

- 1 -

Acta de la Sesión Ordinaria n.º13-2020, celebrada por la Junta Directiva General del Banco de Costa Rica, sita en la ciudad de San José, el martes treinta y uno de marzo del dos mil veinte, a las nueve horas con veinticinco minutos, con el siguiente CUÓRUM:

\*Sr. Néstor Eduardo Solís Bonilla, Presidente; \*Licda. Mahity Flores Flores, Vicepresidenta; \*MEE. Ana Laura Castillo Barahona, Directora; \*MBA Olivier Castro Pérez, Director; \*MSc. Julio César Espinoza Rodríguez, 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; \*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.

\*Participan de la sesión mediante el método de telepresencia, 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**

El señor **Néstor Solís Bonilla** somete a consideración del Directorio el orden del día propuesto para la sesión ordinaria n.º13-2020, que se transcribe a continuación:

**I. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA**

**II. APROBACIÓN DE ACTA**

**a.** *Aprobación del acta de la sesión n.º12-2020, celebrada el 24 de marzo del 2020.*

**III. CONOCIMIENTO INFORME COMITÉ DE CRÉDITO n.°12-2020CC, n.°13-2020CC**

**IV. ASUNTOS DE LA GERENCIA**

**a. Gerencia General:**

**a.1** *Negociación de Convención Colectiva 2020. (RESOLUTIVO)*

**b. Gerencia Corporativa de Gestión de Crédito:**

**b.1** *Propuesta de modificaciones al Reglamento General de Crédito. (RESOLUTIVO- CONFIDENCIAL)*

**c. Subgerencia Banca de Personas:**

**c.1** *Resultado de Contribución Red de Oficinas, corte a diciembre 2019. (INFORMATIVO- CONFIDENCIAL)*

**c.2** *Propuesta de estructura área de Pymes. (RESOLUTIVO)*

**d. Gerencia Corporativa de Finanzas:**

**d.1** *Informe mensual de gestión de inversiones fondos propios BCR con corte a febrero. (SIG-59.) (INFORMATIVO- CONFIDENCIAL por estar relacionado con temas estratégicos del Banco)*

**d.2** *Estados financieros, con corte a febrero. (INFORMATIVO) Atiende SIG-13.*

**e. Oficialía de Cumplimiento:**

**e.1** *Informe de actualización sobre la adquisición de la herramienta de monitoreo y la automatización de la metodología de clasificación de riesgo. (INFORMATIVO – CONFIDENCIAL)*

**e.2** *Seguimiento del plan de acción para la atención de los hallazgos del informe SUGEF 4018-2016 (informe bimestral de avance). (RESOLUTIVO – CONFIDENCIAL)*

**e.3** *Derogación del Manual de Riesgo sobre Blanqueamiento de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. (RESOLUTIVO – CONFIDENCIAL)*

**V. ASUNTOS GERENCIA DE RIESGO Y CONTROL NORMATIVO**

**a.** *Propuesta Metodología para la asignación de niveles de riesgo de las actividades económicas. (RESOLUTIVO- CONFIDENCIAL)*

**b.** *Propuesta de Modelo de Riesgo Empresarial. (RESOLUTIVO- CONFIDENCIAL)*

**c.** *Propuesta de metodología y parámetros de límites de exposición crediticia. (RESOLUTIVO- CONFIDENCIAL)*

**VI. ASUNTOS AUDITORÍA GENERAL CORPORATIVA**

**a.** *Informe anual de labores de la Auditoría Interna, período 2019. (INFORMATIVO)*

**VII. ASUNTOS JUNTAS DIRECTIVAS DE SUBSIDIARIAS Y COMITÉS DE APOYO**

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

**a.1** *BCR Pensión S.A.*

**a.2** *BCR Seguros S.A.*

**a.3** *BCR SAFI S.A.*

**a.4** *BCR Valores S.A.*

**a.5** *BCR Logística*

*b. Informe de temas relevantes tratados en reuniones de Comités de Apoyo*

*b.1 Comité Corporativo de Auditoría.*

*b.2 Comité Corporativo de Cumplimiento.*

*b.3 Comité Corporativo de Riesgos.*

**VIII. ASUNTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA GENERAL**

**IX. CORRESPONDENCIA**

**X. ASUNTOS VARIOS**

A continuación, el señor **Néstor Solís** dice: “Damos inicio con la aprobación del orden del día, ¿algún comentario respecto al orden del día?”.

El señor **Douglas Soto Leitón** dice: “Sí, señor, deseamos sacar de agenda la negociación de convención colectiva, porque hemos recibido algunas observaciones tanto de los señores Directores como de la Auditoría, por lo tanto procederemos a sacar de agenda ese tema.

Y en *Asuntos Varios*, deseamos incorporar un estudio que presentó ayer el área de riesgo al Comité Ejecutivo sobre los efectos que puede tener el Covid-19 en la situación financiera del Banco y; además, comentar los proyectos que se vienen discutiendo en la Asamblea Legislativa sobre el FCL, el ROP y una posible moratoria total”.

El señor **Solís** dice: “Muy bien, tomo nota. ¿Algún otro tema en el orden del día?” No habiendo comentarios adicionales, lo daríamos por aprobado con las incorporaciones antes dichas.

Julio, ¿usted tenía algún comentario para el capítulo de Directores? Bueno, en todo caso, voy a tomar nota, Julio me había pedido un espacio para el capítulo de Directores, no le estoy escuchando...”.

El señor **Julio César Espinoza Rodríguez** interviene para decir: “Perdón, tenía apagado el micrófono y yo hablando..., tengo tres temitas que quiero que conversemos en el tema de Directores”.

Finalmente el señor **Solís** dice: “Ok, perfecto. Entonces adicionados esos comentarios, daríamos por aprobado el orden del día”.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

Aprobar el orden del día de la sesión ordinaria n.º13-2020, con la exclusión del punto IV, relacionado con la Negociación de Convención Colectiva 2020, así como la inclusión de temas en el capítulo de *Asuntos de la Junta Directiva General y Asuntos Varios*, conforme se consigna en la parte expositiva de este acuerdo.

**ACUERDO FIRME**

**ARTÍCULO II**

El señor **Néstor Solís Bonilla** somete a la aprobación de la Junta Directiva General el acta de la sesión ordinaria n.º12-2020, celebrada el veinticuatro de marzo del dos mil veinte.

El señor **Solís Bonilla** dice: “Don Pablo, ¿comentarios?”.

El señor **Pablo Villegas Fonseca** dice: “Sólo se recibieron observaciones de forma en el artículo nueve, de parte suya don Néstor; después no se recibieron observaciones. No sé, si alguien tiene algún comentario”.

Seguidamente, el señor **José Manuel Rodríguez** solicita la palabra para indicar: “Buenos días a todos. Yo tengo algunas observaciones en relación con las dos propuestas de arreglos que se presentaron en Banca Corporativa y Banca de Personas, porque por lo menos en la revisión del acta hay cosas que no quedaron allí plasmadas, como al menos las habíamos entendido nosotros, como se definieron y queda una gran duda en cuanto a la forma en que se está resolviendo porque, hoy, en el informe de la comisión de crédito vienen de nuevo ambas propuestas y por lo menos, en el caso nuestro, particularmente en la Auditoría, no tenemos claridad de cómo es que se está manejando esto, si la semana pasada eso se sometió, únicamente, a conocimiento y también allí se incluyó, en la parte de banca de personas, el tema de la diferencia de criterios, que había con aplicar los créditos nuevos que se van a generar, y entonces no tenemos claro, porque si no fue de aprobación, entonces, allí hubo cosas que se conocieron...

Entonces, sería hasta ahora hoy que se van a conocer las propuestas con los ajustes respectivos...

Cómo se van a manejar ambas propuestas y si es necesario que quede constando el criterio formal, tanto del área jurídica, como del área de riesgos y ese día o la semana pasada... Aprovecho para señalar algo que va de la mano con lo demás...”.

En razón de que los comentarios del señor José Manuel Rodríguez no están siendo correctamente recibidos, por parte de la Administración Superior –quienes se encuentran en el salón de sesiones- el señor **Pablo Villegas** interviene para señalar: “Don José Manuel, aquí en el salón no se le escucha bien, disculpe, podría acercar más el micrófono a su boca para ver si mejoramos en ese tema. Por favor”.

Por lo anterior, el señor **Rodríguez Guzmán** dice: “Ok, de acuerdo. ¿Allí me escucha mejor?”.

El señor **Villegas** dice: “Allí sí, perfectamente”.

Continúa el señor **Guzmán Rodríguez** diciendo: “Ok, perfecto.

Bueno, voy a hacer un súper resumen de lo anterior y es que no nos queda claro, en la Auditoría, la forma en que se está manejando el tema o ajuste, si las de la semana pasada fueron nada más un conocimiento preliminar o si no requería aprobación, en ese caso, en el tema específico de la tasa de interés, a aplicar en algunas operaciones, tampoco lo requería. Eso no nos queda claro.

Y de la mano con eso, decía yo que en la aprobación que se vaya a dar de estas propuestas, para la valoración de la Junta, la opinión nuestra es necesario que se cuente con el respaldo de la decisión que vaya a tomar la Junta y el mismo fundamento que la Administración presente, sea consecuente con los criterios del área de riesgos y la división jurídica.

A mí se me informó la semana pasada, ante la duda que yo planteé, que ambos criterios allí estaban. A nosotros se nos han circulado, en el transcurso de la semana pasada, varias versiones de documentos y no sabemos cuál es la definitiva y cuál es la final. Lo cierto es que en la noche, incluso, que yo me fui a revisar en el repositorio de los documentos de la sesión 12, de la semana pasada y allí yo no encontré ni el criterio jurídico ni el criterio de riesgos, para ambas propuestas. Entonces, eso me parece que es importante que se analice y se ajuste.

Y lo otro que decía yo, que va de la mano con lo que se va a conocer ahora, es que entiendo yo, que por la situación que se vive, por toda la emergencia, por la problemática

en el tema haya que correr; sin embargo, a mí me parece que en esta carrera se está dejando en el camino, algunos pequeños grandes detalles y no está bien que sea. Y hago el señalamiento que, el día de mañana, a nosotros mismos, a la Auditoría nos va a tocar ir a evaluar en la aplicación de esas normas, de esas nuevas reglas para los clientes que apliquen a estas condiciones especiales y yo creo que ni yo, ni ninguno de ustedes quisiéramos encontrarnos con que hay variedad de interpretaciones.

Unos lo aplicaron de una forma; unos aplicaron una tasa de interés, para la nueva aprobación; otros otra tasa, en fin, cosas que nosotros hemos visto, en este camino, no están del todo claras, porque me parece que todavía estamos a tiempo de ordenarlo e insisto con el propósito de que las reglas queden bien claras para todos, que se respalde debidamente y sobre todo, partir del momento en que se empiecen a ejecutar no se presente este tema para interpretaciones o ambigüedades.

Entonces, hago el señalamiento en conjunto lo de la semana pasada, amarrado ahora con lo que se va a ver ahora con el Comité de Crédito, porque me parece que están obviamente muy relacionado. Eso sería, gracias”.

El señor **Néstor Solís Bonilla** señala: “José Manuel, a ver si nos ayuda a aclarar. ¿Puede arrancar por las cosas de forma? Nos dice usted que no están los informes jurídicos ni de riesgo. ¿No existe ninguno de los dos informes?”.

Al respecto, el señor **José Manuel** dice: “Sí señor, nosotros los conocimos la semana pasada, antes de la sesión pasada del martes pasado, se nos circuló una versión junto con las propuestas se nos adjuntaron, por lo menos del área jurídica, vi varias versiones e incluso hubo un momento que yo le dije a nuestra jefa de crédito -a María Eugenia- vea por favor mejor paremos esto, porque ya nos estábamos volviendo locos con las versiones, porque nos llegó una versión posterior modificada, con una fecha anterior y entonces yo dije, esperemos a que nos entreguen la versión, que tiene que quedar en actas y sobre esa es la que nosotros valoramos nuestra opinión, para efectos de la presentación nuestra en Junta.

La semana pasada hice el comentario a Renán y concretamente me indicó que los criterios sí estaban y yo anoche volví a ingresar al repositorio *Sharepoint* de la sesión n.º 12-20,

- 7 -

de la semana pasada, a buscar esa documentación y no los encontré, entonces me parece que esos documentos están haciendo falta”.

Don **Néstor** dice: “¿Qué dice el experto?”.

El señor **Douglas Soto Leitón** interviene para decir: “Don Néstor, si me permite, démosle la palabra a don Manfred, para aclararle las dudas de lo jurídico a José Manuel y luego a Minor Morales, para aclarar lo del informe de riesgo que hay dos informes con respecto a ese tema”.

Ante lo cual don **Néstor** dice: “Por favor”.

Por lo anterior, el señor **Manfred Sáenz Montero** interviene diciendo: “Buenos días. Nosotros preparamos efectivamente dos criterios: uno inicialmente para los clientes top, por la urgencia, eso fue en la semana de que terminaba el 20...

Repito, nosotros preparamos dos criterios: uno urgido para la semana que terminaba el viernes 20, para los clientes top; luego, preparamos un documento para el resto de las áreas -y lo hicimos circular al Comité Ejecutivo- para el resto de crédito o los segmentos que fueran a ser tocados por toda esta crisis.

Aprovechamos la discusión que se dio el martes pasado para agregar, en ese segundo documento, la explicación de por qué no hay capitalización de intereses, que es prohibida. En virtud de eso, también aprovechamos la oportunidad -que es lo que está señalando José Manuel- para ampliar el documento que habíamos hecho la semana que terminaba el 20 y agregarle al informe, pues era explicación que no tenía este documento original.

