerado Financiero BCR año 2020.*
- Ajustes propuestos a la Política de Recursos Humanos y Directrices Administrativas*

- 2) *Se conoce Informes de las Presidencias de los Comités de Apoyo de la Junta Directiva*
 - *Comité Directivo de Tecnología de la sesión No. 92-2020*
 - *Comité Directivo de Riesgos de la sesión No. 107-2020*
 - *Comité Directivo de Auditoría de la sesión No. 372-2020.*
- 3) *Se conoció el Desempeño Financiero – Enero 2020.*
- 4) *Se conoció y aprobó los siguientes temas relacionados con el Área de Riesgos, según corresponde:*
 - A. *Estructura RRHH Gerencia Corporativa de Riesgos y la estructura para la gestión del Riesgo Operativo – año 2020.*
 - B. *Marco Teórico de gestión de Riesgo de Liquidez (Metodología de Riesgo de Liquidez*
 - C. *Resumen de los Informes de la gestión de Riesgo, resumen de la gestión de Riesgo, al 31 de Enero de 2020.*
 - D. *Escalamiento y Seguimiento de Informes de Riesgo de TI y Seguridad de la Información.*
 - E. *Reporte escrito Programa de Seguridad de la Información (Wisp) Agencia Miami – Informe Anual: 2019*
 - F. *Notificación de pruebas del Plan de Continuidad de Negocios (Bcp) de la Agencia de Miami – gestión 2020.*
 - G. *Se consulta sobre fecha prevista para la presentación de los Estados Financieros Auditados con corte al 31 de diciembre de 2019*
- 5) *El Asesor Legal de la Junta Directiva informa, en cumplimiento de acuerdo de la Junta Directiva, sobre la forma y el procedimiento para llevar a cabo una eventual contratación directa de una firma consultora para realizar un estudio estratégico en relación con la Agencia en Miami, señalando que debe abrirse un concurso para los efectos.*

Junta Directiva de Banco Internacional de Costa Rica, S.A

Asuntos conocidos en la Sesión n. •1966.

- 1) *El señor Gerente General brinda un amplio informe sobre el Impacto de Covid-19 y Plan de Acción de BICSA.*
- 2) *Se conoce y aprueba:*
 - A. *Autorización para la apertura de una Sociedad Fiduciaria en Costa Rica.*
 - B. *Modificación del Reglamento de Junta Directiva*
 - C. *Actualización Código de Gobierno Corporativo (2020)*
 - D. *Política Corporativa de Seguridad de la Información actualización 2020*
 - E. *Aprobación del Plan de Salud de la Plataforma Tecnológica 2020*
 - F. *Metodología de Revisión de Riesgo de Modelos*
 - G. *Metodología de Riesgo Reputacional*
 - H. *Metodología de Gestión de Control Interno*
- 3) *Se tiene por recibido informes de las presidencias de los Comités de Apoyo de la Junta Directiva.*
- 4) *La Gerencia Corporativa de Riesgos presenta con detalle los siguientes temas:*

- Ejercicios de Estrés de Liquidez Covid 19-Abril 2020
- Resumen de la Gestión de Riesgo, Marzo-2020

5) *Se Conoce el Informe Desempeño Financiero — Marzo.*

Junta Directiva BCR Pensiones

Asuntos conocidos en la sesión n. °13-2020.

La Junta Directiva de BCR Pensiones hace del conocimiento de la Junta General del Banco de Costa Rica, los temas revisados en la sesión de Junta Directiva de la sociedad 13-20, celebrada el pasado 10 de junio 2020.

Seguimiento de pendientes de administración con la Junta Directiva

Correspondencia

1. *Oficio CONASSIF CNS-1573-2020 del pasado 4 de mayo, relacionado con modificación al Reglamento de Beneficios*
2. *Oficio CONASSIF CNS-1577-2020 del 26 de mayo, art 8 y art10 relacionados con cambios en la libre transferencia.*
3. *Resolución No.2020008900 de la Sala Constitucional del pasado 15 de mayo donde se resuelve el pago del ROP en un solo tracto de un plan de beneficio.*

Asuntos para información

1. *Presentación Mercados Internacionales por JP Morgan. Cumplimiento acuerdo sesión 11-2020, artículo XI.*
2. *Informe mensual de inversiones de los fondos administrados, con corte al 30 de abril de 2020.*
3. *Ajuste en Plan de Acción con la Superintendencia de Pensiones SP-021- 2020.*
4. *Incorporación de cálculo del capital mínimo de funcionamiento al Sistema de Información Gerencial 2020. Cumplimiento acuerdo sesión 02-20, artículo VI.*
5. *Informe sobre estadísticas de retiro del FCL.*
6. *Situación Financiera, marzo y abril 2020.*

Junta Directiva BCR SAFI

Asuntos conocidos en la sesión n. °12-2020.

La Junta Directiva de BCR SAFI hace del conocimiento de la Junta General del Banco de Costa Rica, los temas revisados en la sesión de Junta Directiva de la sociedad 12-20, celebrada el 10 de junio 2020.

