



BCR VALORES S.A.

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2023



ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I

SOMOS BCR VALORES

1.1	Historia	2
1.2	Nuestro Perfil	2
1.3	Nuestros Servicios	2
1.4	Visión, Misión y Valores	11
1.5	Datos Relevantes de BCR Valores	14
1.6	Cadena de Valor	16
1.7	Nuestra Estructura	17
1.8	Asociaciones y Galardones	18
1.9	Sistema de Gestión de Calidad	21

CAPÍTULO IV

DIMENSIÓN SOCIAL

4.1	Metas de la Dimensión Social	82
4.2	Buen lugar para Trabajar	85
	4.2.1 Gestión de Capital Humano	
	4.2.2 Salud y seguridad en el trabajo	
	4.2.3 Experiencia del colaborador	
4.3	Derechos Humanos	103
	4.3.1 Educación Financiera	
	4.3.2 Inclusión Laboral	
4.4	Proyección 2024 - Dimensión Social	106

CAPÍTULO II

GESTIÓN DE TRIPLE UTILIDAD

2.1	Nuestras Estrategia de Sostenibilidad	23
2.2	Avance de nuestras Estrategia de Sostenibilidad	24
2.3	Compromiso y políticas conducta empresarial responsable	28
2.4	Atención, quejas y reclamaciones Grupos de interés en la estrategia	29
2.5	Definición de temas materiales	34
2.6	Impactos de temas materiales	35
2.7	Aporte a Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	35

CAPÍTULO V

DIMENSIÓN AMBIENTAL

5.1	Metas de la Dimensión Ambiental	110
5.2	Ecoeficiencia	112
	5.2.1 Bandera Azul Económica	
	5.2.2 Carbono Neutralidad	
5.3	Proyección 2024 - Dimensión Ambiental	128

CAPÍTULO III

DIMENSIÓN ECONÓMICA

3.1	Metas de la Dimensión Económica	38
3.2	Gobernanza	41
	3.2.1 Ética, anticorrupción, antilavado de dinero	
	3.2.2 Rendición de cuentas comunicación e información	
3.3	Generación de Valor Económico	63
	3.3.1 Proveedores	
	3.3.2 Gestión de Riesgos ASG	
	3.3.3 Transformación digital e Innovación	
	3.3.4 Seguridad de la información	
	3.3.5 Inversiones responsables con criterios ASG	
	3.3.6 Experiencia al cliente	
3.4	Proyección 2024 - Dimensión Económica	78

CAPÍTULO VI

ANEXOS DEL REPORTE

6.1	Índice de Contenido GRI	133
6.2	Anexos	147
	6.2.1 Tabla de Impactos: Temas Materiales	
	6.2.2 Mapeo de Objetivos de Desarrollo Sostenible	

ALCANCE DEL INFORME

Este informe corresponde a BCR Valores S.A. Subsidiaria del Conglomerado Financiero BCR. Cada año, nuestra organización publica sus estados financieros auditados anuales en la página web de la organización. Asimismo, publica sus estados financieros intermedios (trimestrales) no auditados.

Estos estados financieros se presentan ante órganos como Superintendencia General de Valores y Contraloría General de la República. Encuentre los Estados Financieros en el siguiente enlace: <https://www.bcrvalores.com/wps/portal/valores/web/inicio/bcr-valores/informacion-financiera/estados-financieros/>

Los Estados Financieros son sometidos a verificación externa por parte de la firma Crowe Horwath CR, S.A., firma de auditores contratada por medio de Sistema Integrado de Compras Públicas (Sicop) para el Conglomerado Financiero BCR.

Este informe tiene un alcance anual que incluye los resultados de BCR Valores del 01/01/2023 al 31/12/2023.

La fecha de publicación del informe es abril del 2024. Si tiene alguna consulta u observación puede hacerla por medio de la dirección electrónica: bcrvalores@bancobcr.com donde encontrará un formulario para este fin.





CARTA DE LA GERENCIA GENERAL

Congruente con nuestra misión y objetivos de calidad, durante el 2023, nos concentramos en la función de asesoría ofreciendo a los clientes opciones de inversión que diversifiquen su patrimonio y generen rentabilidades. Alcanzamos nuestros objetivos del año en la generación de comisiones y en la prospección de nuevos clientes.

Hemos continuado el esfuerzo por alcanzar los objetivos de la Estrategia de Sostenibilidad. Obtuvimos resultados satisfactorios en el indicador de avance en la implementación de acciones sostenibles de gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, prácticas justas de operación; asuntos de consumidores, ambiente y participación de la comunidad. Superamos el promedio nacional y también el promedio regional.

Velamos por el fortalecimiento de la ética en los negocios, cumpliendo con la normativa interna y externa aplicable a nuestro negocio, evitando el lavado de dinero y la corrupción. Asimismo, establecimos acciones e indicadores que nos permiten mitigar los riesgos y los impactos que se pudieran presentar si alguno de estos se materializara.

Apoyamos la gestión del negocio principal que es la asesoría que brindan nuestros corredores de bolsa identificando las necesidades de los clientes. En este sentido, hemos priorizado un proyecto de experiencia del cliente, apoyado en herramientas de transformación digital. Iniciamos la implementación de un plan de acción para cerrar las brechas en temas de seguridad de la información. Ligado a ellos, comenzamos la integración del sistema de gestión de calidad con el sistema de gestión de seguridad de la información de modo que los clientes reconozcan nuestro Puesto de Bolsa como un lugar seguro para el manejo de sus activos financieros más importantes.

Continuamos el esfuerzo en la identificación de opciones de inversión temáticas explorando opciones con emisores que esperamos ver materializadas este 2024.

En el esfuerzo por ser un Puesto de Bolsa inclusivo, revisamos los procesos de contratación con el fin de incluir personas con discapacidad. Continuamos el trabajo con la comunidad, llevando nuestros programas de educación financiera en las áreas de finanzas personas y de educación bursátil.

En el área ambiental, mantenemos el Programa de Bandera Azul Ecológica y la Certificación de Carbono Neutral Plus. Tenemos un compromiso claro por hacer de BCR Valores un puesto de bolsa Sostenible.

A pesar de atravesar por años de inestabilidad económica mundial y local, y de la crisis reputacional asociada a los fondos de inversión, nuestro índice de recomendación NPS (Net Promoter Score) se mantuvo estable.

Creemos, firmemente, en la capacidad del sistema articulado, para promover la transparencia y protección al inversionista. BCR Valores buscará generar fortalezas reflejen en la confianza del cliente y en los impactos de sus portafolios.

Como la normativa lo dicta, brindamos asesoría independiente, objetiva y transparente. Ese ha sido y seguirá siendo nuestro norte.

Vanessa Olivares Bonilla

Gerente General BCR Valores S.A.

RESUMEN EJECUTIVO

El año 2023 impactó los resultados financieros de BCR Valores particularmente por factores de mercado que afectaron el desempeño de la cartera propia del puesto de bolsa, el cual se enfrentó a mayores tasas de financiamiento para el negocio de apalancamiento, debido al incremento en las tasas de interés en el mercado local. La apreciación del tipo de cambio de 12.50% durante el año anterior también afectó negativamente los resultados.

En cuanto a los resultados del negocio principal de BCR Valores S.A. de asesorar a sus clientes en inversiones, los acompañamos con análisis de negocios, documentados en la propuesta de negocios que nuestros corredores de bolsa les proponen cada vez que tienen vencimientos o cuando requieren de una nueva inversión, venta o como parte del seguimiento de sus inversiones. Asimismo, los hemos asesorado en relación con los resultados de los fondos de inversión inmobiliaria administrados por BCR SAFI S.A. y los hemos mantenido informados según los datos compartidos por este emisor.

BCR Valores sabe que a nuestros clientes les han afectado los resultados de la inversión en fondos de inversión inmobiliaria de BCR SAFI, tanto así que nuestro índice de satisfacción bajó a 84 % y 85 % en el año 2022 y 2023 respectivamente y el índice de recomendación del 2023 descendió a 47 %, 1 % por debajo del índice del 2022. Dado lo anterior estamos tomando medidas contundentes para generar resultados positivos y acciones que permitan recuperar la credibilidad y reputación de nuestro puesto de bolsa.

En lo referente al desarrollo de nuestra estrategia de Sostenibilidad continuamos avanzando para alcanzar los objetivos planteados para atender los temas materiales en lo que nos hemos enfocado. Hemos alcanzado un resultado de 89% en el alineamiento estratégico de BCR Valores con la Sostenibilidad, esto según la metodología aplicada por la Asociación Empresarial para el Desarrollo y hemos superado el promedio nacional y regional de la Herramienta Indicarse la cual evalúa el cumplimiento de requisitos de la ISO 26000, norma internacional de Sostenibilidad. Los resultados obtenidos por BCR Valores según Indicarse son de 91.86%, comparado con el promedio nacional de 78.86% y el promedio Regional de 90.57%.

Continuamos trabajando por ser una institución comprometida con la Ética, fortaleciendo nuestra cultura en este tema y aplicando en el día a día del negocio prácticas contra el lavado de dinero y la corrupción que nos permitan ser un negocio cero tolerantes con el lavado de dinero y la

corrupción y que nuestros colaboradores denuncien cualquier practica que vaya en contra de la normativa interna o externa.

Continuamos realizando una gestión responsable de nuestro negocio tomando en cuenta los indicadores de riesgo definidos en nuestra declaratoria de Riesgo y fortaleciendo nuestro esfuerzo por incorporar en las valoraciones de los diferentes procesos del puesto de bolsa el análisis de riesgo ASG, las cuales fueron aplicadas en todos los procesos del puesto de bolsa en el año 2023 y continuaremos aplicándolas en el año 2024.

En nuestro camino hacia la transformación digital alcanzamos nuestros objetivos del año 2023 al trasladar 1% adicional del personal dedicado a la operativa hacia la transformación digital llegando a 9%. El objetivo de hacer más negocios incrementando el personal dedicado a generar más negocio, pasando de un 33 % a un 36 % y logramos correr el negocio pasando del 59 % al 55 % con respecto al año 2022, como resultado de desarrollar herramientas de autogestión para nuestros clientes en los canales digitales y la automatización de procesos. Hemos avanzado en nuestro esfuerzo de aplicar la metodología Scrum no solo en los proyectos tecnológicos, sino también en los no tecnológicos. Esto nos permite alcanzar una mayor eficiencia en la implementación de los proyectos planteados en el plan estratégico de la subsidiaria, así como la optimización de los recursos al aplicar la evaluación de proyectos.

Continuamos aplicando la norma ISO 9001-2015 con una madurez 3 en la aplicación de esta, pero ahora con el reto de integrar nuestro sistema de gestión de calidad con el de gestión de seguridad de la información, considerado un pilar importante dentro de la estrategia del puesto de bolsa.

En 2023 aplicamos un diagnóstico sobre el cumplimiento de la norma ISO 27001:2022 del que tuvimos resultados satisfactorios y para el que elaboramos un plan de trabajo para mitigar brechas identificadas. Este plan de trabajo ya se encuentra en ejecución gracias al esfuerzo de nuestros colaboradores y al apoyo de la Gerencia de Seguridad de la Información del Conglomerado Financiero BCR. En línea con este objetivo hemos explorado formas de innovar sobre la gestión documental de BCR Valores para hacerla digital, eficiente y segura para nuestros clientes y para la gestión interna. Sobre este objetivo estaremos trabajando más en el año 2024.

Durante el año 2023 avanzamos en nuestros objetivos para gestionar los temas materiales del área social donde no solo logramos incorporar la participación de personas con discapacidad en nuestros concursos externos, sino que también logramos la contratación de un colaborador con discapacidad el cual se ha desempeñado satisfactoriamente pues cumple a cabalidad con las funciones definidas en el perfil del puesto de trabajo obteniendo resultados sobresalientes. Hemos avanzado en el objetivo de hacer de BCR Valores un buen lugar para trabajar al implementar la estrategia de experiencia del colaborador realizando talleres internos que nos han permitido identificar áreas de mejora que han impactado la percepción de nuestros colaboradores, quienes en la medición de interesados nos calificaron con una nota de 84.66%, 2.6% superior a la última evaluación de este tipo cuyo resultado fue de un 82%.

Hemos continuado con el desarrollo de iniciativas como Educación Clínica Nutricional donde el 40% de nuestros colaboradores se beneficiaron del servicio en el año 2023. El 21% de ellos se comprometieron con el acompañamiento individual en finanzas personales y todos los colaboradores de BCR Valores participaron de 3 charlas impartidas sobre el mismo tema. Con el programa de Educación Financiera dirigido a terceros y partes interesadas, impactamos a 683 personas, en su mayoría impartidas por 13 colaboradores que aprobaron el curso de mentores de Educación Financiera tanto en el año 2023 como en años anteriores.

Hemos continuado con nuestra practica de brindar talleres de salud emocional y mental para nuestros colaboradores, así como también se promovieron actividades de integración entre ellos durante el 2023.

Nuestros esfuerzos en la Dimensión Ambiental han continuado enfocados en mantener nuestro reconocimiento al ser Bandera Azul Ecológica con 6 Estrellas blancas, una verde y una plateada y por mantener nuestra Certificación en Carbono Neutralidad Plus.

Hemos reducido nuestro consumo de papel en un 96%, residuos valorizables en 76%, el consumo de agua en un 61% y el consumo eléctrico en un 57% con respecto al año base. El 6,25% de nuestros colaboradores participan del programa de hogares sostenibles y hemos reducido nuestras emisiones de gases de efecto invernadero de 26.155 a 3.7725 toneladas. Todos estos esfuerzos unidos a varios más dentro de estas dos iniciativas han contado con el compromiso de nuestros colaboradores por alcanzar los objetivos.

CAPÍTULO I

SOBRE BCR VALORES S.A.

GRI 2-1, 2-5, 2-6, 2-28



1.1 HISTORIA

BCR Valores S.A. es una institución dedicada a la asesoría bursátil con gran trayectoria en el país, cuenta con más de 24 años de experiencia en el mercado bursátil nacional e internacional, ofreciendo un manejo de inversión especializado y un portafolio de servicios bursátiles de alta calidad, ajustado a las necesidades y perfil de riesgo de sus clientes.