Y además, también revisamos la metodología que fue sometida la semana anterior, que iba consecuente con las recomendaciones de contar con una evaluación rápida de capacidad de pago, porque siempre recomendamos que tuviéramos una evaluación de capacidad de pago y en los documentos, además recomendamos que, lo que se hizo puntualmente: tomar en cuenta el área de tesorería; tomar en cuenta al área de riesgo, evidentemente, en todos estos arreglos, porque la situación es continua. Esto no ha parado y esto va a seguir y va a llegar un momento donde no podíamos hacer más arreglos; o sea, en el contexto de emergencia, existen los criterios de nuestra parte.

- 8 -

Lo que dice don José Manuel, lo que dice es correcto, que se recibió un criterio de fecha 20 y después uno – el mismo documento ampliado- con fecha 19 sí, por lo mismo que les estoy diciendo para ampliarlo con los conceptos de la capitalización de intereses, que está al puro final de este documento, para que sea consecuente con el segundo, que fue para todo el resto de áreas que Banca de Personas está Administrando.

Nosotros hemos estado, y lo resumo, en los documentos conscientes, de que jurídicamente en una circunstancia de emergencia nacional, de excepción; que hay que buscar también mecanismos de excepción, aunque esa la excepción debe tener sus reglas claras; que efectivamente tiene reglas claras, que haya criterios objetivos para beneficiar los grupos que se van a beneficiar con los arreglos, siempre y cuando, la solidez del Banco y la liquidez del Banco no se vean afectados y en ese sentido, también por eso insistimos en tomar el parecer de riesgo, como se hizo en los segmentos y las series con las que se han ido conociendo y aprobando”.

Por lo anterior, don **Néstor** dice: “Entonces, resumiendo: ¿sí hay criterios?”.

Ante lo cual don **Manfred** dice: “Sí señor”.

Además, consulta don **Néstor**: “¿Y los criterios fueron entregados y circulados a todos los interesados?”.

El señor **Sáenz** comenta: “Bueno, el criterio nuestro respecto a las metodologías fue aportado en la sesión anterior; los otros dos criterios que le estoy mencionando, entregados la semana que terminaba el 20 de marzo -la semana pasada-, ese fue circulado al Comité de Crédito; efectivamente, el segundo criterio que era... el mismo, fue circulado al Comité Ejecutivo, cuando el Comité Ejecutivo conoció – en modo general- la situación y con copia también, al Comité de Crédito, porque ya esos eran los créditos de personas y de otros segmentos que no eran competencia del Comité de Crédito, pero, igual, que estuvieran todos informados. Sí señor, sí los circulamos”.

Al respecto, don **Néstor** consulta: “¿Todos con copia a la Auditoría?”.

Ante lo cual don **Manfred** indica: “No señor, yo por lo general no copio a la Auditoría, porque el Comité o las autoridades respectivas son las que informan a la Auditoría; a José Manuel le copio cuando es una situación que más bien grave y que amerita que esté copiado. Por lo regular, yo no le copio a la Auditoría, no es práctico o usual”.



Por lo anterior, don **Néstor** consulta: “Don José Manuel, para ir viendo punto a punto, ¿usted recibió los documentos o su gente tiene los documentos que plantea Manfred?”.

Al respecto, el señor **Rodríguez Guzmán** dice: “¿Me escuchan bien?, porque me están diciendo que hay problemas de audio. ¿Me escuchan?”.

El señor **Solís** dice: “Sí lo escuchamos bien, José Manuel”.

Ante lo cual, don **José Manuel** comenta: “Ok gracias. No señor, en estas versiones no... para nosotros más bien el punto, más que hacérselo llegar a nosotros es el respaldo que debe quedar en la sesión, de la documentación de soporte que sirve para tomar la decisión. Eso es lo que no logramos localizar. Todavía yo anoche lo revisé... a ver si lo habían incorporado y no estaba. Entonces, me parece que esas versiones que habla don Manfred, que ya se vieron al final, son las que deberían constar en ese repositorio”.

De lo comentado por don José Manuel, el señor **Solís Bonilla** dice: “Lo que quiere decir, es que si incluimos esos criterios en forma, ¿estaríamos actuando de manera correcta y estaríamos actuando bien y en forma?”.

Ante lo cual, el señor **Rodríguez** dice: “Sí, en esa parte sí. Ahora en el otro punto, no sé si...”.

Dice don **Néstor**: “Ok, ok dale con el otro punto, por favor”.

Continúa señalando don **José Manuel**: “Ok, el otro punto es que, al menos yo, todavía sigo sin tener claro, la forma en que se está manejando cuál fue la resolución, porque hoy, nuevamente, vi las propuestas y me parece que hay que aclarar eso. Si la semana pasada era, únicamente, para efectos informativos, entonces todo lo que yo he dicho aplicaría más bien, principalmente para la sesión de hoy, que se estarían resolviendo y eventualmente, aprobando las propuestas. Eso me parece que hace falta que se aclare.

Y además de todo eso, no sé si recordarán ustedes que un tema en donde a don Javier le surge la duda, y yo también la tenía, en cuanto a la tasa que se iba a aplicar, a los montos que se iban a dejar de pagar, durante los periodos de gracia. Por lo menos don Javier y yo habíamos entendido, en un principio, que la tasa que se iba a aplicar, era la que estuviera vigente para la operación en cuestión.

Don Renán hizo una aclaración de que eso no era así, de que la tasa que se iba a aplicar, era la tasa vigente en el Banco, al día que se hiciera...; yo revisé nuevamente la documentación y en la presentación lo que decía era otra cosas; volví a revisar esa presentación, es más se la pasé a usted hoy (*a don Néstor*) y... era la misma regla. Entonces, nuevamente insisto en que en ese asunto debe quedar claro: ¿cuál es la regla? La que la Administración defina o se somete a conocimiento o aprobación de ustedes; yo no digo cuál tiene que ser, porque no me toca a mí, le toca a la Administración proponerlo.

Lo que digo es que propuso una cosa en la documentación que se remitió –ese mismo día-, porque ese mismo día la circuló Pablo y lo que se explicó fue otra cosa. Entonces, llamaba a que se defina: ¿Cuál es la regla?, ¿cuál es el criterio? y ese sea el que se someta. Porque si se propone valorar dos o más opciones, pues entonces que así se maneje, pero lo que quedó fue una ambigüedad, con falta de claridad en cuanto a cuál es la regla...”.

El señor **Soto** solicita la palabra diciendo: “Don Néstor, le vamos a dar la palabra, para que explique las inquietudes de José Manuel, a Álvaro Camacho”.

Antes de la exposición del señor Camacho, el señor **Javier Zúñiga** interviene para decir: “Don Néstor, para complementar un poco al tema de José Manuel, efectivamente de la lectura del acta y de los documentos, a uno le vuelve otra vez la duda; la misma duda original y entonces sí me gustaría, tal vez, a la hora de hacer la aclaración que lo hagamos con un ejemplo: ¿qué pasa si yo, hoy, voy al Banco, tengo un crédito a esta tasa, cuya revisión de tasa fue el mes pasado, por lo tanto, le faltan cinco, seis meses para nueva revisión...?, ¿qué pasa hoy, si se me hace un arreglo?, ¿qué pasa con el capital? y ¿qué pasa con los intereses? Un ejemplo claro, porque yo sigo teniendo la misma duda”.

El señor **Solís** dice: “Ok, tómanos nota de la sugerencia don Javier, veamos cómo se desarrolla la conversación. Adelante”.

En primera instancia, el señor **Álvaro Camacho** inicia su intervención diciendo: “Don Néstor, para aclarar también un poco más el punto. En la parte de la propuesta, de lo que son clientes corporativos, lo primero que se hizo fue, cuando Álvaro Vindas presentó la metodología, con esa metodología se aplicó a los clientes, que fue la propuesta que yo presenté en ese día.

Esos temas habían sido vistos por el Comité de Crédito en la sesión 12-20, entonces, lo que pusimos fue prácticamente lo que se vio en esa sesión y le solicitamos a don Pablo que incluyera el acta de Comité de Crédito de esa sesión -que era un único punto- ese que vimos y dentro de esa acta, se incluyen los criterios tanto de riesgo como el jurídico.

Entonces, eso está documentado, como explicaba Manfred, en la sesión del 19 de este mes y que corresponde al acta 12-20 (12-2020CC), sino me equivoco. Entonces, no sólo está la presentación, de cómo se procede con los clientes...”.

Interviene el señor **Solís** para decir: “Álvaro, yo creo que el tema de los criterios ya quedó discutido y ya quedó claro; José Manuel mismo nos expresó su conformidad, lo que me preocupa es la segunda parte el planteamiento o la inquietud; eso es lo que debemos primero entender y segundo dar respuesta”.

Así las cosas, don **Álvaro** indica que: “La segunda parte, bueno es que el esquema de corporativo fue el que presenté en ese momento y que quedó consignado en el acta del comité de crédito. Entonces, va a quedar no sólo la presentación... un momentito, ¿lo que entiendo, entonces, es que quieren que repase la propuesta, don Néstor?”.

Indica don **Néstor**: “Vamos a ver, vimos tres capítulos: uno una política general que se aprobó; allí no hubo discusión. Dos, vimos la parte corporativa que se aprobó; allí no hubo discusión. Tres, vimos la parte de personas y tarjetas de crédito; allí sí hubo discusión, una discusión larga, interesante y le entiendo a José Manuel –me corrige-, que por allí es por donde va la duda, en cuanto a ¿qué fue lo que al final quedó como resolución o definido? Escuchemos a José Manuel, a ver si esa fue la duda. ¿José Manuel?”.

Al respecto, don **José Manuel** dice: “Sí señor, es así como usted lo señala”.

Por lo anterior, dice don **Néstor**: “Ok, entonces escuchemos a la parte de Renán, con Banca de Personas y con tarjetas, para entender y dar respuesta a la inquietud de José Manuel”.

El señor **Manfred Sáenz** solicita la palabra diciendo: “Don Néstor, si me permite la palabra, antes de que empiece don Renán. Creo que la pregunta de fondo, que subyace por parte de José Manuel -si no que me corrija-, es un tema y que yo incluso venía revisando el acta,

es si los dos aspectos que se comentaron, discutieron, y analizaron sobre los arreglos, tanto en la parte corporativa como en parte de personas, eran informativos o eran resolutivos.

Y mi criterio, revisando bien el tema, lo que era resolutivo, eran las metodologías, que era el primer tema que se conoció, con el nombre transitorio de Covid-19; eso sí era definitivamente competencia resolutiva de la Junta.

Los otros dos capítulos o artículos del acta; dos grandes temas, en realidad me parece que nos pasó, y me incluyo, esos eran temas informativos para la Junta y no tenían por qué ser resolutivos, aunque se haya tomado un acuerdo aprobándolos, porque la discusión sobre tasas, en el caso nuestro, está regida por la política que la Junta Directiva aprobó hacía dos o tres semanas y el resto de condiciones se enmarcan dentro de lo que el Banco ha ofrecido.

La metodología sí era un tema indispensable, para arrancar con las propuestas, porque había que trabajar y hay que trabajar con estos clientes, a toda marcha, para que podamos ayudarles, en tiempo y según los parámetros definidos por la Junta. Y no sé si por ahí es donde va la particularidad...”.

Por lo comentado, el señor **Solís** dice: “Don Manfred, para entender, lo que quiere decir, es que vimos dos temas, los discutimos, los volvemos a discutir, te pedimos participación, tomamos una decisión y al final no eran temas resolutivos, sino que eran temas informativos”.

El señor **Sáenz** dice: “Sí señor, revisando el tema toda la discusión y toda la temática, en mi opinión, los últimos dos temas que eran la naturaleza de los arreglos cooperativos y la naturaleza los arreglos de personas, eran informativos en realidad”.

Por lo anterior, dice don **Néstor**: “Volvenos a explicar, para que entendamos todos, por favor. A mí no me queda claro porqué decís que son temas informativos y por qué no resolutivos”.

Destaca el señor **Manfred Sáenz** que: “Con mucho gusto. Primero, las condiciones de tasa, no se definen caso a caso; están en una política general, que ya la Junta había aprobado, a hoy hace tres semanas, más o menos, de manera que las tasas que se fueran a ofrecer en los arreglos -cualquier naturaleza de arreglos-, ahora con más razón, por un tema de emergencia sanitaria nacional, estaban ahí comprendidas, son los parámetros que están dados, en términos generales, para movernos de más a menos, uno.

Dos, la metodología sí era un tema indispensable y eso sí se aprobó y a partir de esa metodología entonces, se iba a definir quiénes contaban con la capacidad suficiente, en ese transitorio y en esta emergencia. Entonces, si vemos las discusiones posteriores en los dos artículos, sobre las alternativas de Corporativa y las alternativas para Banca de Personas, eran aplicaciones concretas del modelo, que recién se había aprobado, y en la aplicación concreta de las tasas que están en la política de tasas.

Por eso les digo, entonces, al final del día, esa discusión, en mi criterio, debería ser informativa, para efectos de las señoras y señores directores; los otros dos aspectos. El primero de la metodología, sí era de aprobación, sí era resolutivo; los otros dos no”.

Ante esa explicación, el señor **Solís** consulta: “Tu criterio, ¿es un criterio ya sopesado y es un criterio definitivo?”.

Responde don **Manfred**: “Sí señor, porque le he dado vuelta todo el fin de semana a ese tema y la verdad es que... véanlo de esta manera, esos dos temas que están incluidos, son como los temas que trae el comité en arreglos -antes de la emergencia de Covid, por supuesto- arreglos de otras empresas.