A. APROBACION DEL ORDEN DEL DIA.

B. APROBACIÓN DE ACTAS.

C. RESUMEN DE ASUNTOS CONOCIDOS POR EL COMITÉ CORPORATIVO DE AUDITORIA.

D. ASUNTOS INFORMATIVOS.

D.1 Informe de Gestión FDP - Parque Empresarial Lindora.

D.2 Propuesta Modificación Edificio B & D – FDP Parque Empresarial Lindora.

D.3 Avance informe gestión de portafolios administrados ante situación provocada por el Covid 19.

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

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Dar por conocido el informe que resume los asuntos de relevancia tratados por la Junta Directiva del Banco Internacional de Costa Rica S.A, en las sesiones n.º1963 y n.º1966, celebradas el 20 de febrero y el 30 de abril del 2020; BCR Pensión Operadora Planes de Pensiones Complementarias S.A. en sesión n.º13-2020, celebrada el 10 de junio del 2020 y BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. (BCR SAFI), en sesión n.º12-2020, celebrada el 10 de junio del 2020; lo anterior, 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.

ARTÍCULO XIII

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

ARTÍCULO XIV

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo*, se presentan informes remitidos por la señora Ana Laura Castillo Barahona, en calidad de Presidente del Comité Corporativo de Riesgos, en cumplimiento del artículo 42 del *Reglamento General de los Comités de Apoyo a la Junta Directiva General y Administración*, sobre los asuntos tratados por dicho Comité, en las reuniones n.º06-2020CCR, y n.º07-2020CCR, celebradas el 03 y 29 de abril del 2020, respectivamente.

En la misma línea del acuerdo anterior, el señor **Néstor Solís Bonilla** indica lo siguiente: “Estos son informes que han sido tratados en los diferentes comités; además, tenemos

los informes y los hemos revisado. La propuesta es darlos por conocidos. ¿Estaríamos de acuerdo señores?”.

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

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:

Dar por conocidos los informes sobre los asuntos tratados por el Comité Corporativo de Riesgos en las reuniones n.º06-2020CCR y n.º07-2020CCR, celebradas el 03 y 29 abril del 2020, respectivamente.

ARTÍCULO XV

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Junta Directiva General*, la señora **Ana Laura Castillo Barahona** presenta, para conocimiento de este Órgano Colegiado, copia de carta fecha 15 de junio del 2020, que remitió al Consejo de Gobierno de la República de Costa Rica y Casa Presidencial, mediante la cual presenta su renuncia al cargo de Directora de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica. Dicha carta textualmente dice lo siguiente:

Desde el pasado 26 de febrero del 2019 recibí la distinción de haber sido designada como directora de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, posición que he desempeñado con el mayor empeño de acuerdo con mis mejores habilidades y conocimientos. Agradezco se me haya permitido servir a Costa Rica en esta emblemática institución, patrimonio de los costarricenses.

Sin embargo, por razones personales y con el propósito de desarrollar proyectos profesionales, me veo en la imperiosa necesidad de renunciar a la honrosa designación como directora de la Junta Directiva General del Banco. Con el propósito de facilitar el proceso de transición ruego se haga efectiva esta renuncia a partir del próximo viernes 31 de julio del 2020.

Les deseo sabiduría en estos tiempos retadores para construir una patria mejor para todos y éxitos en sus funciones.

Copia de dicha carta, se conserva en el expediente digital de esta sesión.

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

La señora **Ana Laura Castillo Barahona** expresa lo siguiente: “Quería comunicar a los señores Directores y a los señores miembros de la Administración que están aquí con nosotros, que he tomado la decisión, difícil, me ha tomado varios meses, pero la

decisión de renunciar al cargo que me han brindado de estar como Directora en el Banco de Costa Rica.

Ustedes saben, muchos se han dado cuenta de lo duro que ha sido este año, por razones personales y también laborales, que estoy trabajando más a fondo en el tema de educación, que es lo que me llamó la atención, hace como tres años de incursionar y se me ha presentado esa posibilidad de desarrollar esa pasión, esa visión que tengo en esta área. Pues ha sido una decisión difícil, no voy a decir que no, pero me ha sido muy grato conocer la Institución y conocerlos a cada uno de ustedes y ver la calidad de personas y de profesionales que están liderando esta emblemática Institución, patrimonio de todos nosotros.

Y pues, bueno, he querido dejar todo lo mejor de mí en este año y medio que he estado, y la renuncia la he puesto con un plazo de un mes y medio, con el fin de que podamos hacer la transición, de que se sepa hacer la transición del proceso que se lleva, sin causarle ninguna interrupción a este Órgano y que pueda seguir sesionando; entonces, pues estaré presente en el próximo mes, hasta el 31 de julio, si Dios lo permite.

Muy agradecida con todos ustedes y por la oportunidad que me dieron de aportar un poquito a mi país, con mis conocimientos, a esta Institución”.