1.2 NUESTRO PERFIL GRI 2-1

 Organización: BCR Valores S.A.	 Sector: Banca y Finanzas	 Países donde opera: Costa Rica
 Cantidad de Sedes: 1	 Cantidad Colaboradores: 75	 Ubicación: De Plaza Mayor, 400m sur, Oficentro Torre Cordillera, Piso 10. San José, Costa Rica.
 Sitio Web: www.bcrvalores.com	 App Móvil: BCR Valores	 LinkedIn: BCR Valores Puesto de Bolsa

1.3 NUESTROS SERVICIOS GRI 2-6

BCR Valores es un Puesto de Bolsa cuya función principal es brindar asesoría a sus clientes sobre opciones de inversión dentro del mercado bursátil costarricense para lo cual ofrece los siguientes servicios:

PRODUCTOS DE INVERSIÓN

-  EJECUCIÓN DE OPERACIONES
-  REFERIAMIENTO DE CLIENTES
-  STRATIC: GESTIÓN INDIVIDUAL DE PORTAFOLIOS
-  GESTIÓN DEL SERVICIO CON Y SIN ASESORÍA
-  CUSTODIA DE VALORES
-  ESTRUCTURACIÓN Y COLOCACIÓN DE EMISIONES

Como parte de los productos a los cuales los inversionistas pueden acceder al contratar los servicios de BCR Valores se encuentran los siguientes:

ALTERNATIVAS DE INVERSIÓN

- 1 FONDOS DE INVERSIÓN
- 2 COMPRA VENTA DE TÍTULOS VALORES
- 3 TRADING
- 4 SUBASTAS
- REPORTOS TRIPARTITOS
- 6 MERCADOS INTERNACIONALES

VISION

Ser el Puesto de bolsa líder por ofrecer las mejores experiencias a sus clientes, apoyados en la innovación tecnológica, la excelencia en el trato y un portafolio de productos y servicios ajustados a las necesidades, objetivo y perfil de riesgo de cada cliente con el propósito de lograr el crecimiento del patrimonio de nuestros clientes y el propio, cumpliendo con los requisitos de nuestras partes interesadas y que permitan promover el desarrollo sostenible del país.

MISION

Ser un puesto de bolsa universal, enfocado en fortalecer su solidez financiera, el crecer del patrimonio de nuestros clientes, apoyar el desarrollo sostenible del país y potenciar la experiencia al cliente.

VALORES



INNOVACIÓN

Creemos soluciones innovadoras para el futuro. Desafiamos el status quo trabajando fuera de nuestra zona de confort y aprovechando la energía creativa de nuestra gente



EXCELENCIA

Creemos en el trabajo responsable, con un alto desempeño y orientado hacia los mejores resultados en cada cosa que hacemos.



SERVICIO

el cliente es nuestra razón de ser, sabemos que cada interacción importa. El cuidado y respeto hacia él es nuestra mayor prioridad y motivación.



LIDERAZGO

Creemos en las capacidades y desarrollo de la gente, así como el aprovechamiento de todo su potencial para cumplir su propósito dentro de la organización.

1.5 DATOS RELEVANTES BCR VALORES

La posición de BCR Valores dentro del Mercado Bursátil Costarricense al cierre de diciembre del 2023, se puede resumir con los siguientes datos:

- 1. Cantidad de clientes activos:** 1.781
- 2. Tercer Puesto de Bolsa del Mercado por volumen transado** con 11.76% del total
- 3. Tercer lugar del mercado en Activos:** 57.264 millones de colones
- 4. Utilidad neta del 2023:** 1.049 millones de colones
- 5. Tercer lugar del mercado en Patrimonio** 22.057 millones de colones
- 6. Rendimiento sobre el Patrimonio:** 5%

RETOS DE AÑO 2023

Durante el año 2023 BCR Valores se enfrentó a los principalmente a los siguientes retos:

- 1. Aumento del costo financiero:**
Destaca el impacto significativo negativo en sus operaciones por la afectación temporal de sus resultados por el incremento en las tasas de interés de las recompras, que generó costos de financiamiento mayores.
- 2. Impacto del Tipo de cambio:**
La baja experimentada en el tipo de cambio generó pérdidas por diferencial cambiario que afectaron los resultados financieros del puesto de bolsa.
- 3. Situación de fondos inmobiliarios:**
Los portafolios de inversión de los clientes afectados por los resultados de los rendimientos de los fondos de inversión inmobiliarios de BCR Sociedad Administradora de Fondos de Inversión específicamente el INM\$1 y el INM\$2.
- 4. Crisis Reputacional:**
La situación que afecta a la SAFI por las noticias negativas en torno a la compra del Parque empresarial del Pacífico ha afectado negativamente la reputación de BCR Valores S.A. frente a sus clientes.
- 5. Emisiones temáticas:**
A pesar de que se avanzó en la negociación con emisores para la estructuración de emisiones temáticas, no se logró colocar en el mercado bursátil lo estimado para el año 2023, dado que los emisores no lo autorizaron por circunstancias relacionadas con su giro de negocio.

1.6 CADENA DE VALOR GRI 2-6

BCR Valores S.A. desarrolla su negocio en el sector financiero, específicamente en el sector bursátil del país dentro del cual brinda asesoría a sus clientes sobre opciones de inversión del mercado local e internacional.

En BCR Valores estamos comprometidos con la rentabilidad del negocio de nuestros clientes y la cadena de valor de sus operaciones por medio de buenas prácticas y excelencia en el servicio brindado.

En nuestra cadena valor se destacan alrededor de 20 proveedores de servicios, consultoría entre otros, todos ellos muy importantes para brindar los servicios de la organización. Dentro de estos proveedores son medulares en el desarrollo de nuestro negocio la Bolsa Nacional de Valores, como organizador del mercado de valores, Pipca como proveedor de precios y las contrapartes de mercado internacional, los cuales sirven de puente entre la organización y los proveedores de valores de mercado internacional que ofrece BCR Valores a sus inversionistas.

También forman parte importante de la cadena de valor de BCR Valores los siguientes:

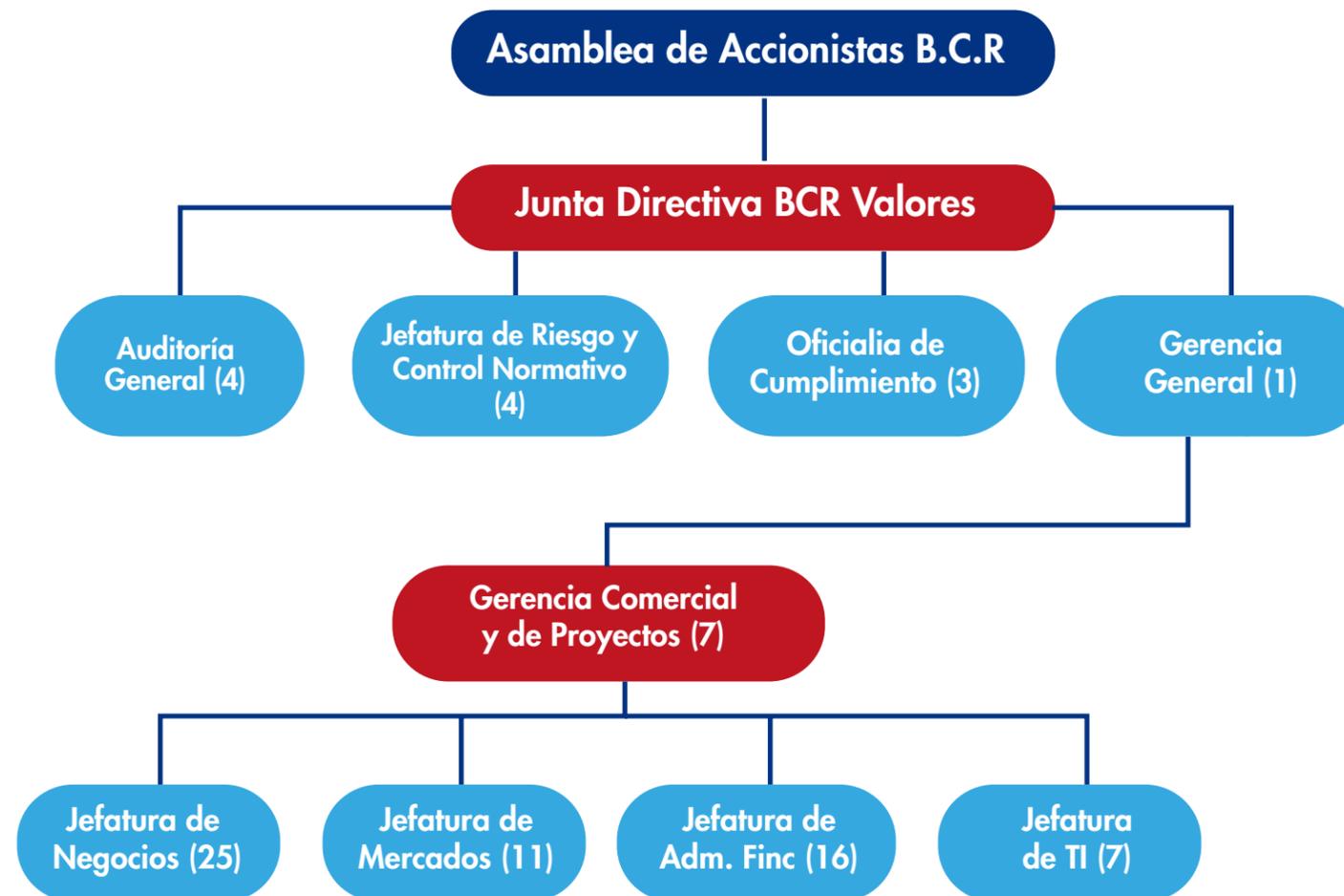
Cientes
Inversionistas

Conglomerado Financiero
BCR como proveedor de
servicios para el apoyo
del negocio principal.

Emisores

1.7 NUESTRA ESTRUCTURA GRI 2-6

BCR Valores S.A, se organiza en diferentes áreas para la gestión del negocio según se muestra en el siguiente organigrama:



Nota: Al cierre de diciembre del 2023 de 78 plazas aprobadas se ocuparon 75 en el año 2023

Para conocer con mayor detalle la gestión que realiza cada una de las áreas destacadas en el organigrama puede dirigirse al Reporte de Conducta Empresarial responsable 2022, páginas de la 27 a la 34.

1.8 ASOCIACIONES Y GALARDONES GRI 2-28

ASOCIACIONES

Nos hemos asociado con diferentes instituciones que garanticen nuestro trabajo.



Carta de Compromiso con el Ministerio de Economía para la participación en la Iniciativa de Educación Financiera Nacional: En línea con el Decreto Ejecutivo N°41546-MP-MEIC del 30-01-2019.



Accionistas en la Bolsa Nacional de Valores. Cómo puesto de Bolsa Autorizado.



CERTIFICACIONES

Nos esforzamos por alcanzar certificaciones que sean de aporte a nuestro país, por ser una institución sostenible.



RECONOCIMIENTOS



1.9 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRI 2-5



BCR Valores tiene un compromiso real con la mejora continua el cual aplica por medio de su sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la Norma ISO 9001:2015. Este sistema comprende la evaluación y gestión del 100% de los procesos de BCR Valores S.A. divididos como sigue:



Puede revisar el objetivo de nuestro Sistema de gestión de calidad y la política de calidad en el siguiente link: <https://www.bcrvalores.com/wps/portal/valores/web/inicio/bcr-valores/gestion-de-calidad/>

BCR Valores al gestionar su sistema de gestión de calidad aplicó una Auditoría Interna en el año 2023 y una Auditoría de parte del Ente Certificador Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica: Inteco. También ha definido indicadores de gestión y revisiones por la dirección que se aplican trimestralmente.

BCR Valores S.A. cuenta con varios mecanismos para la recepción de quejas y sugerencias. Las quejas o sugerencias se pueden recibir por medio de la página web de BCR Valores S.A., por teléfono o correo electrónico o por un buzón ubicado en las oficinas de BCR Valores S.A. Cada queja se atiende para lo que, se hace un análisis de causa y se plantean y ejecutan planes de acción para su atención. Todo lo anterior según la normativa definida por BCR Valores S.A.

CAPÍTULO II

GESTIÓN DE TRIPLE UTILIDAD

2.22 -2.23 -2.24- 2.25- 2.26- 2.27-
2.29-3.1-3.2- 203-2



2.1 NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD GRI 2-22; 2-23

Nuestro compromiso con la Sostenibilidad se establece en la Normativa interna del Conglomerado BCR y en la Planeación Estratégica de la subsidiaria, la cual es aprobada por nuestra Junta Directiva como máximo órgano de gobierno, para lo cual se definen previamente los temas materiales que trabajará durante el año y los siguientes. Como pilar importante BCR Valores considera en su “Visión” el enfoque hace el desarrollo sostenible.