Por ejemplo, la discusión de aquel famoso hotel de la zona sur, que tuvimos que arreglar y que se discutió con la Junta y donde la Junta tomó nota, se informó de lo que se estaba dando, pero la competencia y responsabilidad exclusiva fue siempre del Comité de Crédito, ¿dentro de qué?, dentro de los parámetros que ya estaban aprobados para operar”.

En alusión a lo comentado por don Manfred, el señor **Néstor Solís** dice: “Bien, a mí me gustaría, escuchar la posición de los señores Directores con respecto a este planteamiento, ‘novedad’, que nos está dando Manfred”.

El señor **Olivier Castro** solicita la palabra e interviene para comentar: “Gracias, señor Presidente. Hay algunas cosas en las cuales estoy de acuerdo con lo que dice Manfred, pero otras no. Cuando se discutió, por ejemplo, el tema de la tasa básica, que creo que era a la acumulación de intereses, eso no está en la política de crédito, normalmente establecida por el Banco. Entonces, a mí me parece que era una discusión propia y sobre este tema en particular, Ana Laura y yo, habíamos dicho que no íbamos a obstaculizar el acuerdo de tasas de interés, pero que teníamos serias dudas de que lo que se estaba haciendo era correcto y la

Administración, creo que se comprometió para hoy, traer una revisión de eso, que Ana Laura y yo estuvimos trabajando con Luis.

Porque yo, por lo menos, tengo muchas dudas de la forma en que se establece, lo que podríamos llamar la tasa mínima que el Banco debe cobrar y me parece, que eso es parte de la revisión que es importante hacer en la política de tasas de interés que el Banco ha delegado en la Administración y parte de esa nebulosa que yo veo aquí, es que eso no esté claramente definido.

Y otra discusión que me parece que debió ser propia de la Junta es ¿cuál es la tasa de interés que se va a aplicar en las operaciones?, porque, según entiendo, se va a aplicar una única tasa, diferente para esa parte de la que tiene la operación y eso, no creo que esté normado en ninguna parte; es una circunstancia muy particular que a mí me parece que debió haber sido de conocimiento de la Junta y es un asunto de resorte de la Junta, porque eso no está en la política”.

El señor **Solís** dice: “Muchas gracias don Olivier, ¿algún otro comentario? Por favor ¿Directores? Don Julio, adelante”.

El señor **Julio César Espinoza Rodríguez** dice: “Yo estoy completamente de acuerdo con Olivier; es más, yo sigo pensando y ningún criterio legal y ningún criterio de riesgo... ¿Cuál era el otro?, bueno ya me perdí..., pero ningún criterio legal me va a cambiar a mí en pensar que se están acumulando intereses sobre intereses, porque lo que le estoy diciendo a un cliente es ‘vea, no me pague esos interés’.

Los intereses que no pagó, se los hago en una operación y me va a pagar intereses sobre sobre esos intereses; o sea para mí, cualquier criterio legal es un... para tapar los intereses sobre los intereses. Después, yo sí creo que nosotros sí tenemos que decidir temas de tasas, en el sentido de que eso no está en la política, como lo planteó Olivier. Allí dejo el comentario”.

Continua doña **Marylena Méndez Jiménez** comentando: “A mí me preocupa algo que señala el señor Auditor, que es la consistencia de aplicación, o sea qué tan consistente o qué tan bien armados están los instrumentos tecnológicos y también de comunicación de estas nuevas condiciones, para lograr consistencia a lo largo de todo nuestro proceso de crédito, cuando se renegocia con el cliente.

Entonces, me parece que debería ser un instrumento muy sencillo, muy simple, de fácil aplicación, que todo el mundo lo entienda, efectos de lograr consistencia y allí sí, definitivamente, es rol de la Junta garantizar que eso suceda”.

Prosigue la señora **Mahity Flores Flores** comentando que: “Igualmente, que los compañeros han expuesto, a mí me parece que, tal vez la Administración no agudizó o no aterrizó correctamente, la descripción en el acta de lo que se requería. Esas observaciones ya fueron discutidas en la sesión pasada. Javier y José Manuel hicieron las mismas observaciones y se les instruyó, para que hicieran una redacción más limpia y específica y así como doña Mary lo dice, me parece que hay que mejorar la redacción del acta, y ahora me surge la duda: ¿qué hacemos con esta acta? ¿Qué se supone que estamos revisando y discutiendo y aprobando hoy?”.

El señor **Javier Zúñiga** dice: “Si nosotros hemos tenido todas estas dudas y fuimos los que estuvimos dentro de la discusión; los que conocimos y recibimos todo el *input*, imagínese lo que estaría pasando con la gente que tiene que interpretar esto, porque eso es lo que dice doña Maryleana, eso tiene que quedar bien claro. Hoy tiene que quedar esto clarísimo, para nosotros poder, en el futuro, defenderlo a las terceras personas o por lo menos conocerlo de manera fehaciente y que no tengamos dudas”.

Prosigue el señor **Solís** diciendo: “Yo estoy totalmente de acuerdo con lo que está planteado por los diferentes compañeros, respecto a la necesidad de que lo que consigne sea muy preciso, sea muy claro y no se preste a interpretaciones y menos a discusión.

La duda mía, en función de lo que planteó Manfred, va más allá; ahora sí me quedé dudando, si el tema era un tema resolutivo o un tema informativo. Yo quisiera, después de escuchar a Renán, que nos devolvamos a revisar, a cuestionar y entender si este era un tema informativo o era un tema resolutivo. Adelante Renán”.

En relación con las preocupaciones externadas, el señor **Renán Murillo** dice: “Buenos días. A ver si hago un resumen, tratando de conceptualizar en qué consistió la propuesta que trajimos la semana pasada. Dijimos: tenemos créditos y tenemos tarjeta de crédito. La tarjeta de crédito representa únicamente un 1% de la cartera del Banco y quiero darle énfasis al tema de los arreglos de pago, que es créditos de personas y pymes.

- 16 -

¿Qué fue lo que dijimos allí? Dijimos, dar un periodo de gracia total, o sea que no pague intereses ni amortice a la operación, para un plazo que puede ser 6 meses o 12 meses, y dijimos, vamos a darle 12 meses a las actividades que están directamente relacionadas con el turismo y 6 meses a las otras actividades del mercado local, que tienen la posibilidad de tener un nivel de venta, ok.

Dijimos, gracia total; no paga principal ni intereses, entonces, aquí uno dice ¿qué tratamiento le doy a los intereses devengados y no pagados? Entonces, alguna gente ha sugerido la capitalización y dijimos eso no, porque es ilegal.

El Consejo Rector nos dijo ‘dilúyanlo en el plazo de la operación’; bueno, ahí tampoco se vale, porque el dinero tiene un costo, por el hecho de que usted diga se los voy a diluir y no te voy a cobrar intereses por eso.

Solamente, para responderle a Julio, ¿qué es lo que hemos hecho en el pasado, con otros clientes corporativos? Bueno, les hemos dicho ‘te doy una línea de crédito, de la cual usted puede girar todos los meses una suma para pagar su cuota’; entonces, mediante una nueva operación, el cliente toma de ahí para tener el día a día de la operación principal; eso es lo más cercano a la propuesta que estamos haciendo en este momento.

Es legar decir ‘los intereses que usted devengó, que debe haber pagado y no pagó, entonces se lo voy a financiar y no se lo voy a financiar mes a mes, como debería ser, sino que se lo voy a financiar al final del período de gracia’.

Ahí se constituye una nueva operación, ¿por qué plazo?, para hacérselo fácil al cliente, dijimos por el plazo de la operación principal; ¿a qué tasa de interés?, allí es donde se gestó toda la discusión y dijimos, al final de cuentas, la propuesta de inversión era -para que no se vea feo, que estamos sacando provecho de los clientes en un momento de crisis- hagámoslo a la tasa básica, bajo el supuesto de que la tasa básica es una tasa superior al costo de los fondos -aunque reconozco que no todo el tiempo es así-, por falta de una acción más rápida del Banco, de poder ajustar a la baja las tasas cuando procedía, pero dentro de una sana administración la tasa básica debería ser superior al costo de fondos del Banco y además está dentro de la política de tasas que estamos manejando.



- 17 -

Entonces, en resumen, lo que estamos diciendo es: no pague principal ni intereses; ¿cuándo lo paga? Al final del periodo de gracia, cuando lo constituyo en una nueva operación; ¿por qué plazo?, por el remanente del plazo de la operación principal; ¿a qué tasa? a tasa básica.

Ahora, la otra pregunta que nos hizo don Javier, en el momento es ¿cómo?, ¿qué tasa de interés? y ¿cómo se ajusta? Bueno, nosotros desde hace dos o tres años, hicimos un ajuste en el sistema de préstamos, que le llamamos la tabla de pagos, donde tenemos, en una sola fecha, cuándo es que tiene que pagar -ahí se hacen los ajustes de tasa interés que corresponda- si se busca la tasa de referencia y cualquier ajuste que corresponde en un solo momento.

Entonces, en la fecha de pago, el sistema va y revisa ¿cuál es la tasa de referencia? y aplica la nueva tasa de referencia. Lo que estamos diciendo es que, al momento de hacerse cada operación, uno dice que es lo que está vigente y en ese momento se va aplicando lo que corresponda.

Me parece que es lo más transparente; que si tenemos un esquema revisión mensual de tasas, que mensualmente revisemos qué tasa aplicamos, de acuerdo con las condiciones que están prevaleciendo en ese momento.

Ahora bien, el último elemento que había creado confusión, que durante el periodo gracia, para que no haya problemas y el sistema no vaya a buscar plata y quitarle plata a las personas, le vamos a cambiar la periodicidad, a una periodicidad semestral o anual, de forma tal que el sistema no vaya a buscarle plata, para cobrar a las personas.

Entonces, si la gracia es semestral, la periodicidad es semestral; si la gracia es anual, la periodicidad va a ser anual, y entonces, la tasa que rija al momento del ajuste es la tasa que va a permanecer durante todo el periodo de la nueva periodicidad: 6 meses o 12 meses. Creo que con eso, resumo qué fue lo que hablamos y qué es lo que estamos aplicando en ese momento”.

Complementa el señor **Douglas Soto Leitón** con lo siguiente: “Adicionalmente, señores Directores, lo que dijimos es que, una vez aprobada la metodología, el Comité de Crédito aprobaba las series y le comunicaba inmediatamente a los clientes, y luego, cuando se dé la

primera Junta Directiva, ahí le informamos a la Junta Directiva y de esa manera hemos venido trabajando”.

Por las explicaciones brindadas y las inquietudes de los señores Directores, el señor **Solís** dice: “A mí me parece que el tema, es un tema complicado y que tenemos que hacerlo bien. Mi recomendación es no aprobar el acta, no aprobamos el acta; pedirle a la Administración que aclare todos los puntos que hemos planteado, que se coordine con la Auditoría, para que las inquietudes de la Auditoría queden satisfechas y me parece que debemos convocar una reunión extraordinaria, a la brevedad posible; dígase mañana a más tardar pasado mañana, porque mañana hay subsidiarias, pero a la brevedad posible, para resolver este tema y para aprobar el acta, según corresponde.

Me gustaría oír criterio de Manfred, si lo que estoy planteando jurídicamente cómo se debe mentalizar”.

Comenta el señor **Manfred Sáenz** lo siguiente: “Sí señor, con mucho gusto. Si efectivamente hay un artículo u otros varios artículos que generan esta discusión, lo prudente es... lo que decía es que, efectivamente, ante las diferencias y estas discusiones, que siempre considero sanas respecto a estos artículos, no se puede aprobar el acta parcialmente. Entonces, coincido con usted de que lo prudente es dejar la aprobación del acta, para la inmediata sesión, la que se pueda y aclarar -en ese ínterin- la redacción, para que ustedes estén más tranquilos y todos estemos en la misma sintonía de lo que se pretende hacer con nuestros clientes. Sí señor, sí es posible”.

El señor **Solís** manifiesta su complacencia diciendo: “Sí, yo preferiría eso, porque la verdad tenemos varias dudas y no son dudas superficiales, son dudas de fondo y arrancamos por un tema de documentación que es totalmente necesario y válido y lo que sí quisiera, de una vez, es que tomemos la decisión, si estamos de acuerdo, en cuanto a la convocatoria de la sesión extraordinaria. ¿Estarían para mañana don Douglas?”.

Responde don **Douglas**: “Sí señor, para mañana, don Néstor para la tarde me parece”.

El señor **Solís** dice: “Bien, nada más compartir la decisión con los señores Directores, si alguno tiene alguna otra posición, por favor”.

- 19 -

La señora **Mahity Flores** dice: “Yo estoy de acuerdo”.

La señora **Ana Laura Castillo Barahona** manifiesta: “Estoy de acuerdo con lo que dicen; yo sí quería pedir la aclaración, si este tema, por ser un tema de crédito y la duda que usted planteó al final: ¿qué es de resorte resolutivo de Junta? y ¿qué es de resorte de aprobación de la Administración?, de repente en toda la discusión me volvió a surgir la duda. Estoy de acuerdo con lo que están proponiendo, yo nada más tenía esa consulta”.

El señor **Solís** dice: “Lo incorporamos al trabajo de revisión”.

Por su parte, la señora **Maryleana Méndez** dice: “Sí, yo estoy de acuerdo; despacio que precisa y, además, lo que explicó Renán, es consistente con lo que yo había entendido, pero en cualquier caso, tiene que haber consistencia transversal; me parece muy importante también la opinión del señor Auditor”.

La señora **Flores** manifiesta: Sí señor, yo estoy de acuerdo con posponer la aprobación del acta”.