Al respecto, el señor **Javier Zúñiga Moya** expresa lo siguiente: “Muy sorprendido con la decisión que tomó doña Ana Laura y es obvio, me imagino, que es el sentimiento de todos. Ahorita, significa una gran pérdida para nosotros, como equipo, sin embargo, yo tuve la oportunidad de conversar con ella y escuchamos las razones. Desearle a Ana Laura el mayor de los éxitos, en lo que ella se ha propuesto y lamentar, realmente, lamentar esta pérdida. Esperamos que el nuevo integrante, cuando sea incorporado, pueda llenar las expectativas, y ojalá en el perfil que doña Ana Laura nos ha prestado, durante todo este tiempo y que complementa de manera perfecta con el resto de las condiciones y conocimientos del equipo”.

Finaliza don **Javier** indicando: Doña Ana Laura, ¡que Dios me la acompañe!”, a lo cual doña **Ana Laura** le agradece.

Seguidamente, el señor **Olivier Castro Pérez** manifiesta: “Igual que Javier, yo tengo que lamentar la pérdida de Ana Laura, como miembro de la Junta Directiva General del Banco. Realmente, creo que el trabajo que ella estaba haciendo en riesgo y demás, era muy

valioso. Pero bueno, así es la vida, la vida continua, y las personas tenemos los propios problemas humanos que resolver, o las propias..., respecto a este tipo de cosas.

Entonces, lo único que a mí me queda es desearle a Ana Laura, muchos éxitos en sus nuevas actividades y aquí estamos para cualquier que sea necesario, por lo menos con este servidor y desearle muchos éxitos y muchos éxitos y muchas bendiciones con sus nuevas labores, a ella y a su familia”.

A continuación, la señora **Mahity Flores Flores** expresa lo siguiente: “Sí, la verdad es que muy tristes, porque verdaderamente Ana Laura, durante este año y medio ha sido muy buena compañera, una persona muy inteligente y de verdad que es una pérdida grande, como profesional y como compañera; yo creo que con su forma de ser, trabajó muy bien con nosotros y de verdad que a mí me da mucha pena que se vaya, pero de verdad le deseo los éxitos, yo sé que a ella le va a ir muy bien”.

Doña **Mahity** agrega: Ana Laura, que Dios me la acompañe. Va a ver que todo le va a salir muy bien, y lo importante es que usted esté contenta en lo que está haciendo”.

Seguidamente, la señora **Maryleana Méndez Jiménez** expresa lo siguiente: “Bueno, unirme a las palabras de los compañeros Directores y la compañera Directora respecto al sentimiento sobre la salida de Ana Laura. Bueno, que nos va a acompañar todavía un mes más, pero en todo caso reconocer todas sus capacidades como profesional y sus virtudes como persona.

Estoy segura que cualquier tarea que desarrolle le va a ir bien, porque son habilidades que se tienen y que las va a potenciar, y yo creo que abre un nuevo capítulo en su vida profesional y desearle absolutamente lo mejor. Realmente, agradecerle muchísimo el tiempo dedicado y el interés, absolutamente desinteresado por apoyar, por aclarar, por desarrollar el Banco. Y bueno, ya tendremos tiempo para despedirnos con más detalle, cuando venga el momento, incluso la consideración, también agradecerse de no dejar la Junta Directiva General desintegrada, esa es una consideración importante para el Banco, sobre todo en estas circunstancias. Y nuevamente, lamentablemente seguimos en esta situación de pandemia, porque si no, podríamos hacer algo más cálido, más cercano, pero en todo caso, muchísimas gracias, a la orden y que no se nos pierda, que no se nos vaya demasiado largo. Gracias”.

Prosigue, don **Néstor Solís Bonilla** y expresa: “Ana Laura, también quiero, pero fundamentalmente darte las gracias. El esfuerzo realizado a nivel de Junta Directiva General, y ante todo, a nivel de Comité de Riesgo, ha sido muy valioso. El ‘riesgo’ de hace año y medio y la organización que tenemos hoy, un año y medio después, son totalmente diferentes, así que de verdad muchísimas gracias.

También por acomodar tus agendas, a la disponibilidad de nuestra Junta Directiva General. ¡Gracias, Ana Laura!”.

Al respecto, doña **Ana Laura** indica: “Con mucho gusto don Néstor, gracias a usted”.

El señor **Douglas Soto Leitón** exterioriza lo siguiente: “De parte de la Administración, sumamente agradecidos, como dice don Néstor, por su apoyo, sus aportes, tanto en materia de finanzas, de riesgos y otros de administración. Nosotros, realmente muy agradecidos con usted, y aquí tiene las puertas abiertas, si en algo le podemos ayudar en sus nuevas funciones y apoyar, estamos a las órdenes. Y de verdad, muchísimas gracias, y desearle todos sus éxitos en esas nuevas funciones”.