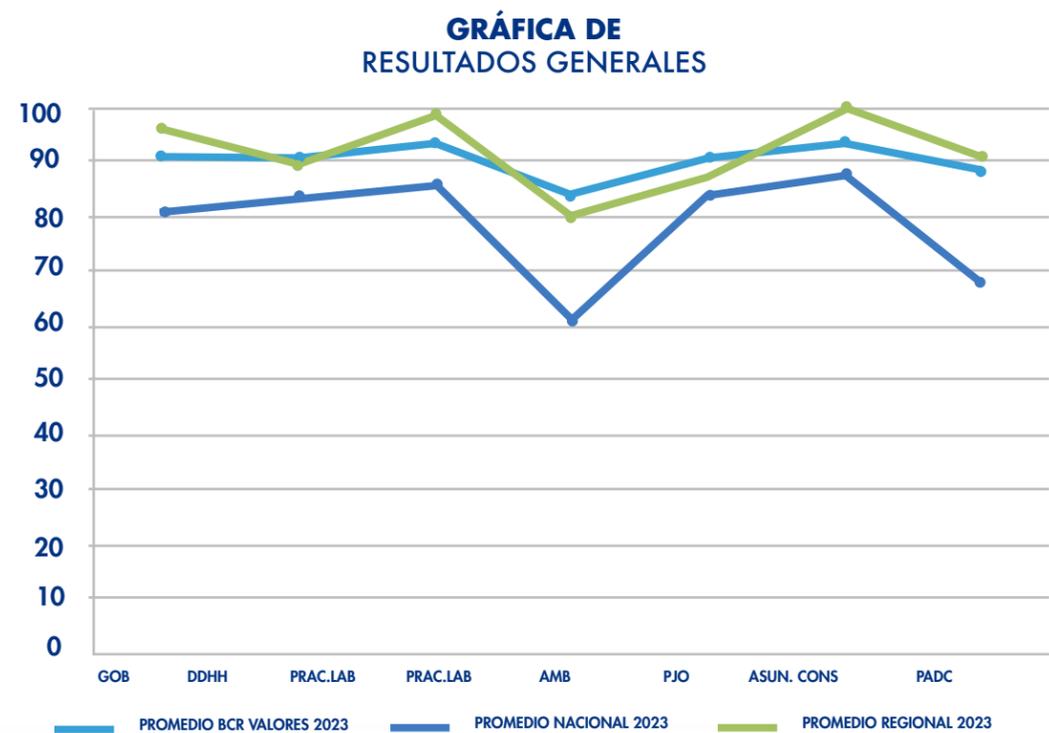
2.2 AVANCE DE NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Desde el año 2017 BCR Valores se comprometió con el objetivo de convertirse en una organización sostenible para lo cual hemos buscado apoyo de diferentes actores con el fin de trazar una ruta clara para alcanzar el objetivo. **Para ello hemos medido nuestro avance sobre los siguientes indicadores:**

2.2.1 INDICARSE:

Herramienta de autoevaluación sobre prácticas y políticas de Sostenibilidad aplicable a empresas de cualquier sector alineado a los principios de Pacto Global e ISO 26000.

A continuación, podrá encontrar los resultados de la evaluación con la herramienta Indicarse:



Promedio Regional:
N = 116
Promedio Nacional:
N = 5

	GOB	DDHH	PRAC.LAB	AMB	PJO	ASUN. CONS	PADC	PROMEDIOS
PROMEDIO BCR VALORES 2023	96	90	99	80	87	100	91	91,68
PROMEDIO NACIONAL 2023	81	84	86	61	84	88	68	78,86
PROMEDIO REGIONAL 2023	91	91	94	84	91	94	89	90,57

De acuerdo con los datos anteriores y las metas planteadas tenemos los siguientes resultados:

META 2023

ALCANZAR EL PROMEDIO NACIONAL

 CUMPLIDO EN 2022

META 2024

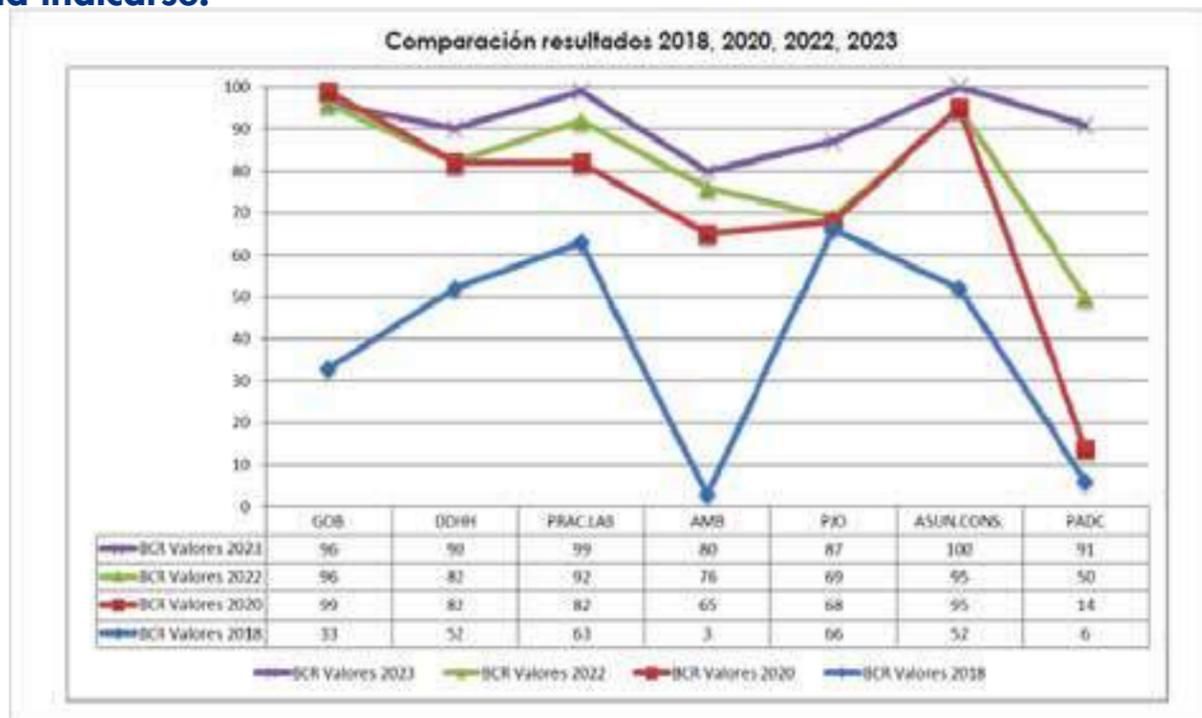
ALCANZAR EL PROMEDIO REGIONAL

 CUMPLIDO EN 2023

SUPERAR EL PROMEDIO NACIONAL

 CUMPLIDO EN 2023

En la siguiente gráfica se muestra la evolución de BCR Valores en el tiempo según los resultados de la herramienta indicarse:

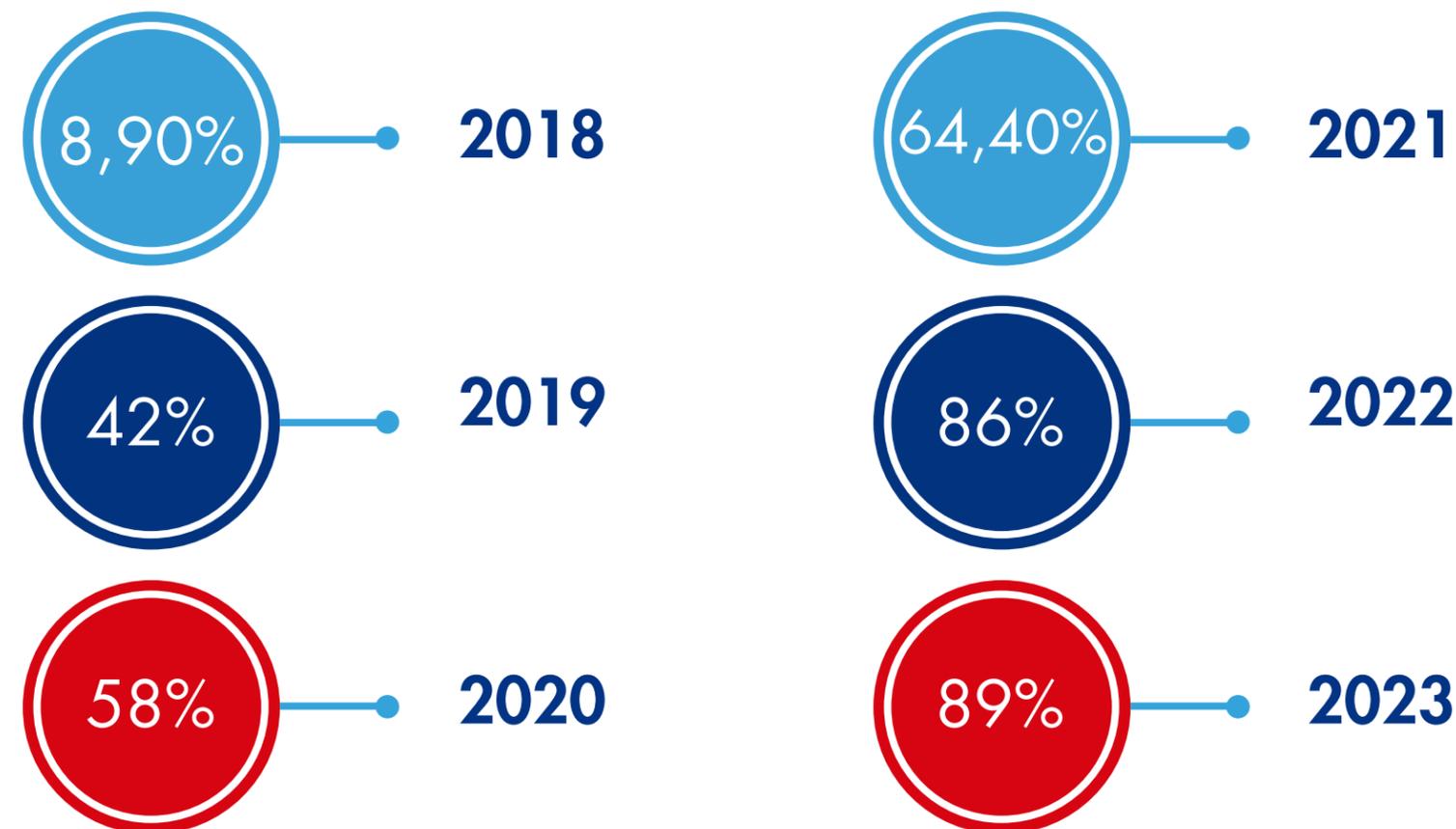


2.2.2 COMPROMISO DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO:

Mide el avance de la organización en los siguientes aspectos:

- Compromiso de la dirección con la Sostenibilidad
- Estructura y Responsabilidad
- Materialidad
- Objetivos, metas y programas
- Comunicación
- Rendición de Cuentas

Los siguientes datos muestran la evolución de BCR Valores en el tiempo en su esfuerzo por alinear su estrategia de negocio con su estrategia de sostenibilidad:



Nota: Tanto la herramienta de alineamiento estratégico como la herramienta Indicarse son mediciones que aplica la Agencia Empresarial para el Desarrollo para las empresas que se encuentran adscritas a ella. BCR Valores dejó de pertenecer a AED en el año 2023 sin embargo contrató sus servicios para aplicar la herramienta Indicarse al final del año 2023.

2.3 COMPROMISO Y POLÍTICAS CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE

2-24, 2-25, 2-27

BCR Valores establece sus compromisos y políticas de conducta empresarial responsable a partir de la normativa aplicable al Conglomerado Financiero BCR. En el Anexo 3 del Informe de Conducta Empresarial responsable del año 2022, se detalla la normativa general y se destaca la normativa interna que aborda los temas particulares de Conducta Social Responsable.

Esta documentación es de conocimiento de los funcionarios de BCR Valores y se comunica sobre la misma en los boletines internos y correos electrónicos. Además, documentos como el Código de Ética Institucional y el contenido de la ley 8204 es anualmente evaluado por parte del conglomerado para que sus enunciados sean continuamente refrescados por parte de los funcionarios.

Con respecto a Derechos Humanos, en BCR Valores Puesto de Bolsa se cuenta con la Disposición Administrativa para la Aplicación de un Proceso de Debida Diligencia de Derechos Humanos en BCR Valores la cual establece una metodología de valoración de los Derechos Humanos del Marco Ruggie de las Naciones Unidas, la cual es aplicada por la comisión de derechos humanos de nuestro puesto de bolsa con el fin de identificar temas prioritarios que trabajará el puesto de bolsa en esta materia.

Con esta metodología BCR Valores priorizó los derechos de sus trabajadores y se ha dirigido a establecer planes de acción que lo lleven a ser un Buen Lugar para Trabajar y establecer una buena experiencia para sus colaboradores.

2.4 ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

BCR Valores tiene una metodología para gestionar quejas y reclamaciones las cuales puede recibir por medios como página web, correo electrónico, contraloría de servicios del Conglomerado BCR o por medio de los funcionarios del puesto de bolsa.

PROCESO DE RECEPCIÓN

1. RECEPCIÓN DE QUEJA O SUGERENCIA

2. REGISTRO EN MATRIZ DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

3. ANÁLISIS DE CAUSA Y PLAN DE ACCIÓN

4. RESPUESTA A QUIÉN INTERPUSO LA QUEJA O SUGERENCIA

5. SEGUIMIENTO A QUEJAS Y SUGERENCIAS EN REVISIÓN POR DIRECCIÓN

MECANISMOS PARA SOLICITAR ASESORAMIENTO Y PLANTEAR INQUIETUDES

En BCR Valores el 100% de sus colaboradores deben participar en el cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad. La institución se organiza mediante iniciativas que responden a la gestión de los temas materiales e iniciativas creadas a partir del primer diagnóstico interno realizado sobre la herramienta Indicarse. Cada iniciativa tiene un líder que es acompañado por una de las jefaturas de BCR Valores.

La estrategia de sostenibilidad está a cargo de la Jefatura Administrativo-Financiera, que con el apoyo de la Coordinación Administrativa se encargan de guiar y dar seguimiento al cumplimiento de los planes de acción que se establecen anualmente y que ejecutan los colaboradores de nuestro puesto de bolsa.

BCR Valores coordina con la Gerencia Corporativa de Responsabilidad Social del BCR, con el fin de que su estrategia se alinee en lo posible a la estrategia de sostenibilidad del Conglomerado BCR. Desde el año 2017 BCR Valores fue apoyado por Asociación Empresarial para el Desarrollo en su camino hacia la Sostenibilidad, sin embargo, a partir del año 2023 contamos con un nuevo asesor en sostenibilidad el proveedor externo Ernst & Young, ambas empresas con amplia experiencia en el acompañamiento de empresas que desean convertirse en negocios sostenibles.

Las personas externas a la organización pueden enviar sus comentarios y consultas sobre este tema por medio de la página web de BCR Valores: <https://www.bcrvalores.com/wps/portal/valores/web/inicio/servicio-al-cliente/quejas-y-sugerencias>, por medio de la dirección electrónica bcrvalores@bancobcr.com o por medio de la entrevista a partes interesadas.

GESTIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS - 2-29

Como parte de sus objetivos para satisfacer las necesidades de sus partes interesadas BCR Valores S.A. realiza consultas dirigidas a ellos todos los años. Esto se realiza dividiendo sus partes interesadas en dos subgrupos para ejecutar las entrevistas al subgrupo correspondiente cada dos años y así establecer un plazo de medición y comparación.