El señor **Javier Zúñiga** acota: “Sí señor, yo estoy de acuerdo en que realicemos una sesión extraordinaria, porque este tema a mí, sinceramente no me ha logrado pasar; ahorita me devolví otra vez a mi duda inicial, donde hay algunos clientes que van a salir perjudicados, cuando les brindemos una tasa más alta de las que tienen hoy y se la tiremos a seis meses y les demos ese plazo; entonces, en vez de beneficiarlos los estamos perjudicando de acuerdo con lo que estoy entendiendo, pero puede ser que yo estoy entendiendo mal...”

El señor **Julio César Espinoza** señala: Estoy de acuerdo con la no aprobación y que hagamos una sesión y coincido mucho con lo último que dijo Javier, o sea yo no tengo claridad de qué deberíamos aprobar y qué no deberíamos aprobar, y si nos estamos yendo más allá de las funciones de nosotros. Porque cuando uno lee la discusión que dimos la semana pasada, yo interpreto cosas distintas a muchas que se dijeron y que estamos diciendo acá. Gracias”.

El señor **Olivier Castro** expresa que: “De acuerdo, estoy de acuerdo”.

Así las cosas, el señor **Solís** dice: “Bueno, entonces continuemos señores”.

Interviene el señor **José Manuel Rodríguez Guzmán** para decir: “Nada más para apuntar algo, que me parece muy importante, sobre todo de cara a lo que ustedes ya

resolvieron respecto de realizar una sesión extraordinaria. A nosotros en la auditoría, según el criterio legal de nuestra asesora en la materia, para nosotros estos temas son de carácter resolutivo para la Junta y lo explico por qué, por lo menos del análisis que logramos hacer, prácticamente ayer y espero para mañana poder tenerlo más aterrizado, fundamentalmente por dos razones.

Una, porque en la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional se establece como una de las funciones de la Junta Directiva, regular toda la materia relacionada con la supervisión de crédito y establece las condiciones generales en las diferentes operaciones y aquí se están estableciendo condiciones y límites para segmentos de algunas de esas de operaciones.

Y lo segundo, que me parece que es un aspecto –en mi opinión– todavía más de fondo, más relevante, es la trascendencia en las implicaciones que tiene este plan de acción que se estaría aprobando. Yo lo pongo de esta manera, a mi forma de ver, inclusive -aunque fuera claro, que me parece que no lo es, que no es un tema resolutivo para la Junta-, por las implicaciones, por el impacto, por todos los efectos que esto pueda tener para los clientes y para el Banco y para la economía en general, es un tema que debería ser de aprobación de Junta Directiva. Esa es, por lo menos, la opinión de la Auditoría y me parece importante compartírselo a ustedes. Gracias”.

Finalmente, don **Néstor** expresa: “Muchas gracias José Manuel. Es parte de la tarea que tenemos que hacer. Bueno, muy bien. Tomada esta decisión continuamos con la agenda”.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

**Considerando:**

**Primero.** Las preocupaciones externadas por los señores (as) Directores (as), relacionadas con temas de fondo en los artículos V y VI sobre las propuestas de atención de clientes de Banca Corporativa y Banca de Persona, respectivamente, del acta n.º 12-2020, celebrada el pasado 24 de marzo del 2020, en el sentido de:

- a) Contar con los criterios técnicos jurídicos y de riesgo relacionados con los temas sometidos a discusión.

- b) Aclarar si la naturaleza de los temas sometidos a discusión era “informativa” o “resolutiva”.
- c) Aclarar si las condiciones generales de las propuestas presentadas, tales como, plazos de gracia, tasas de interés, modificación de la forma de pago, son aspectos relativos a política crediticia.
- d) Aclarar si las propuestas contemplan lo establecido en el artículo 505 del Código de Comercio.
- e) Contar con la información necesaria para determinar la razonabilidad de tasas sugeridas en las propuestas, con respecto al costo de fondos del Banco.
- f) Recibir las aclaraciones por parte de la Administración sobre el contenido de las propuestas y la forma que aplicarían estas para con los clientes del Banco para no incurrir en alguna forma de discriminación.
- g) Revisar las disposiciones existentes sobre las tasas de interés, para aclarar si las propuestas se adecúan a estas.

**Segundo.** Que no existe impedimento legal para postergar la aprobación del acta a la sesión siguiente.

**Se dispone:**

Disponer la realización de una sesión extraordinaria, a la mayor brevedad, a efectos de aprobar el acta de la sesión ordinaria n.º12-2020, celebrada el pasado 24 de marzo del 2020, para lo cual encarga a la Gerencia General aclarar las inquietudes externadas en la parte expositiva de este acuerdo, relacionadas los arreglos de las operaciones de crédito, para los segmentos de Banca de Corporativa y Banca de Personas, incluidas Pymes, con ocasión de la emergencia nacional por el Covid-19.

**ACUERDO FIRME**

**ARTÍCULO III**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto que los temas discutidos se relacionan con operaciones específicas de clientes (secreto bancario).

**ARTÍCULO IV**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto que los temas discutidos se relacionan con asuntos estratégicos.

### **ARTÍCULO V**

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

### **ARTÍCULO VI**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Gerencia*, el señor **Renán Murillo Pizarro** presenta, para conocimiento y aprobación de esta Junta Directiva, la Propuesta de la Estructura del Área Pymes del Banco de Costa Rica. Copia de la información se remitió, oportunamente, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

A continuación, se presentan los antecedentes y el desarrollo de lo relacionado con la Pequeña y Mediana Empresa (Pymes), en el Banco de Costa Rica.

#### ***Antecedentes***

- ✓ *El 98% de parque empresarial del país se encuentra conformado por micros, pequeñas y medianas empresas.*
- ✓ *El banco cuenta con una cartera de clientes jurídicos que supera 105 mil y con un gran potencial para profundizar.*
- ✓ *En los últimos años el negocio de Pymes no ha experimentado crecimientos importantes, manteniéndose el volumen en €468 millones, mayoritariamente por el incremento de las captaciones.*
- ✓ *La estructura funcional de Pymes vigente no permite un mayor impulso comercial al no estar centralizado el direccionamiento y no se ha podido implementar en forma adecuada la Sistemática Comercial por lo que las funciones del ejecutivo mayoritariamente se encuentran concentradas en labores operativas (60% - 40%). Además, se cuenta con Ejecutivos con perfil poco comercial y de baja productividad, que trasladándolos a actividades operativas potencializaría la productividad del equipo de ventas.*
- ✓ *Implementar una estructura que permita eficientizar los recursos y brindar un servicio diferenciado a través de Propuestas de Valor Dirigidas, para buscar una mayor rentabilización del segmento.*

#### ***Desarrollo***

##### ***En que consiste el ajuste a la estructura:***

- ✓ *La dependencia de los supervisores y ejecutivos Pymes actualmente son de las Gerencias Regionales de Banca de Personas y con este ajuste responderán a la Gerencia Regional Pymes y de Banca de Desarrollo de la siguiente forma:*
- ✓ *El Gerente Regional Comercial Pymes y de Banca de Desarrollo asume la dirección, planificación, seguimiento y ejecución de los planes de trabajo a desarrollar por medio de las dos Gerencias Comerciales Pymes y de Banca de Desarrollo, lo cual permitiría que la ejecución de la Sistemática Comercial se realice de una mejor manera al dividirse el país en dos grandes zonas con la intención de lograr una distribución de cargas de trabajo.*
- ✓ *Los Gerentes Locales Comercial Pymes y de Banca de Desarrollo Este/Oeste serán los encargados de la ejecución de los planes, así como del seguimiento para la obtención de los*

resultados esperados, identificando las oportunidades de mejora que permitan el cierre de brechas.

- ✓ Cada Gerencia Local contara con tres Supervisores, coordinando en promedio con 11 ejecutivos y siendo los responsables del direccionamiento, acompañamiento y coaching de su equipo de trabajo. Este rol nos permitiría tener mayor control de la calidad de los trabajos, estandarización de criterios y servicios, así como pronta resolución de situaciones. Además, la Gerencia Regional tendrá a su cargo un Supervisor de Banca de Desarrollo que se encargará de gestionar todos los asuntos del Sistema de Banca de Desarrollo.
- ✓ Los Ejecutivos Pymes serán los encargados de ejecutar prioritariamente actividades comerciales, brindando un servicio que contemple agilidad, accesibilidad y asesoría, potenciando su cartera de clientes y gestionando nuevos, que permitan lograr sus metas.

Finalmente, la conformación del personal back office que se desarrollara al segmento Pymes, tendrán como primer pilar el autoservicio y contac center, seguidos por tres unidades de soporte que distribuirán las cargas operativas con la finalidad de liberar tiempos para dedicarse mayoritariamente a los negocios con el apoyo del Centro de Soporte Comercial (CSC), Ejecutivo Back Office y Oficinas de Banca de Personas.

### Se presenta la funcionalidad de la Estructura Pymes

#### **Gerente Regional:**

Asume la dirección, planificación, seguimiento y ejecución de los planes de trabajo a desarrollar en la Gerencia Pymes, bajo un solo direccionamiento lo cual permitiría que la ejecución de la Sistemática Comercial se realice de una mejor manera.

#### **Gerente Local:**

Se divide el país en dos grandes zonas con la intención de lograr una distribución de cargas de trabajo. Serán los encargados de la ejecución de los planes, así como del seguimiento para la obtención de los resultados esperados, identificando las oportunidades de mejora que permitan el cierre de brechas.

#### **Supervisor:**

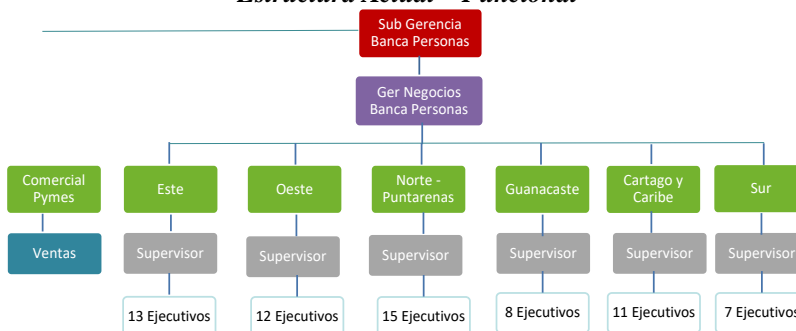
Cada Gerencia Local contará con tres supervisores, coordinando en promedio 11 ejecutivos, siendo los responsables del direccionamiento, acompañamiento y coaching de su equipo de trabajo. Este rol nos permitiría tener mayor control de la calidad de los trabajos, estandarización de criterios y servicios, así como pronta resolución de situaciones. La Gerencia Regional tendrá un supervisor encargado de los temas de Banca de Desarrollo.

### Las siguientes son las conclusiones

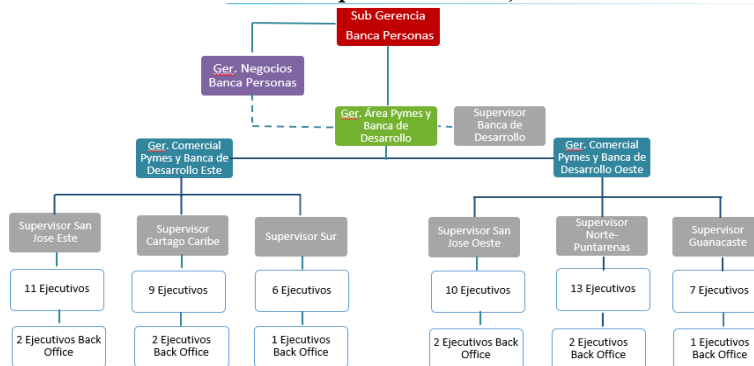
1. En los últimos años el negocio de Pymes no ha experimentado crecimientos importantes, manteniéndose el volumen en €468 millones, mayoritariamente por el incremento de las captaciones
2. Contamos con un segmento de 105 mil clientes, con una baja profundidad de línea
3. Oportunidad de colocación, considerando que en el segmento se cuenta con una liquidez de 2,1, lo que permitiría buscar una mayor rentabilidad
4. La actual estructura funcional no permite un mayor impulso comercial, en vista que al no estar centralizado el direccionamiento, no se ha podido implementar en forma adecuada la Sistemática Comercial
5. El día a día de las labores del ejecutivo mayoritariamente se encuentran concentradas en labores operativas (60% - 40%)
6. Ejecutivos con perfil poco comercial y de baja productividad, que reenfocándolos en actividades operativas potencializaría la productividad del equipo

A continuación, se detallan el organigrama denominado Estructura Actual – Funcional y el organigrama Estructura, a partir de marzo 2020, los cuales van a ser mencionados en la presentación del tema.

**Imagen n.°1**  
**Estructura Actual – Funcional**



**Imagen n.°2**  
**Estructura a partir de marzo, 2020**



Nota: Se deberá de confirmar la cantidad de ejecutivos Back Office por zonas.

Se transcribe la presentación y discusión del tema en referencia.

El señor **Renán Murillo Pizarro** da inicio con la presentación diciendo: “Gracias, aquí adelanto que esa propuesta no implica una creación de plazas; solamente implica un reacomodo de puesto que ya tenemos en la Organización.

¿Qué buscamos? Tener conformado un grupo de trabajo, para atender el segmento Pymes, totalmente integrado, que, desde los ejecutivos, sus coordinadores, sus Gerentes Locales y sus Gerentes Regionales, todos estén exactamente bajo un solo mando.

Nosotros hemos sido, históricamente, un Banco muy empresarial; luego, nos metimos el segmento de personas, pero ciertamente nuestra gran debilidad, es que no tenemos un segmento Pymes robusto.