Por su parte, el señor **Renán Murillo Pizarro** expresa: “Decirle, Ana Laura, usted es una escuela. Yo estoy muy agradecido por sus aportes, y en lo personal he aprendido mucho. ¡Dios bendiga su vida! A lo cual, doña **Ana Laura** responde: “¡Muchas gracias! ¡Amén!, ¡Gracias!”.

El señor **Álvaro Camacho de la O** aporta lo siguiente: “Doña Ana Laura, igual, creo que lo más importante aquí, es agradecerle; con mucha entereza usted asumió cada uno de los temas, con gran vigor, para sacarlos adelante. Ha llevado un proceso de reestructuración en muchos de ellos, en los cuales, yo sé que seguirán dando fruto, por mucho tiempo en el Banco. Realmente, agradecerle de nuevo ese desprendimiento y entrega con todo el tiempo que le dio; entonces, además sé, que mucho de lo que ha construido no es sólo para hoy, sino que va a ser para mucho tiempo y el Banco se lo va a agradecer”.

Don **Minor Morales Vincenti** expresa: “De mi parte, agradecerle a doña Ana Laura, que tuvimos la oportunidad de trabajar bastante; gracias a su guía, hemos podido mejorar muchas cosas, tenemos una visión más crítica del negocio, del área y creo que eso ha sido muy constructivo para nosotros, y verdaderamente se lo agradecemos, siempre es importante tener

esa visión para poder reivindicar las cosas que se van planteando y los grandes retos que tienen áreas como riesgos, que es una pieza muy importante y fundamental para el Conglomerado. Entonces, desde ese punto de vista, le deseo muchísimos éxitos y muchas bendiciones, agradecerle toda esa empatía y todo el aprendizaje que hemos tenido con usted”.

El señor **José Manuel Rodríguez Campos** manifiesta: “Igualmente, doña Ana Laura, no queda mucho por decir. Muchas gracias, doña Ana Laura, de verdad, por el trabajo realizado en el Banco, y por otro lado, muchos éxitos y lo importante es que va adonde quiere estar”.

Don **Néstor** finaliza indicando: “De nuevo, muchas gracias doña Ana Laura”.

Doña **Ana Laura Castillo** agradeció las palabras a los miembros del Directorio y Administración, al finalizarse la intervención de cada uno.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

- 1.- Dar por conocida la copia de la carta que la señora Ana Laura Castillo Barahona remitió al Consejo de Gobierno de la República de Costa Rica, referente a su renuncia en el cargo de Directora de la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, a partir del 31 de julio del 2020.
- 2.- Dejar constando el agradecimiento a la señora Ana Laura Castillo Barahona, por sus valiosos aportes brindados al Banco de Costa Rica.

ACUERDO FIRME

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 carta de fecha 9 de junio del 2020, suscrita por el señor Julio Castilla Peláez, Presidente de la Cámara de Comercio de Costa Rica y dirigida al señor Néstor Solís Bonilla, en calidad de Presidente Junta Directiva del Banco de Costa Rica, con copia al señor Douglas Soto Leitón, en calidad de Gerente General del Banco, mediante la cual remite el documento *Reconstrucción del Sector Comercial, Medidas ante el*

COVID-19, que contiene entre otros aspectos diez medidas razonables y fiables para coadyuvar de forma sostenible a la reactivación del país.

Seguidamente, se transcribe la carta en mención:

*Nos permitimos adjuntar el documento denominado **RECONSTRUCCION DEL SECTOR COMERCIAL, MEDIDAS ANTE EL COVID 19**, elaborado por la **Cámara de Comercio de Costa Rica**, con el fin de mejorar las condiciones económicas del país, promover el empleo, recuperar el ingreso disponible de las personas y subsanar los costos de operación de las empresas costarricenses.*

Dicho documento lo enviamos recientemente al Señor Presidente de la República, su equipo económico y a los señores Diputados. El mismo, contiene 10 medidas, razonables y factibles, cuyo objetivo es coadyuvar de forma decidida y sostenible a la reactivación del país, tan necesaria en estos momentos críticos.

El fin de esta nota, no solo es hacer del conocimiento del Banco este documento, sino también resaltar que, dentro de las medidas planteadas, existen varias que se relacionan con el Sistema Financiero Nacional, en especial con los Bancos Públicos (medida 6), por lo que, respetuosamente, le solicitamos que sean conocidas y analizadas a profundidad por la Institución que usted representa y que sean aprobadas e implementadas a la mayor brevedad posible.

El apoyo de los Bancos Públicos es vital para aliviar en forma sustancial el flujo de caja de las empresas y el ingreso disponible de las personas, estimulando de esta forma el crecimiento de la economía costarricense en el corto y mediano plazo. No sería la primera vez, que, en tiempos difíciles y complicados como los que hoy enfrentamos, las Instituciones Financieras Públicas colaboran decididamente con el sector comercial y productivo del país adoptando medidas similares a las aquí planteadas, sin poner en riesgo su estabilidad financiera.