Para el año 2023 se llevó a cabo la consulta de la cual se obtenido los siguientes resultados:

Partes Interesadas	Cantidad de entrevistas		Satisfacción con la relación		Satisfacción en los insumos recibidos								Satisfacción en la experiencia de recepción de insumos			
	2021	2023	2021	2023	Promedio (pertinencia, veracidad)		Pertinencia		Veracidad		Oportunidad		General		Frecuencia y rapidez	
					2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023	2021	2023
Audidores ISO	2	2	8,5	9,0	10	9,8	10	9,5	10	10,0	10	10,0	10	9,5	+	no responde
Audidores Externos	2	1	9,5	10,0	10	10,0	10	10,0	10	10,0	10	no responde	10	no responde	+	no responde
Asesores Legales	2	1	9,0	8,0	10,0	9,0	9,5	8,0	9,5	10,0	10,0	9,0	10	8,0	+	9,0
Proveedores	11	9	9,6	9,6	9,7	9,5	10	9,4	9,9	9,7	9,4	9,5	10	8,6	+	9,0
TOTALES	17	13	9,2	9,2	9,9	9,6	9,9	9,2	9,9	9,9	9,9	9,9	10	8,7	*	9

En el año 2023 también se consultó a los colaboradores de BCR Valores con los siguientes resultados:

Colaboradores de BCR Valores	Año	Satisfacción con la relación	Promedio de satisfacción con insumos de información	Satisfacción con los insumos recibidos			Satisfacción con la experiencia del insumo recibido	
				Pertinencia	Veracidad	Oportunidad	General	Frecuencia y rapidez
	2021	8,6	7,1	6,5	6,4	8,4	8,7	8,4
	2023	8,8	8,5	8,6	8,8	8	8,6	8
	Variación 2021 / 2023	0,2	1,4	2,1	2,4	-0,4	-0,1	-0,4

Aun cuando los resultados de la consulta a partes interesadas es un 90.02% y cumple con el indicador establecido BCR Valores debe atender las observaciones de quienes hayan calificado por debajo de 90%.

Para los colaboradores, es importante anotar que BCR Valores mejora el resultado de su indicador respecto al año 2023 pasando de 82 % a 84.66%, lo que denota que las acciones tomadas en el puesto de bolsa para mejorar su experiencia han sido efectivas, por lo que BCR Valores debe continuar trabajando por alcanzar su objetivo de satisfacer a sus colaboradores en un 90 %.

A partir del año 2023 BCR Valores empieza a introducir cambios en la forma de gestionar al resto de sus partes interesadas ajustándose a la nueva metodología establecida por el Conglomerado Financiero BCR, esta técnica no solo identifica sus partes interesadas, sino que además permite

gestionarlas considerando aspectos importantes para su adecuada atención. El proceso de aplicación permite identificar las partes interesadas en internas o externas, priorizándolas de acuerdo con su influencia e impacto, definiendo sus necesidades y requerimientos, estableciendo los responsables a través de la matriz RACI, definiendo las acciones y tareas para la gestión y comunicación con sus partes interesadas.

La metodología anterior se encuentra definida en el Procedimiento para la gestión de partes interesadas en BCR Valores V-74-17

A finales del año 2023 BCR Valores aplicó el procedimiento mencionado anteriormente y se identificaron las siguientes partes interesadas

PARTES INTERESADAS

Para el año 2024 se espera aplicar la metodología del Customer Experience Management para trabajar la experiencia deseada a las partes interesadas en su interacción con BCR Valores S.A. y aplicar e incorporar en su consulta a partes interesadas aquellas identificadas por primera vez.

Externas	Internas
SUGEVAL	Junta Directiva BCR Valores
Bolsa Nacional de Valores	Comites de Apoyo (Riesgo, Cumplimiento, Activos y Pasivos, Nominación, Auditoría, TI)
Banco Central de Costa Rica	Banco de Costa Rica (servicios que el banco brinda al Puesto de Bolsa con SLA)
Contraloría General de la República	Grupo Gerencial BCR Valores
Ministerio de Hacienda	Colaboradores BCR Valores
Municipalidad de San José	Auditoría Interna
Proveedores	
Asesores Legales	
Clientes	
Competencia	
Auditoría Externa	

2.5 DEFINICIÓN DE TEMAS MATERIALES

3-1, 3-2

BCR Valores hizo un análisis de materialidad de la mano de la Asociación Empresarial para el Desarrollo en 2020, para identificar sus impactos y establecer planes de acción para mitigarlos. Cada año se revisan estos temas materiales con la participación de las jefaturas y Gerencia de BCR Valores en el ejercicio de Planeación Estratégica para asignar recursos a los planes de acción que atienden los temas materiales. A continuación, se describen:

DIMENSIÓN ECONÓMICA	
GOBERNANZA	GENERACIÓN DE VALOR ECONÓMICO
<ul style="list-style-type: none"> Gobierno corporativo Ética - Anticorrupción - Antilavado de dinero. Rendición de cuentas - Comunicación - Información 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Riesgos ASG. Transformación Digital e Innovación. Seguridad de la Información Inversiones seguras con Criterios ASG Experiencia de clientes y partes interesadas

DIMENSIÓN SOCIAL	
BUEN LUGAR PARA TRABAJAR	DERECHOS HUMANOS
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Capital Humano Experiencia del Colaborador 	<ul style="list-style-type: none"> Educación Financiera Inclusión Laboral
DIMENSIÓN AMBIENTAL	
ECOEficiencia	
<ul style="list-style-type: none"> Bandera Azul Ecológica Carbono Neutralidad Plus 	

Los temas materiales se mantuvieron para el año 2023.

2.6 IMPACTOS DE TEMAS MATERIALES

203-2

BCR Valores define sus impactos sobre sus temas materiales en el Anexo 1 que puede consultar al final de este informe. En esta tabla se identifican los impactos positivos y negativos reales y potenciales identificados por BCR Valores sobre los cuales se establecen los planes de acción que se trabajaron durante el año 2023 con el fin de mitigarlos.

2.7 APOORTE A OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Los objetivos de Desarrollo Sostenible llaman a las organizaciones a establecer acciones globales para terminar con la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas disfruten de la paz y prosperidad.

BCR Valores realizó un mapeo que podrá revisar en el Anexo 2 donde identifica con qué objetivos de desarrollo sostenible contribuye de forma directa o indirecta.

Contribuidmos con los ODS marcados en la rueda a continuación.



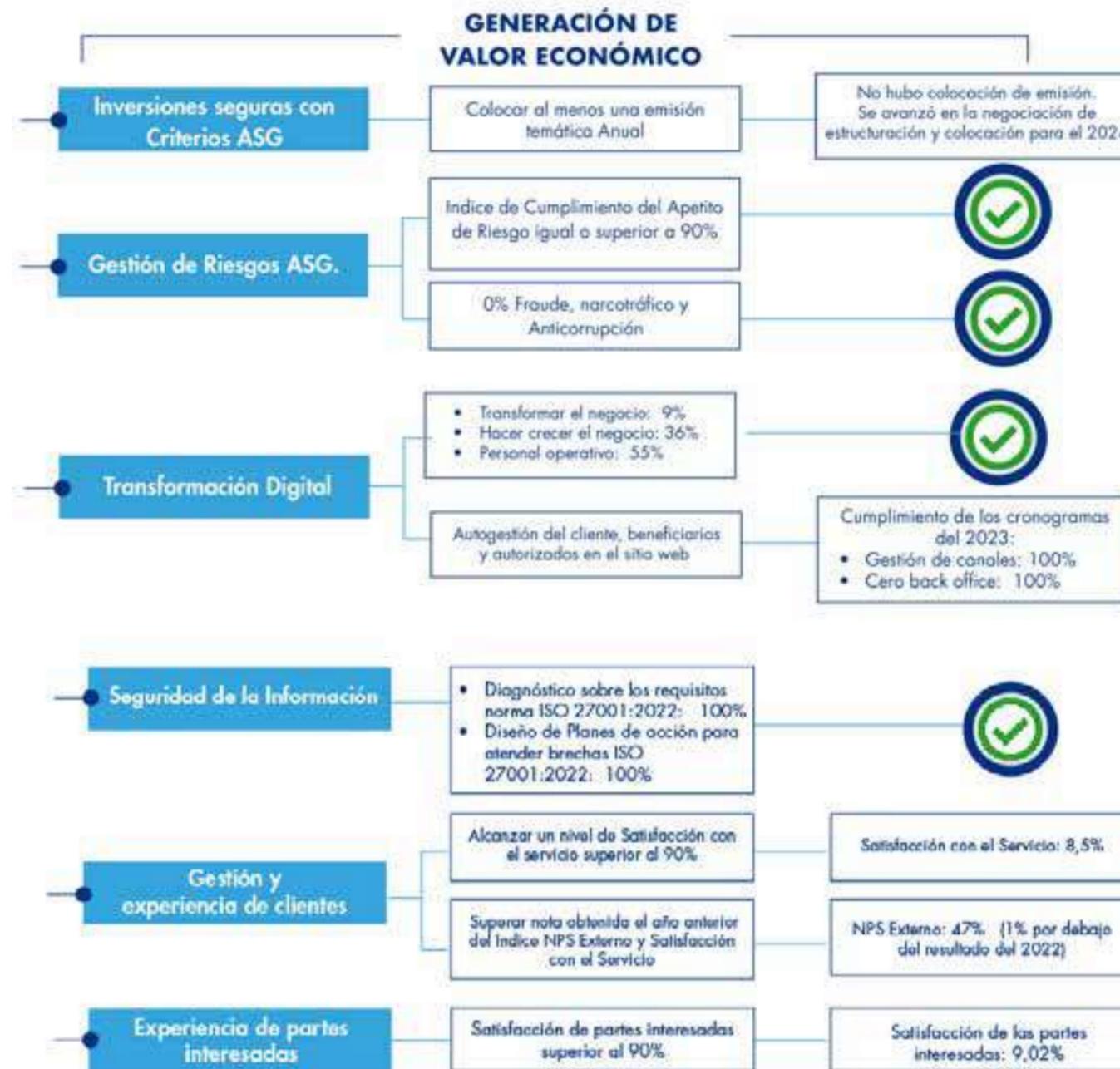


CAPÍTULO III

DIMENSIÓN ECONÓMICA

2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16,
2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 201-203-204- 205-207-
308- 407-408- 414- 418

METAS 2023 - DIMENSIÓN ECONÓMICA





3.2

GOBERNANZA EN BCR VALORES

(2-9)

Para BCR Valores la gobernanza representa una herramienta esencial para su gestión permitiendo tomar decisiones y realizar acciones en todas las áreas de la organización, promoviendo al mismo tiempo un comportamiento ético, la rendición de cuentas, el respeto a la legalidad, y la transparencia.

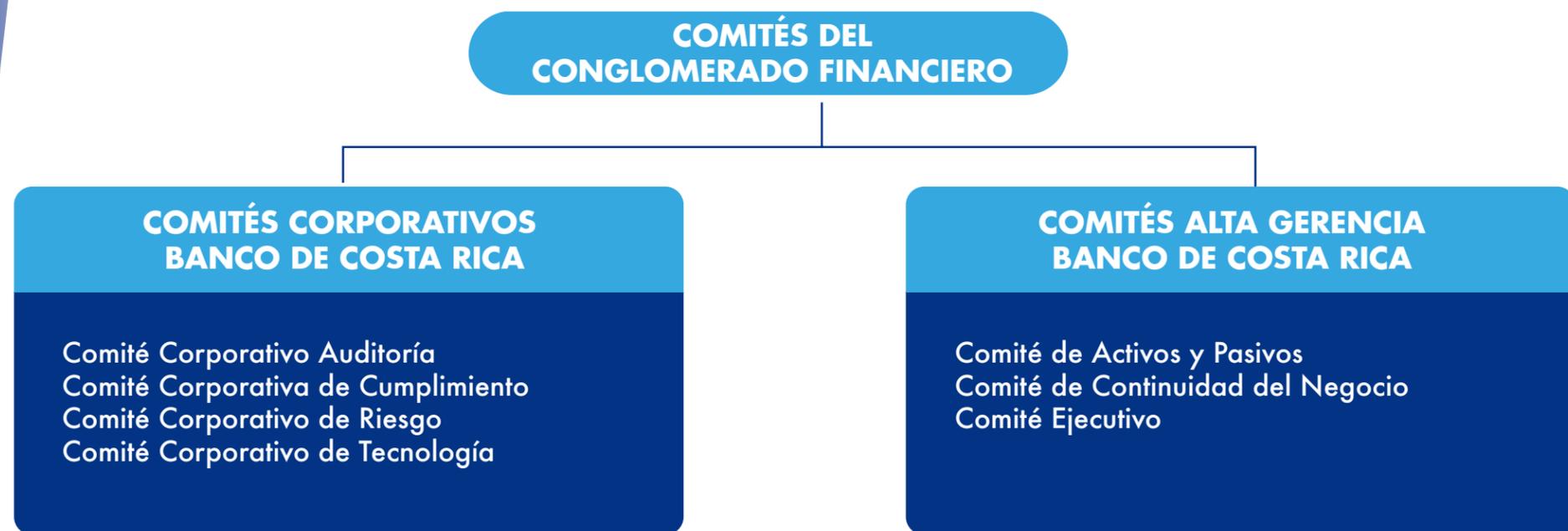
BCR Valores se alinea a la estructura de Gobernanza del Conglomerado Financiero BCR la cual se rige según lo dispuesto en el Reglamento sobre Gobierno Corporativo, acuerdo CONASSIF 4-16, y la Directriz presidencial 102-MP Política general sobre transparencia y divulgación de información financiera y no financiera para empresas propiedad del Estado.

Es una subsidiaria cuyo capital social le pertenece en un 100% al Banco de Costa Rica y su máximo órgano de gobierno es la Junta Directiva, encargada de la dirección de la organización.



La Junta de BCR Valores está conformada por **5 directores y un miembro externo** a quién le corresponde el rol de fiscal de la Junta Directiva.

Asimismo, BCR Valores S.A. tiene participación en Comités del Conglomerado Financiero del Banco de Costa Rica, según se detalla a continuación:



Composición por Género y Edad de los órganos de Gobierno que rigen a BCR Valores S.A.

Junta Directiva de BCR Valores S.A.