El 98% de las empresas del país son Pymes, pero la cartera Pymes en este Banco es un 5%, en términos de crédito; entonces, tenemos hacer cosas diferentes para poder crecer nuevamente en este segmento y lo que estamos diciendo es necesitamos conformar un equipo de trabajo, bajo un solo mando, una sola dirección, que ejecute políticas y tengamos a quien pedirle cuenta directa de los resultados.

Importante, indicar que entre captación y colocación, el Banco tiene un poquito más del doble captado en el segmento Pymes, que lo que tiene colocado. Entonces, queremos tener una estructura y tener propuestas de valor dirigida y tener esquema de seguimiento, así como lo montamos el año pasado, para personas físicas, poderlo montar y sobre todo, darle seguimiento para el segmento Pymes.

Cuando uno revisa los resultados de ejecución del año pasado, es claro, que la fuerza de ventas de personas, le llamamos promotores, en su gran mayoría lograron y sobrepasaron metas, en cambio la fuerza de ventas Pymes, solamente como 8 ó 10, de 66 logran metas; la gran mayoría no alcanzó metas y queremos, entonces, fortalecer esquemas de seguimiento y que hay una estructura apropiada de seguimiento y de apoyo.

¿Qué es el tema que actualmente tenemos? Si ustedes logran ver (ver imagen 1), una Gerencia Pymes, pero los ejecutivos no le reportan a esa Gerencia Pymes, sino que le reportan a las Gerencias de Personas; entonces, lo que queremos (ver imagen 2), es que esa fuerza de ventas, esa última línea que es aquí donde están los ejecutivos no le reporten a esa fuerza, a esos verdes, que son de personas, sino que le reporten a la que está a la izquierda que es la fuerza de ventas Pymes, así sería; el rojo es Renán, temporalmente.

Tendríamos entonces una Gerencia Regional Pymes, la verde, de ahí dependerían dos gerentes locales, uno ya lo teníamos al oeste y el este no está cediendo, muy gentilmente don Alvaro Camacho.

Y entonces, lo que está a partir de lo morado, ya estaba, pero estaba al otro lado, en personas; entonces, estaría trayendo a depender de esa estructura Pymes, o sea estamos integrando todo lo que es Pymes bajo un solo mando; eso sería el cambio que estamos proponiendo.

Adicionalmente, cuando uno va a Banca Corporativa, uno ve que hay ejecutivos y hay adjuntos; el adjunto es como quien hace el trabajo de *back office*. Entonces, nuestra gente dice ‘es que yo no tengo, en Pymes, no tengo adjuntos’ y nunca hemos tenido. Entonces, reconociendo que nuestros ejecutivos Pymes, a muchos no les gusta salir a vender, lo cual se demuestra con las bajas ventas que tenemos, estamos diciendo ‘hagamos cada equipo de trabajo como un batallón, donde una parte el equipo está vendiendo y otra parte el equipo, los que tengan menos habilidades en su perfil de vendedor, se queden en la oficina haciendo la labor de *back office*; pero todo el equipo de trabajo es responsable de los resultados que obtenga, cada grupo de trabajo.

Entonces, nada más un asunto interno de acomodo; gente con la misma categoría, nada más diciendo quienes salen a la calle, quienes visitan clientes y quienes están haciendo labores más operativas. Es un asunto de acomodo a lo interno de cada oficina”.

El señor Néstor Solís Bonilla le cede la palabra al señor Javier Zúñiga Moya.

Manifiesta don **Renán**: “Sí, escucho don Javier”.

Comenta el señor **Zúñiga**: “Estuve pensando esa propuesta de don Renán y me pareció, bastante coherente, me pareció, bastante justo, dentro de lo que cabe, con las limitaciones que hoy día hay, en términos de gente y tomando en cuenta que Pymes es un área que es bastante débil, en este momento, dentro del Banco.

Lo que está proponiendo Renán, por mi experiencia, me parece podría funcionar bastante bien; me parece también que aún queda un poco corto, en términos de lo asignado, como para hacer crecer de manera profunda, este segmento. Pero que es un buen inicio; me parece, muy bien el tema de los adjuntos, que hacen la labor de *back office*, y que ya probamos, en algún momento con los batallones y que dio excelentes resultados.

A mí me parece, muy bien, esa propuesta, don Renán y la apoyo”.

Responde el señor **Murillo**: “Muchas gracias, bueno eso sería la propuesta; que nos permitan organizar; aquí lo que tiene diferente es repito que los moraditos que están aquí (ver imagen 2), van a depender de los celestes, porque antes los moraditos dependían de la parte de personas”.

A continuación, don Néstor cede la palabra al señor José Manuel Rodríguez Guzmán.

Manifiesta don **José Manuel**: “En primer lugar, lo que menciona don Javier; para nosotros es muy positiva esta propuesta que se presenta, porque nos parece que empieza a verse un enfoque muy dirigido a este segmento, que lo ha demandado desde hace rato y lo requiere.

Sobre ese tema, yo quisiera señalar que, nosotros en la Auditoría hemos emitido últimamente dos informes: uno sobre el tema de Banca de Desarrollo y otro específico sobre el área de Pymes; recordarle a la Administración, a don Renán en particular, que las observaciones que están ahí, se atiendan como parte de los cambios que están ahora presentando, ya con una estructura enfocada particularmente en el segmento.

Una de las cosas que hablábamos en dichos informes era la falta de una estrategia específica para atender a este segmento; entonces, de la mano con esta nueva estructura, es fundamental, nos parece a nosotros, que se diseñe una buena estrategia y se ejecute a través de esta propuesta que hoy se está presentando”.

El señor Solís Bonilla cede la palabra a la señora Mahity Flores Flores.

En relación con el tema, dice la señora **Flores**: “Yo, estoy totalmente de acuerdo con la propuesta que plantea Renán, pero si quiero, recomendar que exista una adecuada comunicación interna, con la gente con la que se van a hacer los cambios; que se les explique adecuadamente que lo que perseguimos como Institución, en competencia, para evitar cualquier situación o mal entendido, que se pueda presentar con los trabajadores”.

En respuesta, el señor **Renán Murillo** dice: “Doña Mahity, y señores Directores la semana pasada montamos, una teleconferencia, con todos los que están en ese cuadrado (se refiere al organigrama de la imagen 2), y les discutimos la propuesta, más otros cambios de procedimientos y cosas más, pero ya todos los que están en esa imagen están informados de cuál es la propuesta que íbamos a traer”.

Por su parte, el señor **Néstor Solís** dice: “Yo, también tengo un comentario por la misma línea de las anteriores; la propuesta me parece que responde una necesidad y que está muy claro en que podemos fortalecer, y debemos fortalecer el área.

- 28 -

Lo que no veo por ningún lado, y para una próxima presentación, es el tema de resultados, la estrategia que plantea don José Manuel y beneficios a esa estrategia”.

Responde el señor **Murillo**: “Claro, con mucho gusto; nosotros tenemos ya una estrategia y metas y todo y un plan de trabajo y lo que pasa es que el Coronavirus, nos botó todo; yo sí creo que ahora, después de Semana Santa, tenemos que volvernos a rearmar y revisar la propuesta y con mucho gusto en el mes de abril se la voy a traer”.

El señor Néstor Solís cede la palabra al señor Oliver Castro Pérez.

Seguidamente, dice don **Olivier**: “Señor, Presidente, a mí me parece, que la propuesta es correcta, lo que me preocupa, es que seguimos con el índice de eficiencia sigue excesivamente alto; entonces esas cosas deben mantenerse y no estamos haciendo realmente los esfuerzos necesarios que hay que hacer, para reducir algunos puestos del Banco, y eso es preocupante, porque eso hace que el costo de oficina central, sobre todo el resto del Banco, sigue siendo excesivamente alto; entonces, uno lo ve bien; es la estructura de cómo operar.

Pero, yo sigo echando de menos, un análisis completo de la estructura del Banco que nos permita tomar acciones, realmente”.

El señor **Néstor Solís** dice: “Totalmente de acuerdo; comentario válido. Esto no lo pensaba decir así, pero al final si no corregimos el tema de productividad, es un parchecito más, que no nos lleva a ningún lado. Yo, creo que sobre eso se ha venido generando la inquietud y el criterio y esperaríamos que, en una Junta Directiva próxima, tengamos un planteamiento; habrá que esperarse un ratito por tema de la pandemia, pero ese espacio hay que abrirlo, apenas se pueda”.

Responde don **Renán**: “Sí, de acuerdo”.

Finalmente manifiesta el señor **Solís Bonilla**: “Estaríamos señores, para pasar de tema.

Daríamos por aprobada la propuesta en los términos planteados y dejamos constancia de los comentarios de los señores Directores”.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

**Considerando:**

**Primero.** Con el propósito de: implementar e impulsar el Segmento Pyme y de Banca de Desarrollo, que interactúe con las demás áreas de negocios; lograr un crecimiento sostenido esta propuesta de estructura planteada; buscar un mayor impulso comercial, una mayor rentabilidad, adecuada la sistemática comercial, mayor impulso de ventas con valor agregado y soporte del back office, para el cumplimiento de las metas comerciales, así como las directrices gubernamentales y leyes establecidas para este sector.

**Segundo.** Actualmente se ha valorado el escenario que para propiciar un impacto positivo en los resultados del área Pymes, se requiere contar con un direccionamiento bajo un enfoque de segmento que impulse la estrategia comercial.

**Se dispone:**

Aprobar la implementación de la estructura del Segmento Pymes y Banca de Desarrollo., conforme al documento conocido en esta oportunidad, el cual se conserva en el expediente digital de esta sesión. Asimismo, solicitar a la Gerencia General y a la Subgerencia de Banca de Personas, tomar en cuenta los comentarios y recomendaciones externados en esta oportunidad y proceder conforme corresponda.

**ACUERDO FIRME**

**ARTÍCULO VII**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo, así como la documentación de soporte, por cuanto que los temas discutidos se relacionan con asuntos estratégicos.

**ARTÍCULO VIII**

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

**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

- 30 -

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**

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 XI**

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

#### **ARTÍCULO XII**

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

#### **ARTÍCULO XIII**

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

#### **ARTÍCULO XIV**

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

- 31 -

**ARTÍCULO XV**

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

**ARTÍCULO XVI**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Auditoría General Corporativa*, el señor **Jose Manuel Guzmán Rodríguez, Auditor General Corporativo** dice que en esta oportunidad, presenta informe AUD-0071-2020, de fecha 25 de marzo del 2020, referente al plan anual de labores de la Auditoría General, correspondiente al año 2019. Para la exposición del asunto lo acompaña el señor Rafael Mendoza Marchena, Subauditor General.

Seguidamente, se transcribe literalmente el asunto:

Inicia el señor **Guzmán** el tema diciendo: “Vamos a presentar el informe del plan de labores del 2019 y para eso nos acompaña Rafael Mendoza, quien va a hacer la presentación”.

El señor **Rafael Mendoza Marchena** toma la palabra y dice: “Buenas tardes, ¿me escuchan? ¿Sí?”.

El señor **Néstor Solís Bonilla** responde: “Un poquito cortado don Rafa”.

Don **Rafael** consulta nuevamente: “¿Me escuchan? ¿Ahora sí?”.

De seguido, el señor **Solís** indica: “Mejor”.

El señor **Mendoza** expresa: “Mejor, ok. Bueno, vamos a ver Pablo como hago, para... doble clic.

El plan de labores es el informe de cierre sobre la labor que llevamos a cabo 66 funcionarios de Auditoría desde el 2019. Esta presentación, nos corresponde a nivel de la Contraloría y el Reglamento de la Auditoría. Voy a ser muy breve, sé que ha sido larga la jornada, entonces me voy a referir a las cuatro grandes áreas, de los cuales resumimos, un informe de solo 15 páginas, en pocas filminas.

Una, es sobre la gestión del 2019, esta gestión 2019 se refiere de manera puntual y así lo desarrollamos en nuestro informe, con datos estratégicos relevantes, de ello, nada más destaco que sobre eso hicimos una revisión y una actualización de todo lo que fue el plan estratégico y además de eso, toda la parte metodológica para llevar una buena administración y

un buen seguimiento a lo que nos hemos trazado, para los próximos tres años, esa fue una revisión que hicimos en el 2019.

En cuanto al plan de labores, mencionarles que logramos un promedio de 97.32 (%), que ese es un avance ponderado, un logro ponderado tomando en cuenta el nivel de riesgos de los estudios -específicamente hubo estudios que fueron excluidos- que me voy a referir más adelante. En los aspectos operativos mencionar que se hizo un ajuste, el cual contó con la autorización de la Junta Directiva, de la estructura organizativa y también funcional que, ya empezó a operar desde finales del año pasado.

Tuvimos algunos imprevistos con salidas de personal que intentamos ahí gestionarlo, aún hay algunas plazas que están por reponer. Eso, evidentemente impacta los recursos o el tiempo disponible. También, tuvimos que considerar el efecto que tuvo el no reconocimiento aún de la nueva metodología del pago de la prohibición, eso incide en el punto anterior.

Y también, mencionar que desde el punto de vista operativo, el año pasado se concretó la contratación de la firma externa de KPMG, para que nos ayudara con estudios de la auditoría. A ellos se les hicieron cuatro requerimientos, de los cuales, nos pudieron ayudar con tres de ellos, ahorita me voy a referir cuáles son y, finalmente, dentro de esta gestión 2019, reiterar a la Junta Directiva, a los miembros de la Junta y la Administración que nuestras recomendaciones, en la medida y dentro del rol que nos compete, procuramos contribuir a la gestión de la estrategia del Banco, con la gestión de riesgo y, en general, con la efectividad del control interno. Eso es nuestro norte.