Complementariamente, planteamos otras medidas relacionadas con el Sistema Financiero Nacional (medidas 7 y 10), que, aunque son de atención específica del Banco Central de Costa Rica, el CONASSIF y el Consejo Rector de Banca de Desarrollo, creemos conveniente sean analizadas también por ustedes.

Por último, deseamos reiterarle que el sector comercial se ha visto directamente afectado por la lenta recuperación económica del país, agravada aún más por la crisis ocasionada por el COVID 19, de ahí que es clave la atención e implementación urgente de estas medidas, por lo que estamos en total disposición de reunirnos con su estimable persona y el equipo gerencial del Banco con el propósito de ampliar o aclarar cualquier aspecto que juzguen conveniente.

A continuación se transcribe literalmente los comentarios del asunto.

Sobre el particular, el señor **Pablo Villegas Fonseca** indica: “En realidad tenemos una nota nada más; es de fecha 9 de junio del 2020, suscrita por el señor Julio Castilla Peláez, que es el Presidente de la Cámara de Comercio de Costa Rica, mediante la cual adjunta un documento, que fue remitido tanto a los señores Diputados, como a Casa Presidencial, que se denomina *Reconstrucción del Sector Comercial, medidas ante el COVID-19*. El objetivo de la nota es que el Banco analice y profundice la propuesta, que hace la Cámara y que en especial le preste atención a las medidas que están relacionadas con el Sistema Financiero Nacional.

En este caso don Néstor, la solicitud de acuerdo sería trasladarlo a la Administración para que analice el documento y de ser necesario, presente alguna propuesta o

alguna consideración a esta Junta Directiva y, en segundo plano, acusar recibido a la Cámara, salvo que ustedes dispongan otra cosa”.

En atención a esto el señor **Néstor Solís Bonilla** pregunta: “¿Señores, estamos de acuerdo?”. Los miembros de este Directorio se muestran de acuerdo, entonces dado esto don **Néstor** dice: “Bien, Pablo nos vamos sobre esa línea”.

Copia de la carta y el documento adjunto fueron suministrados, 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 conocida la comunicación remitida por la Cámara de Comercio de Costa Rica, mediante la cual se solicita analizar las propuestas planteadas en el documento denominado *Reconstrucción del Sector Comercial, Medidas ante el COVID-19*, para reactivar la economía nacional; asimismo, dispone trasladarla a Gerencia General, para que la analice y de ser necesario presente a este Directorio lo que corresponda.
- 2.- Instruir a Secretaría de la Junta Directiva para acusar recibido de la carta y del documento adjunto a la Cámara de Industrias de Costa Rica.

ARTÍCULO XVII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios*, el señor **Douglas Soto Leitón** dice que, de conformidad con lo indicado en el orden del día, en esta oportunidad, el señor Renán Murillo Pizarro, presentará informe del reemplazo de tarjetas que está realizando el Banco de Costa Rica a sus tarjetahabientes, con ocasión de las amenazas realizadas por el grupo ciberdelincuentes denominado Maze.

Seguidamente, se transcribe literalmente la presentación del asunto.

Para introducir el tema, el señor **Douglas Soto Leitón** dice: “Queremos que Renán, se dirija a los señores Directores sobre los avances que hemos tenido con los formularios inteligentes y el avance en el cambio de tarjetas”.

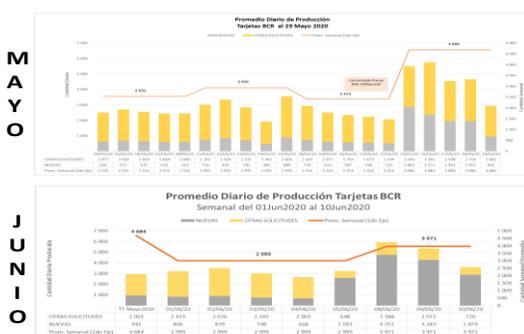
Sobre el particular, manifiesta el señor **Renán Murillo Pizarro**: “Buenas tardes, como ustedes saben con el tema de Maze, hubo necesidad de comenzar a hacer el reemplazo, por temas de seguridad, en las tarjetas.

(Haciendo referencia a la imagen n.º1) Nosotros veníamos renovando, como ven aquí, 2500 - 2800 tarjetas por día. Eso se nos incrementó después del 22 de mayo, cifra que rondaba, casi las cinco mil tarjetas diarias. Luego, volvimos a caer a los primeros días de junio a unas tres mil tarjetas y ahora que estamos promocionando que la gente utilice pulseras o los *stickers*, para poner el central de la tarjeta en un teléfono; hemos tenido un incremento. En este momento, estamos renovando casi cuatro mil tarjetas por día, entonces, vamos en forma natural casi aumentando un 50% las renovaciones.