	Porcentaje	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
	33%	0	0	2	2
	67%	0	1	3	4
	100%	0	1	5	6

Comités de Conglomerado en los que participa BCR Valores

	Porcentaje	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
	42%	0	3	5	8
	58%	0	3	8	11
	100%	0	6	11	19

Designación y selección de la Junta Directiva de BCR Valores S.A., su función y delegación de responsabilidades en la gestión de los impactos (2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14)

BCR Valores S.A., como subsidiaria del Banco de Costa Rica, posee una estructura organizacional aprobada con las dependencias necesarias y su Junta Directiva es nombrada por la Junta Directiva del BCR actuando en su condición de Asamblea de Accionistas. Para la selección de los miembros de la Junta Directiva de BCR Valores se debe respetar los requisitos establecidos en sus estatutos de creación, el Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del órgano de dirección y de la Alta Gerencia de entidades y empresas supervisadas CONASSIF 15-22, el Reglamento sobre Gobierno Corporativo CONASSIF 04-16 y la normativa interna aplicable.

La Junta Directiva ejerce sus funciones de manera independiente y bajo su exclusiva responsabilidad. Por medio de este órgano se giran las principales líneas estratégicas a seguir por parte de la organización, a través de la Gerencia General y jefaturas, quienes a su vez se encargan del desarrollo táctico de estas líneas estratégicas y la gestión de los impactos de la Estrategia de Sostenibilidad. Este proceso es fundamental para guiar a la organización en la gestión del recurso humano, financiero, ambiental y tecnológico que permita alcanzar los objetivos planteados.

Asimismo, para la gestión de impactos distintas áreas de BCR Valores participan en el análisis y elaboración de información fundamental que permite el establecimiento de planes de acción y de sus responsables. El cumplimiento y avance de estas acciones se mide mensualmente en las reuniones de Gerencia y Jefaturas y periódicamente es presentando un informe de gestión a la Junta Directiva. Igualmente, previo a la publicación del Informe de Sostenibilidad este debe ser de conocimiento y aprobación por parte de la Junta Directiva.

En síntesis, los impactos de la organización se gestionan a través de la Junta Directiva, Gerencia, Jefaturas y personas trabajadoras de BCR Valores, respetando las funciones y la estructura organizativa definidas.

La Gerencia General y las jefaturas de BCR Valores se conforman de la siguiente forma:

JEFATURAS DE BCR VALORES S.A.



Vanessa Olivares Bonilla
Gerencia General



Richard Soto Calderón
Gerencia Comercial
y de Proyectos



Marco Chaves Rodríguez
Jefatura de Negocios



Milisen Conejo Abarca
Jefatura de Administrativa
Financiera



Flor Díaz Valverde
Jefatura de Mercados



Miguel Barquero Prado
Jefatura de Tecnología de la
Información



Iván Monge Cubillo
Jefatura de Riesgos
y Control Normativo



Esteban Sandoval Loaiza
Jefatura de Auditoría Interna

CONFLICTOS DE INTERÉS (2-15)

BCR Valores S.A. cuenta con su política sobre conflictos de interés que establece las conductas y mejores prácticas a las que se encuentran sujetos los colaboradores y miembros de Junta Directiva para prevención de conflictos de interés.

Asimismo, se rige también con el Código de Ética Corporativo del Conglomerado Financiero BCR.



Información a detalle puede ser consultada por el público desde las direcciones:

https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo/informacion_gobierno_corporativo/codigo_etica/

https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/gobierno_corporativo

COMUNICACIÓN DE INQUIETUDES CRÍTICAS (2-16)

La Gerencia General de BCR Valores en caso de presentarse alguna inquietud crítica la valora y la eleva a Junta Directiva en alguna de las sesiones ordinarias donde explica las medidas que está tomando en caso necesario. En esta sesión la Junta Directiva, se da por enterada, aprueba el plan de acción si es necesario y define si agrega alguna medida adicional para atender la situación. Durante el año 2023 la Gerencia General presentó 7 inquietudes críticas de carácter confidencial.

CONOCIMIENTO DE LA JUNTA DIRECTIVA SOBRE DESARROLLO SOSTENIBLE (2-17)

La Gerencia General de BCR Valores S.A. incluye en el plan anual de capacitación para la Junta Directiva temas relacionados con Sostenibilidad Empresarial. También comunica el avance de la estrategia para que la Junta Directiva conozca sobre las acciones que realiza BCR Valores en esta materia y así escuchar las recomendaciones de los miembros de la Junta Directiva. En el año 2023 se coordinó una capacitación para la Junta Directiva relacionada con Acompañamiento Empresarial y Preparación de Informes de Sostenibilidad.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA JUNTA DIRECTIVA (2-18)

La Junta Directiva de BCR Valores es evaluada una vez al año a través de la metodología utilizada por el Conglomerado Financiero BCR para llevar a cabo este proceso en procura de fortalecer el Gobierno Corporativo.



Información sobre este proceso se encuentra disponible en la siguiente información:

<https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/transparencia/informes/autoevaluacion/>

POLÍTICA DE REMUNERACIÓN (2-19, 2-20)

La asistencia de los miembros de la Juntas Directiva a las sesiones ordinarias y extraordinarias les da derecho al cobro de dietas fijas, que son contempladas en el presupuesto anual de BCR Valores S.A. Estas son las únicas remuneraciones que pueden percibir los miembros de la Junta por el desempeño de sus funciones.

El monto de las dietas de la Junta Directiva de BCR Valores es definido por la Junta Directiva General, y este monto no podrá ser mayor al importe autorizado por el Consejo de Gobierno para los directores de la Junta Directiva General.

Los objetivos y desempeño de los miembros de Junta Directiva es fundamental para la organización, a través de estos se aprueban las políticas para la Conducta Empresarial Responsable del Conglomerado Financiero BCR y conocen los planes de acción que atienden los temas materiales de la Estrategia de Sostenibilidad del Puesto de Bolsa, lo cual se detalla en el apartado Designación y selección de la Junta Directiva de BCR Valores S.A., su función y delegación de responsabilidades en la gestión de los impactos de este informe.

En lo que respecta a las Jefaturas de BCR Valores, las relaciones de trabajo se rigen por el Código de Trabajo, y la política interna llamada "Políticas del régimen de empleo y salario para la contratación de personas trabajadoras en BCR Valores S.A."

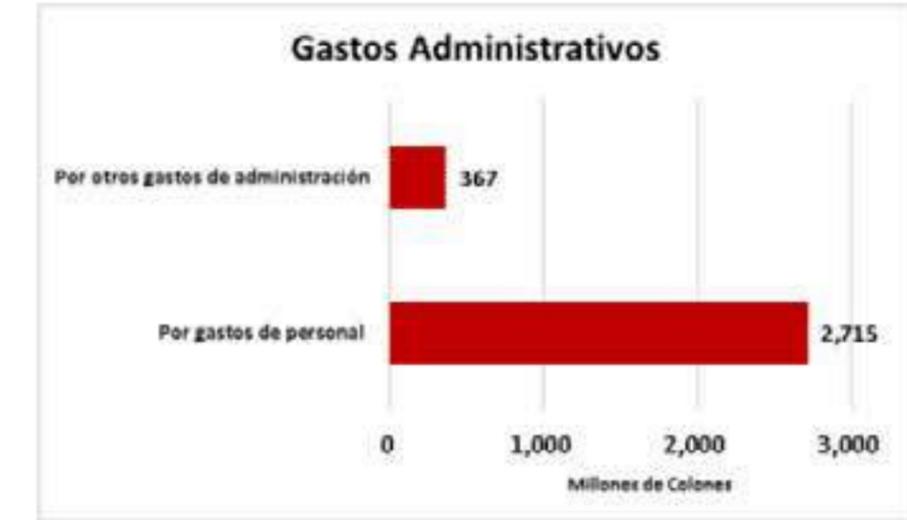
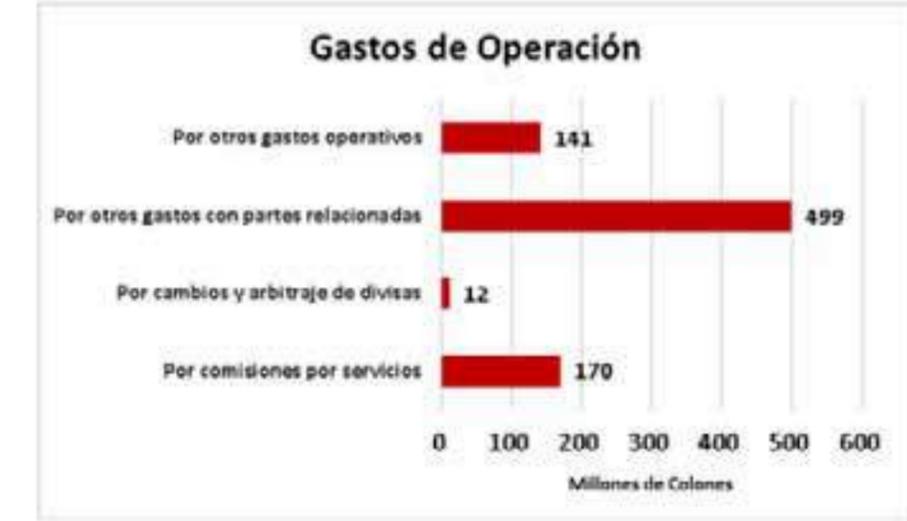
Durante el 2023 la evaluación de las jefaturas de BCR Valores incluía metas relacionadas con los temas materiales y planes de acción para atender dichas metas.

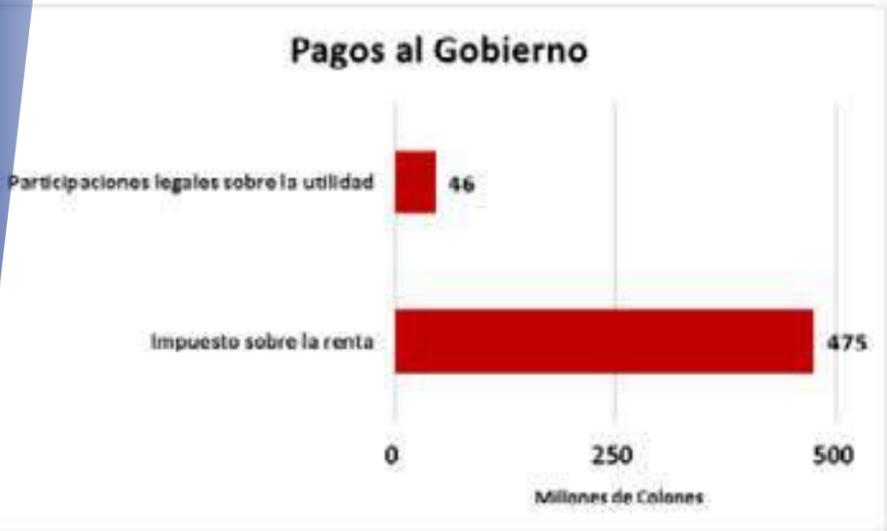
DESEMPEÑO ECONÓMICO (201-1, 201-4)

La gestión financiera de BCR Valores S.A. se resume en sus estados financieros auditados y notas explicativas. Los procesos operativos, la estrategia comercial y los planes estratégicos son insumos que contribuyen en la generación y distribución del valor económico de la empresa, cuyo principal objetivo es la generación de utilidades.

Si desea consultar más detalle al respecto puede dirigirse a la página 47 del Reporte de Conducta Empresarial Responsable 2022 (Valor Económico Directo Generado y Distribuido)

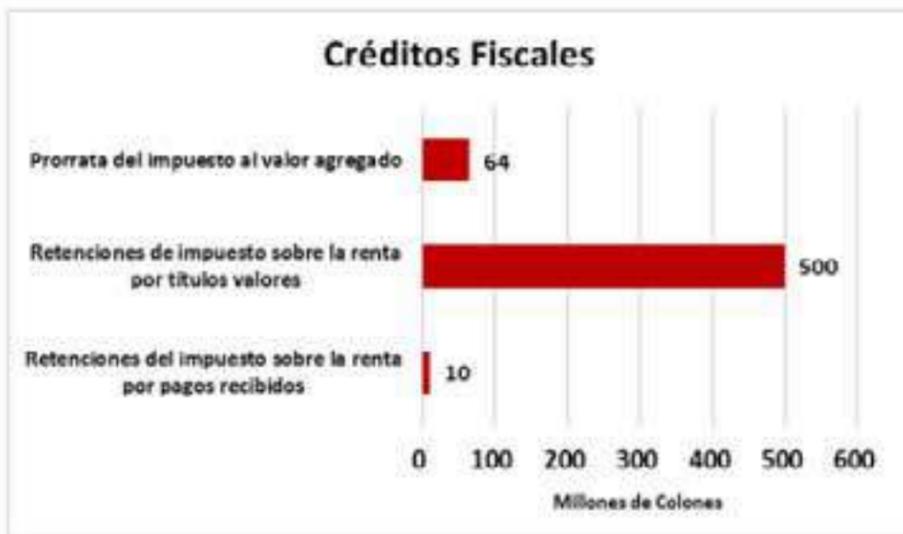
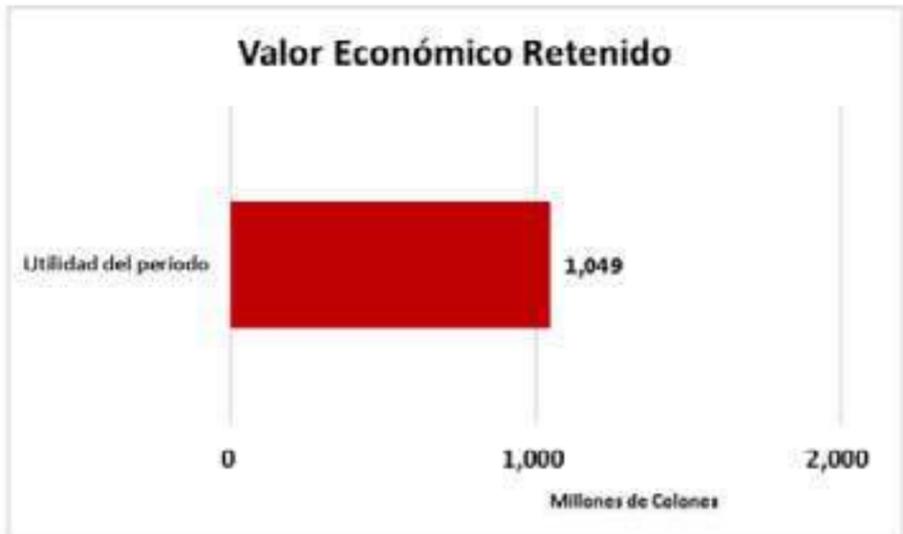
En los gráficos adjuntos podrá encontrar un resumen de los principales resultados del puesto de bolsa:





Por la naturaleza de las actividades que realiza BCR Valores S.A., la asistencia financiera recibida por parte de las autoridades gubernamentales es limitada en comparación con otras actividades económicas y se reduce a créditos fiscales en relación al impuesto sobre la renta y el impuesto al valor agregado.