Y adicionalmente, como parte de algunas recomendaciones, también cuantificamos algunos beneficios o ahorros de manera fiable, o sea, cualquier persona lo puede determinar y para el 2019, estimamos que fueron por aproximadamente ¢406 millones. Eso, específicamente con el cálculo de la contribución a Infocoop, también, algunos cálculos erróneos en liquidaciones de cesantía y también, la recuperación de algunos gastos de caja chica que se dieron en el área comercial que no tenían sustento o no formaban parte del giro normal, esos son las partidas que suman esos ¢406 millones, para el 2019.



En cuanto al resumen del plan de labores, mencionar que, nosotros planeamos 69 de los cuales pudimos llevar a cabo 65, las cuatro exclusiones fueron llevadas como un control de cambios al plan en setiembre del año pasado al Comité y así fue acordado y así fue aprobado por el Comité y ejecutado. De los 65 que sí teníamos que ejecutar, tres fueron realizados por la firma, tres de los cuatro que se le requirieron, por lo tanto de los 65, hubo uno que del todo no se llevó a cabo por la firma ni por la Auditoría Interna.

De las investigaciones preliminares, cuando iniciamos el año teníamos seis y al final terminamos el 2019 con 13 investigaciones preliminares en curso, algunas concluidas y otras todavía en proceso. De todos los recursos disponibles, el 72% fue dedicado a esas actividades, como ahí se indica (ver imagen n.º1), tanto para estudios de auditoría, investigaciones, seguimiento de la implementación de las recomendaciones y también, en la planificación y desarrollo, o sea, mejora del proceso de Auditoría, tanto el funcionamiento como de organización.

Para el año 2019, vemos una barra roja por acá (ver imagen n.º1), en donde hubo un impacto significativo, por lo menos no planeado y tuvo que ver con la implementación de las recomendaciones, tanto de la firma que nos hizo la evaluación de calidad a inicios del año pasado, como también de las recomendaciones o disposiciones que nos hizo la Contraloría. A eso tuvo que dedicarle recursos y por eso esa barra no planeada se nos excedió e impactó la ejecución de los estudios que ya lo expliqué anteriormente.

(Imagen n.º1)



Los tres estudios que nos ayudó la firma *KPMG*, fueron gestión del riesgo de fraude, en resumen, la firma nos hizo una evaluación y sobre ello se refirió que el Banco estaba llevando a cabo una gestión de riesgo antifraude; sin embargo, desde el punto de vista

metodológico, ellos nos hacen varias recomendaciones, enfocado en los tres pilares de la gestión de riesgos antifraude, como es la prevención, la detección y respuesta. Este informe ya se entregó a la Administración y está en proceso de atención.

Los otros dos estudios fueron calidad de la cartera de Banca de Personas y ejecución contractual. Estos estudios, podemos resumir que los resultados de la firma son prácticamente similares a los que nosotros encontramos en nuestras evaluaciones regulares, en cuanto al no cumplimiento de algunas disposiciones, en cuanto a expedientes incompletos, especificaciones que no corresponden, eso con base en la muestra que ellos seleccionaron.

En Banca de Personas, la firma sí nos hizo un entregable de un valor agregado y fue un análisis, de un estudio, una analítica de los últimos cuatro años del comportamiento de la cartera de Banca de Personas. Los resultados fueron interesantes, se vieron algunas migraciones en cuanto a calificación de riesgos, en cuanto a sectores, esto se le entregó a don Renán Murillo, el Subgerente de Banca de Personas, para tomar en cuenta las principales conclusiones a las que llegó la firma en el análisis de los últimos cuatro años de la cartera de Banca de Personas.

Los otros planes, aparte del de labores que nosotros llevamos a cabo y gestionamos durante el 2019, tuvieron que ver con el aseguramiento de la calidad, que fue la evaluación externa que nos hizo la firma, de los cuatro hallazgos logramos una avance sustancial en los tres primeros y que corresponde a capacitación, es un tema que incluso se discutió en Comité de Auditoría, por cuanto nosotros habíamos formulado unas 40 horas estándar, en promedio por colaborador y vimos que no era realista.

En realidad, el plan de capacitación debemos formularlo, no con base en un promedio por colaborador sino con base en las brechas de su malla curricular. Esa debe seguir funcionando a partir de este año 2020. Por eso, el logro para el 2019, nos quedó en ese nivel tan bajo (ver imagen n.º2), pero no significa que no se esté gestionando.

**Imagen n.º2**



En cuanto al plan operativo 2019, eso tiene que ver con unas actividades que, nosotros diseñamos e implementamos, para contribuir con la gestión estratégica de la Auditoría, logramos un 76.55%. Algunas actividades que no logramos implementar y que se ubican en el informe tienen que ver específicamente con migrar a otra plataforma, lo que es la herramienta nuestra que denominamos *SISMO*, que es para monitorear el riesgo en las oficinas comerciales, también aquí es otro factor, el plan la capacitación y ese fue el logro del plan operativo.

Implementamos otras cosas que teníamos previsto, como fue la metodología para el diseño del plan estratégico, mejoramos nuestras herramientas, ubicamos en *bancobcr* un *link* para que el cliente externo nos pudiera interponer denuncias, eso fue una observación de la Contraloría y se llevó a cabo el año pasado y también, generamos unas mejoras en el proceso de generación de opiniones, que se entregan a la Junta Directiva.

En cuanto, al CMI, el CMI del Auditor General, fue de 88.29 (%) y el suscrito fue de un 87.76 (%). Las principales variables que impactaron este resultado son aquellas que tienen vinculación con los objetivos institucionales, por ejemplo, el de clima organizacional que no se logró y también otras metas en indicadores financieros, como el ROE, como el crecimiento en las captaciones, crecimiento en las colocaciones. Esos no logros, o logros que no se alcanzaron a nivel institucional y consecuentemente, también, el indicador del CMI de la Auditoría.

En cuanto al resumen de informes y compromisos, mencionar que durante el año pasado, nosotros emitimos 115 informes, ocho de ellos fueron de alto riesgo, 83 de riesgo medio y 24 de riesgo bajo. Al finalizar el 2019 teníamos 14 de ellos en proceso de respuesta, sólo uno de esos 14 tenía el plazo vencido. ¿De qué temas abordó la Auditoría en el 2019? Evidentemente lo que estaba en el plan de labores y recordemos que el plan de labores nosotros lo construimos metodológicamente incluido a evaluar los procesos de mayor riesgo en el Banco.

En esta oportunidad, nosotros nos referimos a aspectos tanto de áreas de apoyo, áreas de tecnología, como riesgos, finanzas, comercial, cuentas fuera de balance, como lo es administración de los fideicomisos y sobre esos se reversan los 115 informes. También, nos referimos a otras actividades obligatorias por ley o por disposición, y de ellos también nos referimos en esos 115 informes.

Al finalizar el 2019, de esos 115 informes más lo que venían del año 2018, la Administración logró implementar, de manera satisfactoria 256 compromisos, de esos 256 compromisos, aquí hacemos un breve resumen de los temas más relevantes, en los que la Administración estuvo dedicada en la atención de nuestras recomendaciones, como por ejemplo, el tratamiento del impuesto a las ganancias que es la CINIIF 23, a eso también la firma de Auditoría Externa se había referido, la Administración lo implementó de manera exitosa en el primer semestre del año pasado.

El cumplimiento o la implementación de todos los lineamientos de la Ley 9635, sobre todo en materia salarial, que también impacta algunas labores del Banco como agente retenedor pero también como obligado, como contribuyente.

Otro ejemplo, de las que se lograron implementar, es la estimación contable de la cartera de crédito, la preocupación que teníamos nosotros porque observamos que, de la cartera que el Banco asumió con la fusión de Bancrédito, el Banco tiene que demostrar y argumentar fehacientemente las estimaciones sobre riesgo que traían esas operaciones cuando se dio la fusión, correspondían a situaciones consolidadas de riesgo, que provenían de Bancrédito.

Si eso nosotros, o el Banco no lo lograra argumentar fehacientemente es posible que no pudiésemos recuperar las pérdidas que estas carteras o estos créditos nos generarán en los próximos tres años. Esto fue un acuerdo, recordemos, al que se llegó con el Ministerio de Hacienda en el cual, si el Banco demostraba que esa cartera cuando se asumió traía un deterioro en sus indicadores o en sus garantías o un nivel de riesgo que en el momento de la fusión no fue posible determinarlo por el plazo perentorio, el acuerdo era que Hacienda se lo iba a reconocer al Banco, siempre y cuando, la condición es que el riesgo ya estaba materializado en el momento de la fusión, eso no aplicaría si la condición es después de la fusión.

Aquí lo que se trata es que el Banco haga su mejor esfuerzo para la gestión de esas carteras, eso como un ejemplo más de los temas que se trataron.

Al finalizar el 2019, la población de hallazgos, en proceso de atención fueron 194, en temas gruesos, en temas relevantes, desde el punto de vista comercial, gestión de gobierno de datos, ingresos por servicio, planes de continuidad, desarrollo de la función de

arquitectura empresarial, fortalecimiento de la banca por internet en particular banca comercial, página web para clientes corporativos, entre otros.

Ya para finalizar, mencionarle a la Junta Directiva, que en la Auditoría Interna, seguimos con este esfuerzo, con esta misión de procurar convertirnos en asesores de confianza de la Junta Directiva. Hemos obtenido información de ustedes, una retroalimentación valiosa, también con el ejercicio en que nos afiliamos con el área de mercadeo, nuestro propósito es seguir desarrollando fortalezas o desarrollando capacidades para lograr la confianza y lograr brindar servicios de asesoría, igualmente, sin dejar de evaluar sin dejar de fiscalizar el Banco.

Este tema está incorporado en el plan operativo del 2020 y en eso estamos abocados, reiterarle a la Junta Directiva que esa es nuestra visión y estamos haciendo los mejores esfuerzos en esa línea. En razón de lo que hemos explicado, tanto la presentación de este informe, como también los avances trimestrales, que ya hemos sacado durante el año pasado, también lo que es los resultados han sido presentados de manera periódica, sistemática y conocidos y discutidos por el Comité de Auditoría y también las situaciones de alto riesgo, tanto el proceso de crédito como indicadores de los estados financieros han sido enterados al Comité, consideramos y proponemos que la Junta dé por conocido este informe de cierre del resumen del plan de labores de la Auditoría durante el 2019”.

Sobre el particular, el señor **Solís** dice: “Muchas gracias Rafa. ¿Alguno de los señores Directores tiene algún comentario?, si no daríamos por conocido el informe de labores 2019 de la Auditoría General Corporativa. Gracias de nuevo Rafa”.

Una vez finalizada la presentación y aclaradas las dudas, se retira de la sesión, dando por concluida la comunicación por medio de telepresencia con el señor Rafael Mendoza.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

**Considerando:**

**Primero.** La Auditoría General Corporativa presentó durante el 2019 informes de avance trimestrales sobre la atención del plan de labores, plan operativo y de su CMI a este órgano colegiado, en se detallaron tanto resultados como inconvenientes.

**Segundo.** Los resultados de los estudios de auditoría fueron hechos del conocimiento de este comité, en los informes mensuales del estado de atención de las notas y compromisos.

**Tercero.** En los casos de situaciones de riesgo alto, proceso de crédito, indicadores de riesgos, estados financieros, la Auditoría General Corporativa hizo exposiciones puntuales para enterar al comité corporativo de Auditoría.

**Se dispone:**

Dar por conocido el informe de labores de la Auditoría General Corporativa, correspondiente al año 2019, el cual copia del informe y los anexos, se remitió, oportunamente, a los miembros del Directorio y copia se conserva en el expediente digital de esta sesión.

**ACUERDO FIRME**

**ARTÍCULO XVII**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Juntas Directivas de Subsidiarias y Comités de Apoyo*, se presenta informe que resume los asuntos de relevancia que fueron conocidos por la Junta Directiva de BCR Pensión Operadora Planes de Pensiones Complementarias S.A, en sesión n.º08-2020; por la Junta Directiva de BCR SAFI en la sesión n.º06-2020; por la Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros, en la sesión n.º07-2020; por la Junta Directiva BCR Valores S.A en la sesión n.º07-2020, celebradas el 20 de marzo del 2020 y BCR Logística (Depósito Agrícola de Cartago, S.A. y Almacén Fiscal Agrícola de Cartago, S.A.), en sesiones n.º04-2020, celebradas el 19 de marzo 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.