Imagen n.1

Producción Plásticos

A Junio 10, 2020



- ❑ Reemplazos de plásticos comprometidos se abordan por diversos canales con esfuerzos proactivos y reactivos
- ❑ Entre mayo y junio (al día 10) se han producido 93,300 medios de pago (incluye pulseras) de los cuales 50,3K son reemplazos)
- ❑ Producción Semanal se incrementó 94% después de comunicado de prensa del 22 Mayo
- ❑ S1 de junio se redujo tendencia y repuntó hacia S2, posterior a publicidad de Pulseras y Stickers
- ❑ Pedido Tarjetas (147K) llega a CR el 18Jun2020, vuelos directos de COL a CR atrasó arribo
- ❑ Nuevos plásticos con tecnología chip 6.0, listos con script en equipo CPS para BIN debito de mayor demanda
- ❑ BCR Compras: producción al 100% en proceso de entrega priorizando por tamaño de empresa (migradas 140 (39%)).
- ❑ Servicio de notificación de transacciones al 100% TDC y TDB

Es positivo que un cliente me llegue a cambiar la tarjeta, en vez de irse para otro Banco; lo veo positivo, en el sentido, de que es un voto de confianza y, mantiene la cuenta abierta y la relación con el Banco. Lo segundo es que hay una aceptación en el tema de lo que es sustituir la tarjeta por un medio de pago que es *contactless* (sin contacto), donde la persona nada más acerca el brazo y paga con el *chip* que está dentro del brazalete que estamos promocionando.

Hemos tenido la posibilidad de reabastecernos de tarjetas y vamos a poder, en unos 4 meses, terminar la sustitución de todas las tarjetas que tengamos que hacer y que los clientes quieran cambiar.

Seguidamente, el señor **Javier Zúñiga Moya** comenta: “Don Renán, quería felicitarlos; hice la prueba con la sustitución de la tarjeta y con el *sticker* y los tiempos de respuesta realmente, tanto para mí, como para otras personas allegadas a mí, fue espectacular.

Además, probé el *sticker* y funciona perfectamente y, me parece que es un producto muy aceptado por la gente, sobre todo por la gente joven, me han hablado maravillas, así es que, por lo menos esta parte, me parece que merece una felicitación”.

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

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando la importancia de generar valor y confianza a los clientes del Banco de Costa Rica, así como el hecho de acrecentar la buena imagen que tiene esta Entidad en el país.

Se dispone:

Tomar nota del informe del reemplazo de tarjetas que está realizando el Banco de Costa Rica a sus tarjetahabientes, con ocasión de las amenazas realizadas por el grupo ciberdelincuentes denominado Maze.

ARTÍCULO XVIII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios*, el señor **Renán Murillo Pizarro** dice que, en esta oportunidad, informará sobre el resultado de los *Formularios Digitales de Servicio de Banca Móvil*, esto con motivo del proceso Transformación Digital que está realizando el Banco de Costa Rica.

Seguidamente, se transcribe literalmente la presentación del asunto.

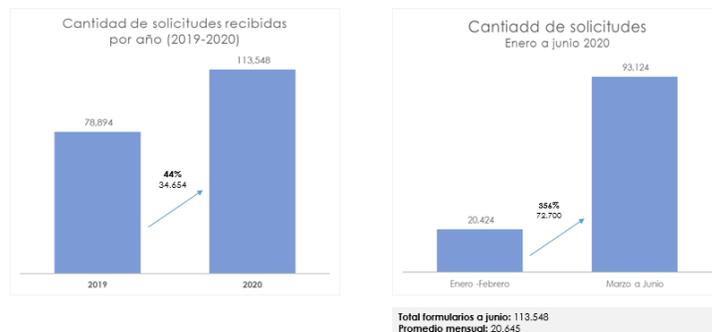
Manifiesta el señor **Renán Murillo Pizarro** que: “Nosotros empezamos a trabajar en el año 2019, con una Gerencia Móvil, donde promocionamos que la gente usara un formulario que poníamos en redes sociales y comenzamos el año pasado a recibir en promedio seis mil...

Comenzamos a trabajar con una oficina, con 20 muchachos originalmente, donde estábamos tramitando fuertemente crédito a las personas; luego, pasamos a productos de captación y hoy tenemos, además de captación, servicios para que la gente pueda acceder a medios digitales.

Hemos pasado de tener, el año pasado, en promedio seis mil solicitudes al mes. Hablamos de setenta y nueve mil solicitudes (durante el año) y, en el primer semestre de este año, vamos por ciento trece mil solicitudes de lo que estamos tramitando (ver imagen n.º1).

Imagen n.1

Comparativo formularios por año



Hicimos un esfuerzo, a partir del día de ayer, para comenzar a promocionarlos en redes sociales. (En alusión a la imagen n.º2) Aquí tenemos que, el año pasado, diecinueve mil solicitudes de captación, o sea, puede ser apertura de una cuenta, un ahorro automático; sesenta y ocho mil eran de crédito y ciento quince eran de servicios.