Si desea consultar más detalle sobre la forma en que BCR Valores gestiona este tema puede dirigirse a la página 49 del Reporte de Conducta Empresarial Responsable 2022 (Asistencia financiera recibida del Gobierno)



GOBIERNO FISCAL - CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS (207-1, 207-2, 207-3)

La gestión fiscal en BCR Valores S.A. se lleva a cabo en apego a las leyes, reglamentos y demás normas establecidas por el Gobierno de Costa Rica, territorio al cual se circunscribe la presencia comercial de la entidad. Los procesos automáticos y controles existentes brindan seguridad a la institución en cuanto a la gestión y control fiscal que realiza.

Asumiendo la responsabilidad que nos corresponde con nuestras obligaciones tributarias, BCR Valores mantiene una serie de controles que le permite cumplir con todas sus obligaciones dentro de los plazos establecidos y en estricto acatamiento a lo que establece la ley, manteniendo a su vez una comunicación fluida con sus partes interesadas en distintas vías y con distintos enfoques.

Si desea consultar más detalle acerca de este tema y como se gestiona en BCR Valores puede dirigirse a la página 49 a la 51 del Reporte de Conducta Empresarial Responsable 2022



3.2.2 ÉTICA, ANTICORRUPCIÓN, ANTI LAVADO DE DINERO

ANTICORRUPCIÓN (205-1, 205-2, 205-3)

Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción (205-1)

BCR Valores realiza mapeos de riesgo abarcando el 100% de los procesos. En estos mapeos se incluyen la evaluación del riesgo de corrupción.

La forma de atender estos riesgos identificados es que cada dueño de proceso establece un plan de acción para mitigar los riesgos en caso de que no existan. Si ya hay planes que mitiguen el riesgo solamente se revisan al menos una vez al año cuando se realiza la valoración de riesgo correspondiente al proceso que se esté evaluando.

a. Los riesgos significativos relacionados con la corrupción identificados a través de la evaluación de riesgos son los siguientes:

BCR Valores S.A.		
Riesgos relacionados con actos de corrupción		
Jefatura	Proceso	Riesgo
Mercados	Ejecución de Operaciones	Que el trader genere información al corredor de bolsa para eludir los controles del libro de órdenes (criterios de asignación) a cambio de una dádiva (Fraude - colusión)
Negocios	Atracción de Clientes y Apertura de Cuentas	Se apertura cuenta de un cliente con negocios ilícitos (Fraude y Soborno) (Reputacional)
JAF	Compras	Funcionario del Puesto de Bolsa que acepta comisiones de algún proveedor para beneficiar una contratación (actos de corrupción)
Riesgo	Riesgo y Cumplimiento Normativo	Que los encargados de la gestión de emisores emitan criterios inexactos en los informes para favorecer a un emisor.
Gerencia	Generación de la estrategia	Creación de necesidades como parte de las actividades asociadas a los "objetivos estratégicos" generando conductas fraudulentas en los procesos de adquisición, contratación y prestación de servicios
JAF	Manejo de personal	Que funcionarios de BCR Valores asistan a capacitaciones innecesarias en el exterior con objetivos no relacionados a las actividades sustanciales de BCR Valores.
Mercados	Estructuración de Emisiones	Que los participantes del proceso colusionen para favorecer a un emisor (fraude - soborno)
Cumplimiento	Cumplimiento	Colusión entre un oficial de cumplimiento y el área comercial para omitir o flexibilizar los requisitos para documentar el origen de fondos de los clientes
JAF	Operativo (Control Interno, normativa, caja chica, parqueos)	Que se beneficie un proveedor en particular sin tomar en cuenta criterios de competencia y precio.
Negocios	Atracción de clientes y apertura de cuentas	Se prospecte a un cliente con negocios ilícitos

COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN 205-2

El Conglomerado BCR se encuentra en proceso de consulta de las Políticas en materia de anticorrupción, estas se encuentran siendo revisadas por las diferentes partes interesadas, por lo cual todavía no se han comunicado oficialmente a los órganos de gobierno, a los colaboradores del puesto de bolsa ni a los socios de negocios.

El Conglomerado BCR se rige por el Código de ética corporativo del Conglomerado Financiero BCR B-94-11, sobre el cual se brinda capacitación a los colaboradores y se difunden cápsulas informativas sobre el mismo. Dentro del Código de Ética se tocan temas de ética, anticorrupción y antilavado de dinero.

Resultados de Capacitaciones sobre Ética y Anti Lavado de Dinero:

Nombre del curso	Mujeres	Porcentaje	Hombres	Porcentaje	Total	Total Porcentaje
Curso Ética 2022 (BCR)	28	41%	41	59%	69	100%
Taller sobre aspectos generales de la Ética. Régimen Sancionatorio. Análisis de casos. BNV	32	44%	40	56%	72	100%
Curso Ley 7786 (BCR)	28	39%	44	61%	72	100%

Nota: Para consultar nuestro código de Ética diríjase al siguiente link: <https://www.bancobcr.com/wps/portal/bcr/bancobcr/acerca-del-bcr/transparencia/etica>

INCIDENTES DE CORRUPCIÓN CONFIRMADOS Y MEDIDAS TOMADAS (205-3)

De acuerdo con el cuadro adjunto, para el periodo 2023 no se reportaron incidentes de corrupción en BCR Valores S.A., por lo cual no fue necesario tomar medidas.

Tipo de Incidente	Cantidad de casos
Cantidad total y naturaleza de los incidentes de corrupción confirmados.	Cero
Cantidad total de incidentes de corrupción confirmados a consecuencia de los cuales fueron despedidos o se aplicaron medidas disciplinarias a los colaboradores.	Cero
Cantidad total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción.	Cero
Casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe y los resultados de esos casos.	Cero

3.2.3 COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

En BCR Valores S.A., nuestra comunicación se rige por una Estrategia de Comunicación Anual, que se despliega en dos frentes: Comunicación Interna y Externa, adaptada específicamente a cada uno de nuestros públicos objetivos.

COMUNICACIÓN INTERNA

Público Objetivo: Colaboradores de BCR Valores Puesto de Bolsa.

Enfoques clave de la Comunicación Interna:



INFORMAR



FORMAR



MOTIVAR

Objetivo principal:

- Nuestro propósito radica en establecer una interacción fluida entre todos los niveles de la empresa. Buscamos difundir información valiosa y optimizar su flujo entre las distintas áreas, dinamizando así la labor de nuestros colaboradores.
- Esto contribuye a crear un ambiente laboral agradable y fomenta el intercambio de conocimientos. Todo esto se logra mediante el uso de herramientas colaborativas que permiten la interacción entre todos los colaboradores. Además, el 100% de nuestra comunicación se gestiona a través de plataformas digitales, las cuales detallamos a continuación.

CANALES INTERNOS



- **Comunidad de Somos Privada:** Esta comunidad es una página, exclusiva para nuestros colaboradores, en la cual se comparte y almacena toda la información, noticias y material por medio de wikis, dirigido especialmente a nuestro equipo.
- **Boletín Informativo:** Es el medio oficial de comunicación interna, el cual se envía una vez a la semana a todos los colaboradores con los comunicados relevantes. Esta se alimenta en una sección de la Comunidad privada de Somos, ofreciendo a los colaboradores un espacio interactivo para discutir cada comunicado en profundidad.
- **Correo Oficial de BCR Valores:** es el canal designado para el envío del boletín informativo semanal, comunicaciones de Engagement laboral (cumpleaños, bienvenidas y días festivos), así como convocatorias de actividades y charlas oficiales de carácter obligatorio y voluntarias.
- **Webex y Microsoft Teams:** son nuestras herramientas oficiales de chat interno, empleadas para facilitar la comunicación fluida entre colaboradores y clientes, así como para llevar a cabo reuniones, charlas y presentaciones internas.

COMUNICACIÓN EXTERNA

Público Externo: Clientes, prospectos y partes interesadas de BCR Valores S.A.

Objetivos principales:

- Fortalecer la relación con nuestros clientes al proporcionar información oportuna para decisiones acertadas.
- Contribuir al conocimiento y posicionamiento de nuestra empresa en el sector, enfocándonos en la transparencia y disponibilidad de información para generar valor.
- Presentar y destacar nuestra propuesta de valor en el mercado, resaltando nuestras características distintivas.

La comunicación externa de BCR Valores se despliega en tres modalidades:



Comunicación Externa Operativa:

Mantenemos una comunicación ordinaria con clientes, proveedores y la administración a través de comunicados operativos.



Comunicación Externa Estratégica:

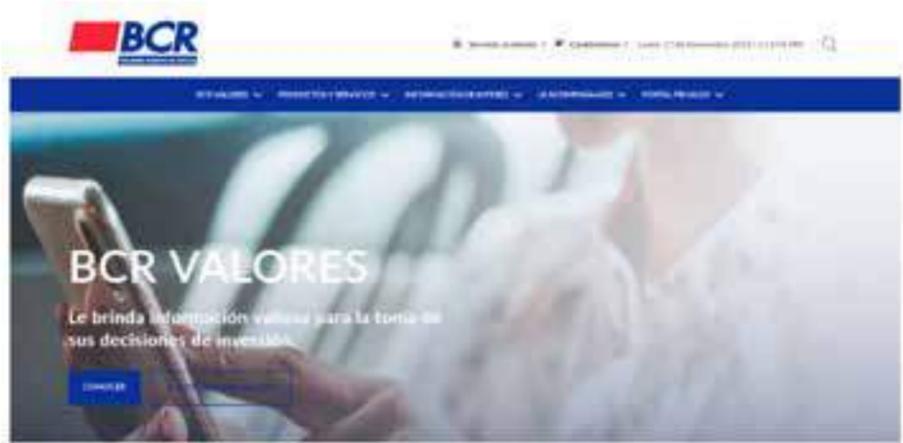
Nos acercamos a nuestros clientes, prospectos y partes interesadas mediante charlas, materiales audiovisuales y otros recursos. Esta aproximación nos permite obtener datos valiosos para comprender mejor a nuestro público y sus comportamientos.



Comunicación Externa de Notoriedad:

Destacamos nuestras fortalezas y los beneficios de nuestros productos y servicios ante el público en general.

CANALES EXTERNOS



Sitio Web Corporativo: (www.bcrvalores.com)

Nuestro sitio web es la ventana principal que ofrece información detallada sobre nuestra empresa, servicios que proporcionamos, informes de rendición de cuentas y vías de contacto directo.

Reporte de Resultados de Visitas del Sitio Web:

Febrero a Diciembre 2023: se obtuvo un total de 78.760 visitas.

- **Comunidad de Somos Pública:** En esta comunidad se encuentra toda la información y noticias de BCR Valores dirigido a todos los colaboradores del Conglomerado del Banco BCR.
- **Correo Oficial de BCR Valores:** Correo electrónico establecido para el envío de comunicados operativos, informativos y promocionales de BCR Valores.



Sitio Web Privado:

Es una herramienta exclusiva para nuestros clientes, la cual pueden utilizar para visualizar y autogestionar información de sus inversiones, poniendo a disposición toda la información necesaria para la toma de decisiones, con acceso la 24 horas del día.



Red Social: LinkedIn

Aumentar la visibilidad de BCR Valores y su autoridad en el sector; por medio de una comunicación creativa, actualizada y relevante, es el objetivo principal de la apertura de la red social.

Objetivo de Redes Sociales:

Comunicación (Alcance)
Awareness (Conciencia de Marca)
Posicionamiento
Interacción

KPI'S

Aumentar nuestra comunidad en plataformas digitales.
Aumentar la conciencia de marca en nuestra en medios digitales.
Generar contenido de valor que posicione la marca en nuestra comunidad.
Generación de Leads de los usuarios a través de las plataformas digitales.

Reporte de Resultados de seguidores:

Febrero a Diciembre 2023: se obtuvo 1.922 seguidores de forma orgánica.



Canal de Youtube:

Es el medio donde nuestro público externo puede visualizar nuestras charlas, tutoriales y videos corporativos de nuestros servicios.



Eventos Corporativos:

Durante el año se tienen programados eventos híbridos y virtuales dirigidos a nuestros clientes y prospectos, con el fin de llevar a cabo la estrategia de negocios y la estrategia de comunicación externa, por lo que se establece un protocolo para la producción de eventos corporativos en BCR Valores S.A.

RENDICIÓN DE CUENTAS:

Como parte de la estrategia de comunicación BCR Valores también comunica su gestión de negocio por medio de sus estados financieros, informe de presupuesto e informe de liquidación presupuestaria y su Informe de Sostenibilidad, los cuales se encuentran en su página web www.bcrvalores.com

Entre el año 2019 y 2021 BCR Valores presentó a sus partes interesadas una Memoria de Sostenibilidad. En el año 2022 presentó su primer Informe de Sostenibilidad bajo los estándares GRI (Global Reporting Initiative) y para reportar sus impactos para el año 2023 se está presentando este Informe de Sostenibilidad también basado en los Estándares Internacionales GRI, todo con el fin de avanzar en el objetivo de transparencia hacia sus partes interesadas.

ESTADOS FINANCIEROS BCR VALORES

En este apartado encontrará el detalle trimestral de nuestros Informes financieros: Estado de posición financiera, Estado de Resultados, Estado de cambios en el patrimonio, Estado de Flujos de Efectivo y Notas a los Estados Financieros. Según el artículo 13 de la Ley No. 7732 Ley Regulatoria del Mercado de Valores, que entró en vigencia a partir del 27 de marzo de 1998. La autorización para realizar oferta pública no implica calificación sobre la bondad de la emisión ni la solvencia del emisor o intermediario.