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

***Junta Directiva BCR Pensiones S.A***

***Sesión n.º08-2020.***

*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 08-20, celebrada el pasado 20 de marzo 2020.*

*Lo anterior en atención a lo acordado por la Junta General del Banco de Costa Rica en las sesiones n.º45-19, artículo XIV, del 8 de octubre del 2019 y 52-19, artículo VII, del 19 de noviembre 2019.*

*Seguimiento de pendientes de administración con la Junta Directiva*

*Asuntos de la Junta Directiva y Administración*

- 1. Actualización de Manual de Organización de BCR Pensiones.*
- 2. Plan de desarrollo para sucesión gerencial.*

*Asuntos para información*

1. *Actualización de ajustes de Mercados Internacionales*
2. *Resultado Cuadro de Mando Integral Diciembre 2019.*
3. *Plan Estratégico OPC Diciembre 2019*
4. *Situación Financiera, febrero 2020.*

*Asuntos varios*

1. *Acciones Implementadas COVID-19*
2. *Contratación del miembro externo del Comité de Riesgos*

**Junta Directiva BCR SAFI**  
**Sesión n.°06-2020.**

*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 06-20, celebrada el 20 de marzo 2020.*

*Lo anterior en atención a lo acordado por la Junta General del Banco de Costa Rica en las sesiones n.°45-19, artículo XIV, del 8 de octubre del 2019 y 52-19, artículo VII, del 19 de noviembre en curso.*

- A. *RESUMEN ASUNTOS COMITÉ CORPORATIVO DE AUDITORIA*
- B. *SEGUIMIENTO DE PENDIENTES*
- C. *APROBACION.*

*C.1 Capitalización de utilidades acumuladas de períodos anteriores BCR SAFI.*

- D. *CORRESPONDENCIA.*

*Oficio SCG-UA-005-2020 Cuestionario inicial para Empresa Pública No Financiera.*

- E. *ASUNTOS INFORMATIVOS.*

*E.1 Seguimiento Carta de Gerencia BCR SAFI diciembre 2019.*

*E.2 CMI BCR SAFI diciembre 2019.*

*E.3 Avance Planes Estratégicos y Comerciales BCR SAFI diciembre 2019.*

*E.4 Informe de Avance Fondo Parque Empresarial Lindora.*

*E.5 Memorándum informativo sobre medidas preventivas COVID 19.*

- F. *ASUNTOS VARIOS*

**Junta Directiva BCR Corredora de Seguros**  
**Sesión n.°07-2020.**

*La Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros, hace del conocimiento de la Junta General del Banco de Costa Rica, los temas conocidos en la sesión de Junta Directiva n° 07-20, celebrada el pasado 20 de marzo de 2020.*

*Lo anterior en atención a lo acordado por la Junta General del Banco de Costa Rica en las sesiones n.°45-19, artículo XIV, del 8 de octubre del 2019 y 52-19, artículo VII, del 19 de noviembre del 2019.*

*Asuntos comité corporativo de auditoria*

*Seguimiento de pendientes de administración con la Junta Directiva*

*Correspondencia*

*Se conoce carta del Consejo de Gobierno sobre la solicitud de información financiera y no financiera en cumplimiento del Decreto Ejecutivo n.º41042-H.*

*Asuntos para información*

1. *Se presentó el informe anual de Gestión de Riesgo, el cual muestra las gestiones ejecutadas por la Supervisión de Riesgos y Control Normativo para el periodo 2019.*
2. *Se presentó el informe anual de Control Interno, el cual muestra las gestiones ejecutadas por el analista de Control Interno en el periodo 2019.*
3. *Se presentó los estados financieros con corte al 29 de febrero de 2020.*
4. *Se presentó el análisis de los estados financieros, con corte al 29 de febrero de 2020.*
5. *Se conocieron los resultados del cuadro de mando integral de la Gerencia General para el año 2019.*
6. *Se presentaron el avance de los indicadores estratégicos al mes de diciembre 2019.*
7. *Se presentó el análisis de las causas-raíz de las observaciones realizadas por la Auditoría Interna a la Administración, de las observaciones recibidas del año 2012 al 2020.*
8. *En asuntos varios, se presentó el estatus en la atención de la crisis por el COVID-19 en BCR Corredora de Seguros con corte al 20 de marzo 2020.*

**Junta Directiva BCR Valores**  
**Sesión n.º07-2020.**

*La Junta Directiva de BCR Valores hace del conocimiento de la Junta General del Banco de Costa Rica, los asuntos relevantes conocidos por la Junta Directiva de la Sociedad en la sesión n.º07-20, celebrada el pasado 04 de marzo 2020.*

*A. Temas Resolutivos*

- a. *Modificación presupuestaria #01- 2020.*

*B. Informativos:*

- a. *Rendición de Cuentas Diciembre 2019*
- b. *Estados Financieros Mensuales Febrero 2020, se trasladó para la próxima junta.*
- c. *Análisis de la situación Financiera Febrero 2020, se trasladó para la próxima junta.*
- d. *Capacitación de Riesgo, se trasladó para la próxima junta.*

*C. Temas Varios, se presentaron los efectos sobre el COVID-19 para BCR Valores.*

**Junta Directiva BCR Logística**  
**Depósito Agrícola de Cartago S.A, sesión n.º04-2020.**

*Temas informativos:*

1. *Inscripción de marca BCR Logística*
2. *Mapeo de procesos de BCR Logística*
3. *Plan de atención de normativa BCR Logística, periodo 2020*
4. *Impacto IVA en BCR Logística*

*Temas resolutivos:*

5. *Continuidad y capitalización de BCR Logística*



6. *Ajustes al SIG BCR Logística*
7. *Reglamento contra el hostigamiento sexual en el Conglomerado Financiero BCR para aplicación en BCR Logística*
8. *Vencimiento nombramiento del Gerente General y Representante Legal*
9. *Correspondencia*

**Junta Directiva BCR Logística**  
**Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A, sesión n. °04-2020.**

*Temas informativos:*

1. *Inscripción de marca BCR Logística*
2. *Mapeo de procesos de BCR Logística*
3. *Plan de atención de normativa BCR Logística, periodo 2020*
4. *Impacto IVA en BCR Logística*

*Temas resolutivos:*

5. *Continuidad y capitalización de BCR Logística*
6. *Ajustes al SIG BCR Logística*
7. *Reglamento contra el hostigamiento sexual en el Conglomerado Financiero BCR para aplicación en BCR Logística*
8. *Vencimiento nombramiento del Gerente General y Representante Legal*
9. *Correspondencia*

El señor **Néstor Solís Bonilla** indica: “Estos temas, estos informes los tenemos todos y mi sugerencia es darlos por conocidos. ¿Estamos de acuerdo?”.

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

Sobre el particular, el señor **Solís** expresa: “Bien, entonces los daríamos por conocidos”.

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

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA**

Dar por conocidos los informes que resume los asuntos de relevancia que fueron conocidos por la Junta Directiva de BCR Pensión Operadora Planes de Pensiones Complementarias S.A, en sesión n.°08-2020, por la Junta Directiva de BCR SAFI en la sesión n.°06-2020, por la Junta Directiva de BCR Corredora de Seguros, en la sesión n.°07-2020, por la Junta Directiva BCR Valores S.A en la sesión n.°07-2020, celebradas el 20 de marzo del 2020

y BCR Logística (Depósito Agrícola de Cartago S.A. y Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A), en sesiones n.º04-2020, celebradas el 19 de marzo 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 XVIII**

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 XIX**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Junta Directiva General*, el señor **Julio César Espinoza Rodríguez**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo I de esta sesión, continuación se referirá a tres temas.

Al respecto, el señor **Espinoza Rodríguez** dice: “El primero tiene que ver con toda la discusión que tuvimos de tasas de interés y me puse a darle vuelta en estos días, ¿qué necesitábamos para tener claridad? Una de las cosas que uno se puede cuestionar en este momento, es que dejar que los clientes entren en mora y tener, eventualmente, que ir a recoger los activos, es mucho más caro que tomar otro tipo de decisiones.

Uno de los planteamientos que hizo Olivier en su momento, era que la tasa podría no estar cubriendo el costo financiero de los fondos y entonces a mí me parece que la Administración debería darse a la tarea de montar una metodología, que creo que algo tienen ustedes por allí, donde nos digan... y bueno tiene que ver un poco con lo que acabamos de hablar de riesgo, de lo que vimos con Minor, que cualquier justificación que nosotros tengamos, tenga un fundamento importante en medir, cuál es el impacto que tiene para el Banco una situación extrema, que hagamos que todos nuestros clientes o el 90% de nuestros clientes entraran en

mora. Entonces, me parece que algo así debería la Administración exponérselo, lo más posible para ir sopesando las decisiones que vayamos dando. Tal vez dejo este primero allí y después doy el otro para ver que consideran ustedes”.

Al respecto don **Néstor Solís Bonilla** dice: “Ok, nada más pedirle a Douglas que tome nota y que nos ayude a dar respuesta a ese tema. ¿Douglas?”.

Por su parte, el señor **Douglas Soto** comenta: “Sí señor, los planteamientos se hacen tomando en cuenta los números que pueda afectarlo; con mucho gusto tomamos en cuenta la observación de don Julio para incorporarlo, de ahora en adelante en los modelos de impacto”.

Por lo comentado por don Douglas, el señor **Solís** dice: “Yo siento que es más que eso Douglas, es dar respuesta al tema de toda la discusión del costo, a la brevedad posible, para la tranquilidad de todos, de la Administración y de los señores Directores”.

Ante lo cual el señor **Soto** señala: “Con mucho gusto, lo tomamos en cuenta para la metodología del costo”.

Adiciona el señor **Espinoza Rodríguez** lo siguiente: “A mí me parece, don Néstor, que es un tema donde tenemos que sentarnos a ver la metodología y los números que salgan de eso, punto por punto, es más a mí me da la impresión que no es un tema que podamos ver en una sesión como esta, donde tenemos 17 cosas que ver, o sea, me parece que esto amerita, dada la discusión que hubo la semana pasada, la que hubo esta semana y ahora esto que estoy planteando yo, me parece que esto daría para sentarnos en una sola sesión y aterrizar los temas.

Porque lo importante es que, una vez visto todo eso, todos los Directores estemos de acuerdo y más que estar de acuerdo, entendamos cómo es que nos están haciendo los cálculos que nos van a plantear”.

Asimismo, don **Néstor** complementa diciendo que: “En lo personal, estoy de acuerdo con vos, Julio, hay que gastar el tiempo que se necesite para que todos estemos entendidos y claros. Allí es donde sí necesitamos el *input* de la Administración, en que nos dé la materia prima y que nos ayude a ver los resultados”.

En la misma línea don **Julio** dice: “Exacto. Allí la Administración verá como lo plantea y cómo nos lo presenta. Es un tema que no hay que correr, pero que tampoco podemos esperar mucho tiempo, porque ya es semana santa, la próxima semana y en semana santa puede

pasar cualquier cosa. Entonces, deberíamos tener eso, lo antes posible, para discutirlo y estar todos más tranquilos.

Yo creo que el tema es ese, estar nosotros tranquilos que lo que estamos decidiendo tiene un fundamento fuerte y en el cual todos estamos de acuerdo y no tenemos oposición”.

Así las cosas, don **Néstor** dice: “Yo, de mi parte me comprometo a coordinarlo con la Administración; habíamos dejado el lunes de la semana próxima, como una posibilidad de reunión y si es necesario lo podríamos acomodar el lunes; podría ser un buen día, si todos tenemos disponibilidad”.

Ante lo cual don **Julio** dice: “Bien”.

El señor **Olivier Castro Pérez** manifiesta: “Nada más una observación. Estoy de acuerdo en que si pudiéramos hacer una sesión para ver eso con mucho cuidado, me parece muy buena idea, pero que no nos lleguen a presentar documentos en la sesión. ¡Que nos lo manden para poder estudiar de previo!”.

Por lo comentado el señor **Espinoza** dice: “Exacto”.

Finalmente, don **Néstor** concluye indicando que: “Yo estuve hablando al medio día con Douglas, largo y tendido sobre el tema, y ese es uno de los inconvenientes y si no lo tenemos con tiempo, el asunto no va a caminar. Tiene usted la razón”.

Ante lo cual el señor **Oliver Castro** dice: “Completamente de acuerdo”.

Después de considerar el asunto,

#### **LA JUNTA ACUERDA:**

Encargar a la Gerencia General presentar, a la mayor brevedad, la metodología del costo de tasas, para lo cual deberá tomar en consideración los comentarios externados en esta oportunidad y proceder conforme corresponda.

#### **ARTÍCULO XX**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos de la Junta Directiva General*, el señor **Julio César Espinoza Rodríguez**, dice que: “El otro punto me surgió a mí, el fin de semana, con alguna gente que conversé, de la situación que podrían estar enfrentando nuestros fondos inmobiliarios con el tema de los alquileres, o sea, siento que un buen porcentaje, ya desde

antes estaban pidiendo cambios en los precios del alquiler; bueno no sé si un buen porcentaje, pero al menos algunos y yo creo que ya la situación está complicada.

Yo conversé con un par de gentes y uno en particular me dijo, di que sí le cobraban dentro de cuatro meses o dentro de mes o dentro de cinco, iba a tener que entregar las llaves y eso me prendió a mí una alarma, que ya se había prendido, y creo y me parece que sería conveniente y lo voy a extender a pensiones, que esperar una sesión de estas dos sociedades, aunque yo no participo en pensiones, para después de semana santa, no sé, me preocupa y es un poco la preocupación también con los números, con lo que está pasando de esperarnos, casi dos semanas, para ver los números.

Entonces se los planteo a ustedes, a ver que piensa, si pudiéramos, por lo menos enfocarnos en los temas más medulares, del impacto que puede tener el Coronavirus en nuestras sociedades”.

Al respecto, don **Néstor Solís Bonilla** dice: “¿Doña Mary, doña Ana Laura?”.

La señora **Maryleana Méndez** dice: “Yo no pedí la palabra”.

El señor **Néstor** dice: “Le quería pedir, por favor, si podría referirse al tema”.

Sobre el particular, la señora **Maryleana Méndez** dice: “Totalmente de acuerdo, yo no tengo ningún inconveniente en fechas y demás. Lo que comentaba antes en el chat, me parece importante es lo que se está viendo en Latinoamérica y es el gran temor que pueda pasar aquí, es que hagan un *lockdown* completo. Eso ya está sucediendo en muchos países, en Perú, bueno, yo les doy seguimiento a todos los países latinoamericanos, desde la perspectiva de telecomunicaciones y, efectivamente, Argentina está en *lockdown*, Perú también; Ecuador también y eso significa que los sectores de cero ingresos son muchos más.