Imagen n.º2

Demanda de solicitudes por producto o servicio

Formularios 2019			Formularios 2020 (enero a junio)		
Tipo formulario	Cantidad	% Part.	Tipo formulario	Cantidad	% Part.
Captación	9.920	12.57%	Colocación	38.632	34.02%
Colocación	68.859	87.28%	Captación	26.651	23.47%
Servicios	115	0.15%	Servicios	24.549	21.62%
			Arreglos Covid	23.716	20.89%
Total general	78.894	100.00%	Total general	113.548	100.00%

Este año decidimos fortalecer servicios y lo que demostramos de enero a junio son treinta y ocho mil solicitudes de crédito, veintiséis mil de captaciones, donde mucho es ahorro programado y veinticuatro mil...; esto ha sido impresionante, porque después de Covid, después de Semana Santa, hemos estado diciéndole a la gente: *renueve, tenga su pin, tenga su clave dinámica y los accesos a los medios digitales*, y hemos recibido veinticuatro mil solicitudes.

Entonces, mostramos una buena tasa de crecimiento. Se los resumo así, teníamos en promedio seis mil solicitudes el año pasado; de enero a marzo (de este año) andábamos en doce mil y, ya en este mes que pasó lo subimos a veinte mil solicitudes.

¿Qué estamos haciendo?, ya hoy tenemos dieciséis réplicas en todo el país, que iniciaron funciones ayer, para que lo que se hace en San José, en esa Gerencia Móvil, ya lo estamos haciendo, en 16 lugares del país; nos faltan tres más, uno en la Zona Oeste de San José, uno en San Pedro y uno en la zona de Nicoya, para que cada Gerencia Local, tenga su propio centro de procesamiento.

A partir del próximo lunes, vamos a iniciar en televisión con una campaña para decirle a la gente: *lo que necesite del Banco, sea lo que sea, pídale por aquí; no tiene que venir al Banco*. Estamos bien motivados, los compañeros comienzan a recibirlo bien, porque el cierre de las oficinas lo veían con incertidumbre; cuando se ven que pueden seguir trabajando en nuevas tareas o una nueva modalidad de atención, sin contacto físico con el cliente y el compromiso de atender a los clientes en 24 horas, el nivel de apoyo de los compañeros es alto y hay mucha satisfacción en los clientes y, nos vamos a atrever ahora, a salir en televisión a decir, *pruébenos, mándeme su solicitud de servicio*.

En este contexto, me adelanto para decir que necesitamos tomar decisiones más de largo plazo, en cuanto a las oficinas que tenemos temporalmente cerradas, para poder seguir fortaleciendo este servicio y trabajar en la transformación del Banco, porque en realidad la sociedad se mueve en todo lo que son servicios, se ponen en la puerta de la casa de las personas y ya uno no tiene que movilizarse a los negocios.

Esto es lo que queremos hacer con el Banco, y decir que lo que se estaba haciendo aquí en San José, ya a partir de ayer en está en el resto del país, lo cual se está promocionando en redes sociales y a partir del próximo lunes en la televisión. En resumen es eso”.

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

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Considerando el proceso de transformación digital que está realizando el Banco de Costa Rica, donde se tienen que implementar necesariamente nuevas estrategias en beneficio de los clientes.

Se dispone:

Tomar nota del informe relacionado con el resultado de la implementación de Formularios Digitales de Servicio en Banca Móvil del Banco de Costa Rica.

ARTÍCULO XIX

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo por cuanto el tema discutido se relacionada con asuntos estratégicos.

ARTÍCULO XX

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios*, el señor **Douglas Soto Leitón** informa a los señores Directores acerca del programa de capacitación virtual, denominado *Expansión sin límites*, promovido por la Gerencia Corporativa de Capital Humano, que iniciará el próximo 22 de junio en el BCR.

Seguidamente, se transcribe, de manera literal, la discusión de este asunto.

El señor **Douglas Soto Leitón** comenta: “El otro tema que les quería exponer es que el Banco, a partir del 22 de junio, va a empezar con un programa de capacitación virtual, que lo hemos denominado *Expansión sin límites*, el cual propicia, precisamente, y va muy enfocado atender la debilidad que habíamos detectado, a nivel de cultura, en el sentido de que los jefes de las oficinas no se comportan como líderes ni se empoderan asimismo o sea que *no se la creen*.”

En ese sentido, Capital Humano viene desarrollando un programa de capacitación de liderazgo, de ciberseguridad, control, manejo del riesgo, innovación y otros temas, cuyos cursos se van a impartir los días miércoles, de 9 a 11 de la mañana.

También queremos expandirlo para a nuestros Directores, generando unos vídeos que se puedan compartir con nuestros proveedores, para que los vayan conociendo, a través de un mensaje que cada uno dará. Al respecto, el área de Comunicación coordinará con cada uno de los Directores, para estos mensajes; la idea es empezar 22 de junio con un mensaje de la Presidencia de la Junta Directiva y de servidor, con lo cual esperamos disminuir la brecha y trasladar jefe a líderes.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Tomar nota de los comentarios de la Gerencia General sobre el programa de capacitación virtual, promovido por la Gerencia Corporativa de Capital Humano, denominado *Expansión sin límites*, que iniciará el próximo 22 de junio en el BCR.