Mo: Seleccione una opción Estado Financiero: Seleccione una opción

[Descargar PDF](#)

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

El objetivo de este informe es presentar la integración y funcionamiento de los órganos de gobierno corporativo del Conglomerado Financiero BCR, del cual es parte BCR Valores S.A. Aquí encontrará información detallada de nuestra junta directiva, personas y empresas vinculadas, auditoría externa, así como políticas y lineamientos adoptados para asegurar las buenas prácticas de gobierno corporativo.

[Clic aquí para ver el Informe Anual de Gobierno Corporativo](#)

INFORME DE LABORES ANUAL

El presente informe se elabora de conformidad con el artículo 3 de la Ley N° 3358 "Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas", publicada en La Gaceta N° 192 del 6 de octubre del 2016, con el objetivo de divulgar la labor desarrollada por BCR Valores durante el año y como parte de la obligación constitucional de las entidades públicas de rendir cuentas por su labor.

[Descargar Informe de Labores Anual.pdf](#)

REPORTE DE CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE 2022

De Clic a continuación para descargar el reporte:

- Seleccione una opción:
- [Reporte sostenibilidad 2019](#)
 - [Reporte sostenibilidad 2020](#)
 - [Reporte sostenibilidad 2021](#)
 - [Reporte sostenibilidad 2022](#)
 - [Reporte sostenibilidad 2023](#)

INFORME SISTEMA DE GESTIÓN DE EMISIONES DE GEI

El Informe Final del Sistema de Gestión de Emisiones de GEI pretende informar a las partes interesadas de BCR Valores, el resultado de la huella de carbono obtenida por el inventario de Gases de Efecto Invernadero aplicado durante el periodo en revisión, con el fin de demostrar nuestro compromiso sostenido de la empresa, con la reducción de las emisiones que generan el impacto a nivel del cambio climático.

- Seleccione una opción:
- [Informe Anual Diciembre 2022](#)
 - [Informe Anual Diciembre 2021](#)
 - [Informe Anual Diciembre 2020](#)
 - [Informe Anual Diciembre 2019](#)
 - [Informe Anual Diciembre 2018](#)



3.3

GENERACIÓN DE VALOR ECONÓMICO



3.3.1 PROVEEDORES

204-1, 308-1, 407-1, 408-1, 414-1

BCR Valores S.A., realiza la contratación de todos sus proveedores haciendo uso de la herramienta SICOP (Sistema Integrado de Compras Públicas) que aplica para todas las instituciones públicas de Costa Rica. Durante el año 2023 se invirtió un presupuesto de: ₡236.420.000,00 para el pago a proveedores distribuidos entre el 100% de nuestros proveedores los cuales están compuestos de la siguiente forma:



Proveedores son Locales



Proveedor radicado en los Estados Unidos por la particularidad del insumo que provee.

Para el año 2023 iniciamos las labores relacionadas con las compras públicas bajo los lineamientos de la nueva Ley General de Contratación Pública 9986, la cual entró en vigencia el 01 de Diciembre del 2022, y su reglamento. Esta ley en su capítulo IV contempla la contratación pública estratégica donde se establece la obligatoriedad de incluir criterios sostenibles en los pliegos de condiciones para la compra de bienes y servicios que realice la institución, atendiendo las nuevas regulaciones el Conglomerado Financiero del Banco de Costa Rica desarrollo toda la normativa relacionada con este tema, al respecto este año BCR Valores ha iniciado 5 licitaciones en cuyos pliegos de condiciones se han considerado criterios sostenibles para todos los procesos de compra. De esos oferentes solo el 50% pasó los filtros de selección mediante los criterios sociales y ambientales.

Otro de los aspectos que BCR Valores ha incluido en sus pliegos de condiciones es la vigilancia del cumplimiento de lo establecido en el Régimen Especial de Protección al Adolescente Trabajador del Código de la Niñez y la Adolescencia Ley 7739 y en la Prohibición del trabajo peligroso e insalubre para personas adolescentes Ley 8922 esto lo realizamos a través de declaraciones juradas. Por otro lado, es importante mencionar que aún no se realiza la verificación de proveedores en los que los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación o negociación colectiva puedan verse infringidos o corran riesgo significativo.

3.3.2 GESTIÓN DE RIESGO ASG

BCR Valores cuenta con una Jefatura de Riesgos y Control Normativo, la cual depende de la Junta Directiva de BCR Valores. La gestión de riesgos utiliza lo establecido en el estándar denominado ISO 31000:2015, el cual establece todo un marco de gestión y de proceso.

Se ha determinado que los riesgos relevantes son los riesgos de mercado (tasa y cambiario), riesgo de liquidez, riesgo crédito y riesgos operacional (operativo, tecnológico y legal). Adicionalmente se gestionan a nivel Conglomerado Financiero del BCR los riesgos de reputación y ASG.

La Gestión de Riesgos está regulada por lo establecido por:

- 1) Reglamento de Gestión de Riesgos (Superintendencia General de Valores)
- 2) Reglamento de Gobierno Corporativo (CONASSIF) donde se indican algunos aspectos relacionados con la gestión de riesgos.
- 3) Declaratoria de apetito de riesgos, de BCR Valores S.A., que se actualiza al menos anualmente, donde se indican los riesgos relevantes y los niveles de riesgos que está dispuesto a asumir para conseguir los objetivos de la gestión. La Declaratoria tiene aspectos cuantitativos y cualitativos.

La jefatura de riesgos de BCR Valores tiene la misión de ser un área técnica dedicada al desarrollo de una gestión que permita:

- La creación y protección de valor.
- La generación de información y metodologías de cuantificación de riesgos de las actividades y operaciones bursátiles.
- Que propicie una cultura de riesgos .
- Una asesoría de calidad que ofrezca insumos necesarios para la toma de decisiones equilibradas entre el riesgo y la rentabilidad
- Generar sinergias en la gestión del riesgo con el Conglomerado BCR.

Para conseguir lo anterior se tienen establecidos los siguientes objetivos:

- 1) Fortalecer la cultura de gestión de riesgo en todos los niveles del CFBCR.
- 2) Proporcionar información significativa, relevante, veraz, precisa comprensibles y de forma oportuna a todas las partes interesadas que estén expuestas al riesgo.
- 3) Consolidar la gestión integral de riesgos en el CFBCR.
- 4) Optimizar el proceso de gestión de riesgo, incentivando la analítica de datos que apoyen la toma de decisiones con visión prospectiva.

En la aplicación del proceso de evaluación de la madurez de la gestión, BCR Valores continúa en un nivel categorizado como gestionado cuantitativamente con lo cual se puede indicar que el proceso de gestión de riesgos es caracterizado, entendido y descrito en un proceso estándar con herramientas y métodos. Adicionalmente, el proceso es utilizado para establecer consistencia entre la organización para la gestión del riesgo y se da una atención centralizada. Además, dicho nivel de madurez indica que el proceso de gestión es mejorado a través del tiempo. Los retos para el sistema es avanzar en la aplicación de métodos cuantitativos y estadísticos para manejar, medir y evaluar el proceso de gestión de riesgos los cuales se han empezado a desarrollar durante el 2023.

Se establece una estrategia para la gestión de riesgos que se actualiza cada dos años, en la misma se establecen las pautas a seguir en la gestión de riesgos y planes de acción para conseguir los objetivos estratégicos y la evolución en el nivel de madurez. El fortalecimiento del recurso humano es fundamental en la evolución continua que tienen los temas financieros y de gestión de riesgos por lo cual el plan de formación se genera cada dos años y se revisa anualmente.

Se genera un seguimiento diario al cumplimiento de los diferentes indicadores claves de riesgos establecidos en la Declaratoria de Apetito de Riesgos, generándose oportunidades de mejora en la automatización de la obtención, gestión, simulación y comunicación de estos. Dado que BCR Valores está certificada ISO 9001 se generan revisiones constantes de los procesos y las formas de ejecutar las actividades en un proceso de mejora continua e incorporando temas como el uso de datos, análisis de la información y generación de información proyectiva.

Para la gestión de riesgos no financieros se está desarrollando una herramienta a nivel del Conglomerado BCR y se cuenta con una herramienta para la generación y aplicación de autoevaluaciones., adicionalmente se cuenta con herramienta para la comunicación en Crisis respondiendo a los requerimientos que se generan para una situación de continuidad del negocio.

En relación con los retos establecidos para el 2023 se puede indicar:

- **Generación de visión prospectiva:** se avanzó en la generación de escenarios prospectivos para estimar los efectos de las estrategias de la cartera de inversión y en la propuesta inicial de generar un sistema de simulación que proyecte la afectación de las variables relevantes de riesgos a partir de posibles modificaciones a las carteras y a los factores relevantes de riesgos de mercado.
- **Eficientizar los procesos:** los requerimientos que se tenían programados en automatizar se alcanzaron a un 90% y se establecieron planes para seguir con el proceso durante el 2024.
- **Análisis de datos:** se actualizaron los parámetros de los indicadores relevantes de riesgos a partir de procesos de análisis de datos y se ordenaron las bases de datos a nivel de riesgos con el objetivo de poder ser utilizadas en los análisis que emerjan en el futuro cercano.
- **Fortalecer el enfoque ASG en la gestión de riesgos:** se han realizado todas las valoraciones de riesgos no financieros incorporando el alcance ambiental, social y de gobernanza.

Se puede resumir los principales retos de BCR Valores para este 2024 en los siguientes puntos:

- **Fortalecer e impulsar la visión prospectiva:** para lo cual se están generando actividades para poder proyectar las variables relevantes de riesgos de la declaratoria, continuar con la proyección de las variables de los factores de riesgos financieros a nivel conglomerado y concretar las historias de usuario para la automatización de simulación de indicadores relevantes de riesgo.
- **Profundizar en la afectación de las variables macro en las variables de resultados del puesto de bolsa:** este reto consiste en poder tener herramientas para proyectar de una mejor manera el impacto de variables macroeconómicas tales como el tipo de cambio y los costos de las recompras en los resultados financieros de BCR Valores y por lo tanto también en los indicadores claves de riesgo.
- **Agilizar las evaluaciones de riesgos:** los procesos de evaluaciones pueden ser de alta dedicación de tiempo, por lo cual se pretende agilizar estos procesos utilizando autoevaluaciones y así liberar recursos para enfocarse en temas específicos y temas que surjan en el día a día.
Fortalecer el enfoque ASG en la gestión de riesgos, este proceso ya se ha empezado sin embargo se debe fortalecer en vía de generar un valor agregado a la gestión de este tipo de materia que se hace en BCR Valores.
- **Fortalecer el esquema de atención de la reputación:** la generación de una estrategia de comunicación ante las situaciones de crisis y la gestión de la reputación es un reto relevante para BCR Valores.

3.3.3 TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INNOVACIÓN

¡En BCR Valores nos encontramos en un viaje constante hacia la transformación digital!

Nuestra misión es brindarle a nuestros clientes la mejor experiencia en el manejo de sus inversiones, la transformación digital es parte fundamental de ese compromiso. Creemos que la autonomía y transparencia es esencial en la toma de decisiones financieras y queremos proporcionarles las herramientas necesarias para que puedan administrar sus inversiones de manera más informada, con acceso 24/7 los 365 días de año. Presentamos los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos durante el periodo 2023, destacando los beneficios económicos, medioambientales y sociales derivados de la transformación digital.



CANALES DIGITALES

El objetivo principal del foco de canales digitales en nuestra transformación digital es poner a disposición toda la información para la toma de decisiones de inversión, durante el 2023 tuvimos un crecimiento del 44% en nuevos usuarios en nuestro portal web.



AUTOGESTIÓN DE INFORMACIÓN

- En el año 2023 iniciamos con la incorporación de funcionalidades de autogestión administrativa de nuestros clientes, colocando a disposición la posibilidad de autogestionar los datos de la cuenta (teléfonos, correos, dirección, entre otros) y agregar, eliminar o modificar los autorizados de la cuenta, lo anterior con el objetivo de mayor eficiencia en la gestión integral de la cuenta en BCR Valores.



PORTAL WEB PRIVADO

- El portal web tiene a disposición toda la información de las inversiones que mantienen en BCR Valores. Durante el 2023 se gestionó que los reportes con enfoque operativo y financiero pueda ser descargado en el formato que el cliente prefiera, buscando el apoyo operativo y financiero para la toma de decisiones y respaldo de la gestión de sus inversiones.
- Como herramienta comercial el 100% de los corredores de bolsa puede revisar con sus clientes el resultado de sus inversiones en línea, bajo un enfoque de cero papel, transparencia y rapidez en la toma de decisiones informada.
- La ciberseguridad es un punto trascendental en la gestión de nuestros canales digitales, durante el 2023 se aplicó por medio de un proveedor externo un test de vulnerabilidad y se atendieron el 100% las recomendaciones recibidas sobre nuestro portal web, siempre alineado a las políticas de seguridad del conglomerado del Banco de Costa Rica.
- Todos los desarrollos realizados en nuestros canales digitales fueron validados por nuestros clientes, aplicando la experiencia al cliente definida por BCR Valores, experiencia que es el eje central en todo el desarrollo de nuestra transformación digital.
- Aumentamos la visibilidad de BCR Valores S.A. y autoridad en el sector con el lanzamiento de la red laboral linkeln, buscando nuestro objetivo principal de generar conocimiento, basado en nuestra responsabilidad social de educación financiera.