Además que se están decretando impagos en muchos servicios, servicios durante tres meses completos; es decir, el impacto es gigantesco y por su puesto aquí es de alabar, cómo se está manejando desde el punto de vista sanitario y que la curva va a aplanándose, o sea, estamos ya a unos días de salir de la tendencia exponencial y meternos en una curva más aplanada, pero también es cierto, que conforme eso se extienda también la economía sufre más.

Entonces bueno, hoy más que nunca hay que hacer una... y no es querer ser fatalista, ojalá que no suceda, pero bueno es lo que está pasando países más populosos que el nuestro.

Y también otro tema, y tal vez es punto y aparte, es que nosotros estamos poniendo una gran cuota de sacrificio en esto, evidentemente, pero es también pensar desde el punto de vista de responsabilidad social ¿cómo hago como empresa del Estado, para apoyar que esta emergencia trate de cerrar lo más pronto posible?

No sé si vieron hoy, las iniciativas que tuvo la UCCAEP que tiene la AmCham, no sé conectarnos un poquito por ahí, para también que, no solo que el Banco, se sienta cercano en términos de refinanciamientos y demás, sino también de cómo hacer entre todos, pensar entre todos, cómo tratamos de palear el impacto sanitario, social y económico que esto tiene. Entonces, yo no tengo ningún inconveniente en reunirme en el momento en que se disponga, semana santa o no, o esta semana más veces sin problemas. Gracias”.

Sobre el particular, la señora **Ana Laura Castillo** comenta: “Sí, de acuerdo, yo estaría... me parece importante en estas situaciones llevarle el mayor control y seguimiento a todos los esfuerzos y a cómo va afectando cada una de las subsidiarias; el Banco y las demás subsidiarias. Por lo que sí estaría disponible o bueno, de acuerdo...”.

El señor **Espinoza Rodríguez** dice: “Hay un lapso de 15 días y si no... en 15 días pueden pasar muchas cosas”.

Sobre el tema, la señora **Ana Laura Castillo Barahona** dice: “No, no y para la operadora, yo sí estoy recibiendo -por la situación en que estamos- lo del Comité de Inversión de la Operadora, un poco, cómo está el tema de las inversiones, o sea en este momento ocupan mayor seguimiento, desde cómo están afectando todos los diferentes clientes y negocios de las diferentes subsidiarias”.

Así las cosas, don **Néstor** consulta: “Julio, ¿tenés algo más?”.

Ante lo cual don **Julio** indica: “No, no, nada más que no pienso salir, ni esta, ni la otra ni la que sigue semana, entonces tengo tiempo”.

Por lo expuesto anteriormente, el señor **Douglas Soto** comenta: “Don Néstor, entonces una propuesta sería, hacer de la SAFI y de la OPC ¿una sesión extraordinaria con un

único punto el plan de atención del Covid-19? o hacer el Comité de Riesgo ampliado ¿para ver esos dos temas?”.

Por lo anterior, don **Néstor** dice: “Yo preferiría que lo conversen y tomen una decisión con doña Maryleana y con doña Ana Laura, cuidado y las realidades son un poquito diferentes entre una y otra sociedad”.

El señor **Soto** dice: “Con mucho gusto”.

Después de considerar el asunto,

### **LA JUNTA ACUERDA:**

Tomar nota de los comentarios externados sobre la situación económica que tanto BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI), como BCR Pensión Operadora Planes de Pensiones Complementarias S.A. podrían estar pasando, con motivo de la pandemia por Covid-19; asimismo, disponer que la Gerencia General analice junto con las Presidencias de dichas sociedades, la realización de reuniones o sesiones extraordinarias a efectos de analizar los planes de contingencia por la pandemia.

### **ARTÍCULO XXI**

En el capítulo de agenda denominado *Asuntos Varios*, el señor **Douglas Soto Leitón**, de conformidad con lo dispuesto en el capítulo uno de esta sesión, se refiere a los tres proyectos de Ley que se están analizando en el Plenario Legislativo y que se relacionan con el Fondo de Capitalización Laboral (FLC), Régimen de Obligatorio de Pensiones (ROP) y moratoria.

Al respecto, el señor **Douglas Soto** dice: “En asuntos varios sólo me queda un tema, que son los proyectos de Ley que han venido presentando diferentes diputados. El primero fue sobre el FCL; en ese rápidamente contactamos a diputados y nos movimos por las cámaras: Cámara ABC y Cámara de Bancos y logramos que el proyecto cambiara de manera importante, porque venía con una idea de que la liquidez fuera brindada por los Bancos del Estado y al final privó la propuesta de nosotros, que fuera el Banco Central, en caso necesario, que diera la liquidez y así es como está quedando el proyecto.

El segundo, es el ROP, que no ha venido avanzando, muestra oposición fuerte, del Conassif y de la Sugef y ese está de momento congelado, y el último que está tomando

mucha fuerza, que es el de moratoria total; allí hemos venido interviniendo fuertemente con Cámara de Bancos y Cámara de ABC y ya ayer lo que había era un borrador que la moratoria iba a ser sobre créditos de vivienda y créditos de autos. Entonces, ya había salido todo lo demás.

Allí nos mantenemos en firme, en el sentido de que una moratoria es muy perjudicial para el sistema financiero, ya don Bernardo (*Alfaro, Superintendente, Superintendencia General de Entidades Financieras*) mandó una nota muy detallada de los efectos que puede ocasionar, a la Asamblea Legislativa y hoy la Nación le da un primer plano a la noticia.

Allí seguiremos conversando con diputados, conversando con el Gobierno y por medio de las cámaras, ir presionando para que eso de la moratoria total no se dé”.

Finalmente, don **Néstor Solís** dice: “Muy bien muchas gracias. No tenemos más asuntos varios”.

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

Tomar nota de los comentarios externados por la Gerencia General, referente a los proyectos de Ley relacionados con el Fondo de Capitalización Laboral (FLC), Régimen de Obligatorio de Pensiones (ROP) y moratoria, que se están analizando en el Plenario Legislativo.

**ARTÍCULO XXII**

En el capítulo de la agenda denominado *Correspondencia*, la Presidencia de la Junta Directiva General instruye al señor Pablo Villegas Fonseca, para que exponga la correspondencia recibida, para la sesión de hoy.

A continuación, el señor **Villegas Fonseca** presenta de fecha 26 de marzo del año en curso, suscrita por el señor Leonardo Acuña Alvarado, dirigida a esta Junta Directiva General, la cual se transcribe a continuación:

*El próximo 1° de abril del 2020 llega a su término mi contrato laboral con el Banco de Costa Rica. Desde mi incorporación en abril del 2008 siempre me esforcé por poner lo mejor de mi experiencia y conocimientos al servicio del Banco; así como desarrollar, impulsar, promover y alcanzar los objetivos y metas que de tiempo en tiempo se establecieron en los planes estratégicos del BCR y que la Junta Directiva General aprobó en cada oportunidad.*

*Considero que mi trabajo en el BCR cumplió con las expectativas de cada Junta Directiva General que presidió al BCR durante mi paso como funcionario activo del Banco. Como Subgerente General a cargo del área financiera tuve como mandato permanente velar por la solidez financiera del BCR; mandato que cumplí a cabalidad y se refleja en los números patrimoniales del Banco de Costa Rica.*



- 49 -

*Aprovecho para agradecerle a la Junta Directiva General la oportunidad que me dio de servirle a esta gran Institución durante estos dos periodos como Subgerente General. A su vez, manifestar mi más sincero agradecimiento a todos los funcionarios y funcionarias del Banco de Costa Rica con los que tuve el honor de trabajar durante todos estos años; ellos reflejan el carácter y la grandeza de esta Institución, una de las más longevas y exitosas del país.*

A continuación, se transcriben los comentarios efectuados respecto a esta nota:

Seguidamente, el señor **Néstor Solís Bonilla** dice: “Pasáramos muy rápido, Pablo, al tema de la correspondencia. Entiendo que tenemos cinco notas y creo que las podemos dar por conocidas. ¿Pablo?”.

Indica el señor **Villegas Fonseca**: “Sí señor. En efecto don Néstor, con la agenda se circularon cuatro notas y el día de hoy se circuló una quinta. Entonces, si ustedes lo tienen a bien, cada uno tiene los documentos de esas cinco notas; una de ellas solo se le círculo a los señores directores. Y la idea es, cada una de esas 5 notas, darlas por conocidas”.

Don **Néstor** dice: “El contenido de esas notas no tiene nada especial; por lo menos yo las revisé, por lo que, si todos estamos de acuerdo las daríamos por conocidas”.

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

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

Dar por conocida la carta enviada por el señor Leonardo Acuña Alvarado, mediante la cual informa de la terminación de su contrato, como Subgerente General del Banco, a partir del 1 de abril del año en curso y además, agradece a la Junta Directiva General la oportunidad que se le brindó para servirle al Banco, durante estos dos periodos, en ese cargo.

**ARTÍCULO XXIII**

En el capítulo de la agenda denominado *Correspondencia*, el señor **Pablo Villegas Fonseca** presenta copia de oficio SCG-UA-032-2020, fechada 27 de marzo del 2020, suscrita por el señor Carlos Elizondo Vargas, Secretario del Consejo de Gobierno y Jefe de la Unidad Asesora para la Dirección y Coordinación de la propiedad Accionaria del Estado y de la Gestión de las Instituciones Autónomas, dirigida a esta Junta Directiva General, la cual se transcribe a continuación:

*Reciban un cordial saludo. De conformidad con el oficio SCG-UA-005-2020, me permito remitir un respetuoso recordatorio sobre el requerimiento de información (cuestionario) el cual deberá*

- 50 -

*presentar a más tardar el 03 de abril del 2020, con el fin de que se incorpore los datos al reporte anual de información financiera y no financiera de empresas del Estado.*

*Agradeciendo de antemano la atención brindada, quedamos atentos a cualquier consulta a los teléfonos 2207-9249 y 2207-9260, o bien mediante el correo electrónico uasesora@presidencia.go.cr*

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

Después de considerar el asunto,

**LA JUNTA ACUERDA:**

Dar por conocida la carta recibida de la Secretaría del Consejo de Gobierno, mediante la cual hacer un recordatorio sobre el requerimiento de información (cuestionario), relacionado con el reporte anual de información financiera y no financiera de empresas del Estado, la cual se deberá presentar a más tardar el 03 de abril del 2020.

**ACUERDO FIRME**

**ARTÍCULO XXIV**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo y la documentación de soporte, por cuanto en tema discutido se relaciona con el secreto bancario.

**ARTÍCULO XXV**

En el capítulo de la agenda denominado *Correspondencia*, el señor **Pablo Villegas Fonseca** presenta copia de oficio PDC-0030-2020, de fecha 27 de marzo del 2020, suscrita por el señor Alberto Dent Zeledón, Presidente del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) y dirigido al señor Douglas Soto Leitón, Gerente General del Banco de Costa Rica, con copia al señor Rodrigo Cubero Brealey, Presidente Banco Central de Costa Rica y al señor Bernardo Alfaro Araya, Superintendente General de Entidades Financieras, mediante la cual brindan respuesta a la nota GG-03-178-2020, conocida en la sesión n.º12-2020, artículo XX, del 24 de marzo del 2020.

El presente oficio se transcribe a continuación:

*El 19 de marzo pasado recibimos el oficio número GG-03-178-2020 por medio del cual solicitan se distiendan un conjunto de normativas prudenciales que indican en la nota, dada la coyuntura que atraviesa el país con respecto a la pandemia del Covid-19 y a la afectación que se deriva de la misma en la mayoría de las actividades económicas locales.*

*En primer lugar, deseo agradecer las sugerencias realizadas, por cuanto, constituyen insumos valiosos a tomar en cuenta con el objetivo de que, en la medida de nuestras posibilidades, podamos contribuir a proteger a las personas y empresas del país que están siendo afectadas por dicha emergencia.*

- 51 -

*En segundo lugar, le comunico que como lo podrá observar en los acuerdos adjuntos, algunas de las medidas propuestas en su nota han sido adoptadas recientemente por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) o por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), mientras que otras están siendo analizadas con el fin de valorar la conveniencia y mejor momento para su adopción eventual.*

*Finalmente, le comento que el CONASSIF y las Superintendencias se encuentran vigilando de cerca los impactos sobre nuestro país derivados del Covid-19, con el objetivo de tomar las medidas adecuadas y oportunas que se requieran para mitigar sus efectos y mantener la estabilidad y solidez del sistema financiero costarricense, las cuales estarán siendo informadas conforme se vayan adoptando.*

Copia de la carta se remitió, el día de hoy, 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 conocido el oficio PDC-0030-2020, remitido por la Presidencia del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), a la Gerencia General del Banco de Costa Rica, mediante la cual brindan respuesta a la GG-03-178-2020, conocida en la sesión n.º12-2020, artículo XX, del 24 de marzo del año en curso.

**ARTÍCULO XXVI**

Declarar CONFIDENCIAL este acuerdo y la documentación de soporte, por cuanto el tema discutido se relaciona con asuntos de control interno.

**ARTÍCULO XXVII**

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

Asimismo, se deja constando que en la semana comprendida del 6 al 12 de abril del 2020, la Junta Directiva General no sesionará, en vista de la celebración de la Semana Mayor. No obstante, con ocasión de la emergencia producto de la pandemia por Covid-19, en caso de ser necesario, se convocará a sesión extraordinaria entre el 6 y el 8 de abril de los corrientes.

**ARTÍCULO XXVIII**

Termina la sesión ordinaria n.º13-2020, a las quince horas con veinte minutos.