ARTÍCULO XXI

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios*, el señor **Douglas Soto Leitón** comenta a los señores Directores acerca de las acciones llevadas a cabo respecto a la propuesta de conformación del Comité Corporativo Ejecutivo, cuya propuesta se espera presentar en una próxima sesión.

A continuación, se transcribe, literalmente, los comentarios realizados en este asunto.

Al respecto, el señor **Soto Leitón** indica: “Otro asunto es que estamos realizando todo el esfuerzo posible, con criterios jurídicos y la estructura, para llevar la propuesta a la Junta Directiva, para la conformación definitiva del Comité Ejecutivo. Como ustedes saben, tenemos dos años y medio de que una buena parte de dicho Comité está interino y nos habíamos comprometido también con la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef), para tratar de alcanzar esa meta en este mes. Entonces, esperamos traer, próximamente, la propuesta a la Junta.

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Tomar nota de los comentarios de la Gerencia General relacionados con la propuesta de nombramiento de los Gerentes Corporativos que conforman el Comité Corporativo Ejecutivo del Banco, la cual se presentará en una próxima sesión.

ARTÍCULO XXII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios*, el señor **Douglas Soto Leitón** informa a los señores Directores sobre la firma, el día de hoy, de la Ley contra la Usura (Ley n.º9859), por parte de la Presidencia de la República, así como del avance del proyecto de ley para la eliminación de las Juntas Directivas Locales, que se está tramitando en la Asamblea Legislativa.

Seguidamente, se realiza la transcripción literal de este tema.

El señor **Soto Leitón** señala: “Otro tema importante es que hoy se firmó, por parte de la Presidencia de la República, la Ley sobre las tasas de usura, que entrará a regir a partir de que publique el reglamento respectivo, por parte del Banco Central. Entonces, esperamos que las tasas de usura comiencen a aplicarse en enero o febrero del año 2021”.

Continúa comentando don **Douglas**: “Y una noticia que también nos complace, es que con votación unánime, se votó expediente n.º21615, que se refiere al proyecto que pretende la eliminación de las juntas locales. Este proyecto está liderado por don Rodolfo Peña, del Partido Unidad Social Cristiana, y ya va a pasar plenario para su discusión y votación, con lo cual esperaríamos que a corto plazo se eliminen la juntas locales que hoy no tiene ningún propósito”.

Después de considera el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

Tomar nota de la información suministrada por le Gerencia General sobre la firma, por parte de la Presidencia de la República, de la Ley contra la Usura (Ley n.º9859), así como del avance del proyecto de ley para la eliminación de las Juntas Directivas Locales, que se está tramitando en la Asamblea Legislativa.

ARTÍCULO XXIII

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios*, el señor **Douglas Soto Leitón** solicita autorización del Directorio para tomar vacaciones el viernes 26 de junio del año en curso.

Seguidamente, el señor **Soto Leitón** expone lo siguiente: “Finalmente y un poco importante, les solicito un día de vacaciones”.

El señor **Néstor Solís Bonilla** interviene para indicar: “Sería el próximo viernes 26 de junio. Señores, ¿estamos de acuerdo?”

La señora **Ana Laura Castillo Barahona** comenta: “En el tema de vacaciones yo siempre insisto y más para la Alta Gerencia, yo sé que es muy difícil, que deberían intentar por lo menos irse una semana.

En este caso se trata de un día específico, pero llamo la atención de todos ellos de que logren sacar como mínimo una semana corrida, para que logren desconectarse, más aún, después de lo que han vivido y hemos vivido con esta pandemia, creo que es importante que logren tener esos espacios de descanso, para que retomen con más energías, posteriormente.

El señor **Javier Zúñiga Moya** agrega: “Apoyo a doña Ana Laura, totalmente”, a lo cual indica don **Douglas**: “Muchas gracias; claro que lo tomaremos en cuenta”.

Por su parte, don **Néstor** señala. “Revísenlo y nos hacen un planteamiento, para ir limpiando. Douglas me explicaba que, por lo menos en el caso de él, todos los años limpia vacaciones, pero mejor revísenlo, ya que el comentario de doña Ana Laura hace todo el sentido del mundo; hay que recargar baterías y va de nuevo.”

Después de considerar el asunto,

LA JUNTA ACUERDA:

- 1.- Por unanimidad, aprobar las vacaciones solicitadas por el señor Douglas Soto Leitón, para el viernes 26 de junio del año en curso.
- 2.- Encargar a la Gerencia General para que presente en una próxima sesión, una propuesta de plan de vacaciones para el equipo gerencial del Banco, para lo cual deberán tomar en cuenta los comentarios consignados en la parte expositiva de este acuerdo.

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO XXIV

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

ARTÍCULO XXV

Termina la sesión ordinaria n.º23-2020, a las diecisiete horas con treinta minutos.