LINKEDIN: BCR VALORES PUESTO DE BOLSA

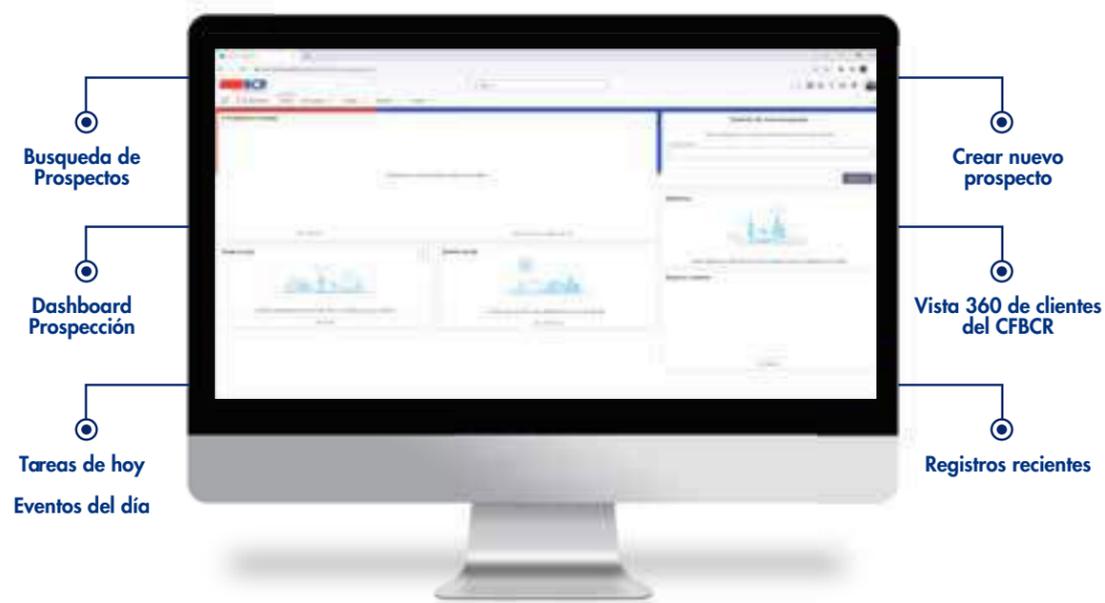


Con relación al 2022 se han disminuido la operativa de un 59% a un 55%, logrando un crecimiento en enfoque de nuestros colaboradores en hacer más negocios de un 33% a un 36% y aumentando de un 8% a un 9% los colaboradores enfocados a transformar el negocio.



VISTA ÚNICA DEL CLIENTE

- Durante el 2023 iniciamos con el desarrollo de la vista única del cliente, buscando mejorar la eficiencia operativa, donde cualquier dato del cliente se encuentre centralizado en un solo repositorio. En el 2023 se pasó a producción todo lo referente a los datos de la cuenta del cliente, permitiendo tener una visualización integral del cliente.



SALEFORCE

- Buscando potencializar el negocio en el largo plazo bajo una estrategia de prospección, en el año 2023 se implementó Salesforce como un CRM que permite centralizar y gestionar la estrategia de prospección en nuestros corredores de bolsa, poniendo a disposición mayor información del cliente y un seguimiento más preciso, lo anterior con el objetivo de generar nuevos clientes para BCR Valores.
- Tanto la automatización de procesos como la incorporación del CRM permite enfocar al corredor de bolsa para que dedique un 18% de su tiempo a la prospección de clientes. Como resultado de esto se crearon un total 29 cuentas nuevas en el año 2023.
- Trabajamos en un modelo que permita la interconexión de riesgo y rentabilidad para forjar estrategias financieras sólidas, que ayuden a anticipar riesgos potenciales y alienar la estrategia financiera con los objetivos de inversión establecidos, bajo una estrategia de inversión integral, entre riesgo y objetivo de inversión.



CULTURA

La transformación digital y la experiencia del cliente, son puntos fundamentales que deben formar parte de la cultura de BCR Valores, durante el año 2023 el 100% de los colaboradores participaron en 2 capacitaciones que transmitieron la importancia generar transformación identificando mejoras con base en la experiencia del cliente.

- BCR Valores cuenta con 6 procesos Core del negocio. Se aplicó una evaluación de experiencia al cliente el 100% de los procesos, con el objetivo de identificar mejoras que tengan como resultado un mejor servicio a nuestros clientes y el cumplimiento de indicadores de nuestro sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.
- La innovación es un proceso de todo BCR Valores, durante el 2023 se realizaron 2 focos de innovación, con el resultado de 6 ideas presentadas, 2 de ellas se contemplaron dentro de nuestro plan estratégico 2024-2026. Las 4 ideas restantes complementaron proyectos ya en marcha dentro de BCR Valores.

Esto refleja nuestro compromiso con la transparencia y la mejora continua en busca de un impacto positivo en los aspectos social, ambiental y económico.

En BCR Valores hemos establecido nuevos compromisos y metas para el próximo periodo, basado en la evolución de las tendencias sostenibles y transformación digital, reafirmando nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad empresarial a través de la transformación digital.

3.3.4 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente 418-1

De acuerdo con lo anotado en el Informe de Conducta Empresarial Responsable de BCR Valores S.A. del año 2022 página 117-119, durante el año 2023 BCR Valores contrató un proveedor externo para realizar un diagnóstico sobre el estado de la Seguridad de la Información según los requisitos de la norma ISO 27001:2022 Sistema de Seguridad de la Información con el fin de determinar si existen brechas que deben atenderse en BCR Valores S.A. para el correcto cumplimiento de los requisitos.

Como parte del Conglomerado BCR, el puesto de bolsa subcontrata al Banco de Costa Rica el servicio de Seguridad de la Información el cual brinda la Gerencia Corporativa de Ti. Del diagnóstico aplicado en el año 2023 se desprende que la Seguridad de la Información se encuentra en buen estado. Sin embargo el puesto de bolsa debe trabajar algunos puntos como los siguientes:

- A) Fortalecer la cultura de los funcionarios del puesto de bolsa con acciones adicionales a las que tome el Conglomerado BCR por medio de capacitaciones.
- B) Se deben mejorar algunos puntos de la normativa de Seguridad de la Información del Conglomerado y de BCR Valores para que sean más claros.
- C) Se debe revisar Acuerdo de Nivel de Servicio que tiene BCR Valores con el Conglomerado BCR para que incluya todos los servicios que establece la norma.
- D) Se deben establecer formas de controlar el cumplimiento de todos los servicios detallados en el acuerdo de nivel de servicio firmado con el Banco de Costa Rica.
- E) Se establecieron algunos planes de trabajo en conjunto con el Banco de Costa Rica para mejorar algunos de los controles que ya existen.
- F) El plan de trabajo complementa los controles ya existentes y las nuevas acciones se empezaron a trabajar en el año 2023 y se extienden hasta el 31/12/2024.
- G) El sistema de Gestión de Seguridad de la Información se irá integrando en el año 2024, al sistema de gestión de calidad que ya tiene implementado BCR Valores, al integrar la revisión del avance de los planes en la Revisión por la Dirección trimestral, en las Auditorías Internas anuales del Sistema de gestión de calidad, en la identificación de Productos No conformes y en general en la operativa normal del sistema de gestión de calidad.
- H) BCR Valores vigilará la correcta implementación en su gestión de Ti y de Seguridad de la Información, del nuevo REGLAMENTO GENERAL DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN ACUERDO CONASSIF 5-24, el cual se encuentra en consulta, apenas este se encuentre publicado en su versión final.

Durante el año 2023 no se ha presentado ninguna reclamación de nuestras partes interesadas o entidades regulatorias relacionadas a la privacidad de los datos o información que maneja BCR Valores, S.A. Tampoco se ha presentado algún incidente referido a violaciones de la privacidad de datos de cliente.

3.3.5 INVERSIONES RESPONSABLES CON CRITERIOS ASG

ESTRUCTURACIÓN Y COLOCACIÓN DE EMISIONES

Inversiones en Infraestructura y servicios apoyados 203-1

BCR Valores brinda a sus clientes y emisores del mercado de valores costarricense el Servicio de Estructuración y Colocación de emisiones, mediante el cual se obtiene capital exclusivamente para financiar o refinanciar, parcial o totalmente "proyectos verdes", además cumple con los estándares para la Emisión de Bonos Verdes establecidos por la Bolsa Nacional de Valores.

Para el periodo 2022, BCR Valores colocó un total de **₡ 4,060,000.000.00** de una emisión Coopeguanacaste cuyo monto autorizado es de **₡ 31.000.000.00**.

SOLAR HUACAS



EMISOR: Coopeguanacaste

PROYECTO: Solar Huacas

DESCRIPCIÓN: Proyecto Fotovoltaico Huacas consistió en la construcción, operación y mantenimiento de una Planta Fotovoltaica conocida como Huacas, con una capacidad instalada de hasta 7.23 MWp (DC), con capacidad de generación de 5.00 MWn (AC) de energía eléctrica. La energía generada es inyectada a una red de distribución pública mediante una línea aérea de media tensión hasta el punto de interconexión ubicado a escasas decenas de metros del sitio de Proyecto. El proyecto completo consta de 15,120 paneles que suman una potencia de 7.23 MWp (DC) y 40 inversores, para una potencia total de salida de 5,00 MWn (AC).

Para el periodo 2023, BCR Valores ha enfocado sus esfuerzos en promover el financiamiento sostenible, inversión responsable y la divulgación de aspectos ASG (ambiental, social y gobernanza) entre los diferentes participantes del mercado de emisores en el país.

Se han identificado oportunidades de negocios, según el plan estratégico, tales como:

- Generación de nuevos negocios a partir de un enfoque sostenible.
- El impulso a la Ley para potenciar el financiamiento e inversión para el desarrollo sostenible mediante el uso de oferta pública con valores temáticos.
- Servicio de estructuración y colocación de emisiones complementado con la unidad de Banca de Inversión de Banco de Costa Rica.
- BCR Valores se plantea como objetivo estratégico "Ser referente en el mercado por ofrecer a sus clientes alternativas de inversión sostenibles y líderes en la gestión de carteras administradas."

Para el cumplimiento de este objetivo, BCR Valores ha definido un indicador para evaluar el éxito de las estructuraciones y colocaciones, siendo este "Colocaciones de emisiones sustentables", de tal manera, se proyectan dos colocaciones temáticas para los años 2024, 2025 y 2026.

Considerando los esfuerzos realizados por BCR Valores, para el periodo 2024 ya se cuenta con una emisión temática negociada, con el emisor Coopeguanacaste, esta corresponde al proyecto de "Gasificación de residuos sólidos municipales no valorizables", con un monto por colocar de **€26.940.000.000.00**.

GASIFICACIÓN DE RESIDUOS MUNICIPALES NO VALORIZABLES



EMISOR: Coopeguanacaste

PROYECTO: Gasificación de Residuos Municipales no Valorizables

DESCRIPCIÓN: El proyecto plantea la utilización de tecnología de última generación, basada en la gasificación pirolítica, la cual se basa en su proceso patentado de gasificación y combustión que cumple y/o excede los estándares ambientales vigentes en la actualidad.

El proceso se realizará mediante el sistema denominado THG-150 y tendrá una capacidad instalada para generar entre 7.7 MWh y 9 MWh de electricidad a partir de 150 toneladas diarias de residuos sólidos diarios provenientes de tres municipios locales.

Este proyecto propone ventajas y beneficios en diversos aspectos, tanto Sociales como Económicos, entre ellos:

- Generación de energía limpia y barata.
- Generación de empleo de calidad y estable por 30 años.
- Un menor impacto ambiental cuando se trata de producir electricidad a bajo costo a partir de materiales sólidos.
- Mayor eficiencia si se integra con otras tecnologías avanzadas.
- Contribuye a que se reduzca la dependencia del país de combustibles fósiles para generar electricidad.
- El volumen de los gases y la concentración de contaminantes producidos es menor que los procesos tradicionales de conversión energética, por lo que los sistemas de depuración suelen ser incluso más eficientes.
- El rendimiento termodinámico global es muy superior si se emplea el gas de síntesis para expandirlo en motores térmicos, aprovechando la energía de los gases calientes tras la combustión para producir vapor.
- Entre otros.

Para mayor detalle dirigirse al informe 2022, página 121-126, (3.3.4 Inversiones Responsables con Criterios ASG).



3.3.6 EXPERIENCIA AL CLIENTE

BCR Valores S.A. define la experiencia del cliente como un acompañamiento ágil, personalizado y de confianza para nuestros clientes, enfocado en la innovación y decisiones informadas mediante un puesto de bolsa digital, a través de espacios colaborativos, creando una comunidad entre nuestras partes interesadas con el importante objetivo de ser un excelente lugar para trabajar.

Durante el 2023 se aplicó la experiencia al cliente en el 100% de los procesos CORE, identificando puntos de dolor en cada proceso. Esto se realiza mediante grupos disciplinarios que nos permiten implementar la estrategia centrando al cliente en todos los procesos que lo involucran.

BCR Valores apuesta por mejorar la experiencia del cliente, para ello es importante tener claro la diferencia entre servicio al cliente y experiencia del cliente. El servicio al cliente hace referencia a la actitud humana y la necesidad empresarial, con el objetivo de hacer sentir bien al cliente mientras está en nuestro espacio, mientras que experiencia al cliente es una estrategia para mejorar la calidad de vida de los colaboradores, fomenta las relaciones humanas en la empresa y mantiene a nuestros clientes para toda una vida.

Los planes futuros para el 2024 tienen como objetivo realizar esfuerzos en adaptar sus canales digitales en función tanto de sus características como de las necesidades de los clientes a través de la estrategia de transformación digital 2020-2024 específicamente el foco Canales digitales, integrándolos en el viaje del consumidor que contribuya a que la experiencia del cliente sea mejor.

Adicionalmente se correrá un diagnóstico para medir el nivel actual de la experiencia del cliente en dos servicios y plantear una propuesta de experiencia para los mismos.



PILARES DE LA EXPERIENCIA AL CLIENTES

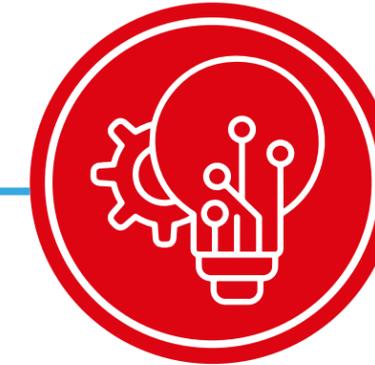
La experiencia del cliente en BCR Valores, estará desarrollada en 3 pilares fundamentales para alcanzar el éxito y así lograr generar la experiencia del cliente deseada. Estos pilares son el mejoramiento del servicio, la innovación en los servicios y la estrategia de servicio.

MEJORA DEL SERVICIO



Mejora del servicio: hace referencia al pilar fundamental en el que la organización transformará el servicio actual por experiencias que conviertan a los clientes en amantes de la marca y esto conlleve a una buena recomendación hacia terceras personas, lo que nos permitirá mejorar la atracción de clientes ya que una buena referencia genera una atmósfera comercial de confianza.

INNOVACIÓN EN SERVICIOS



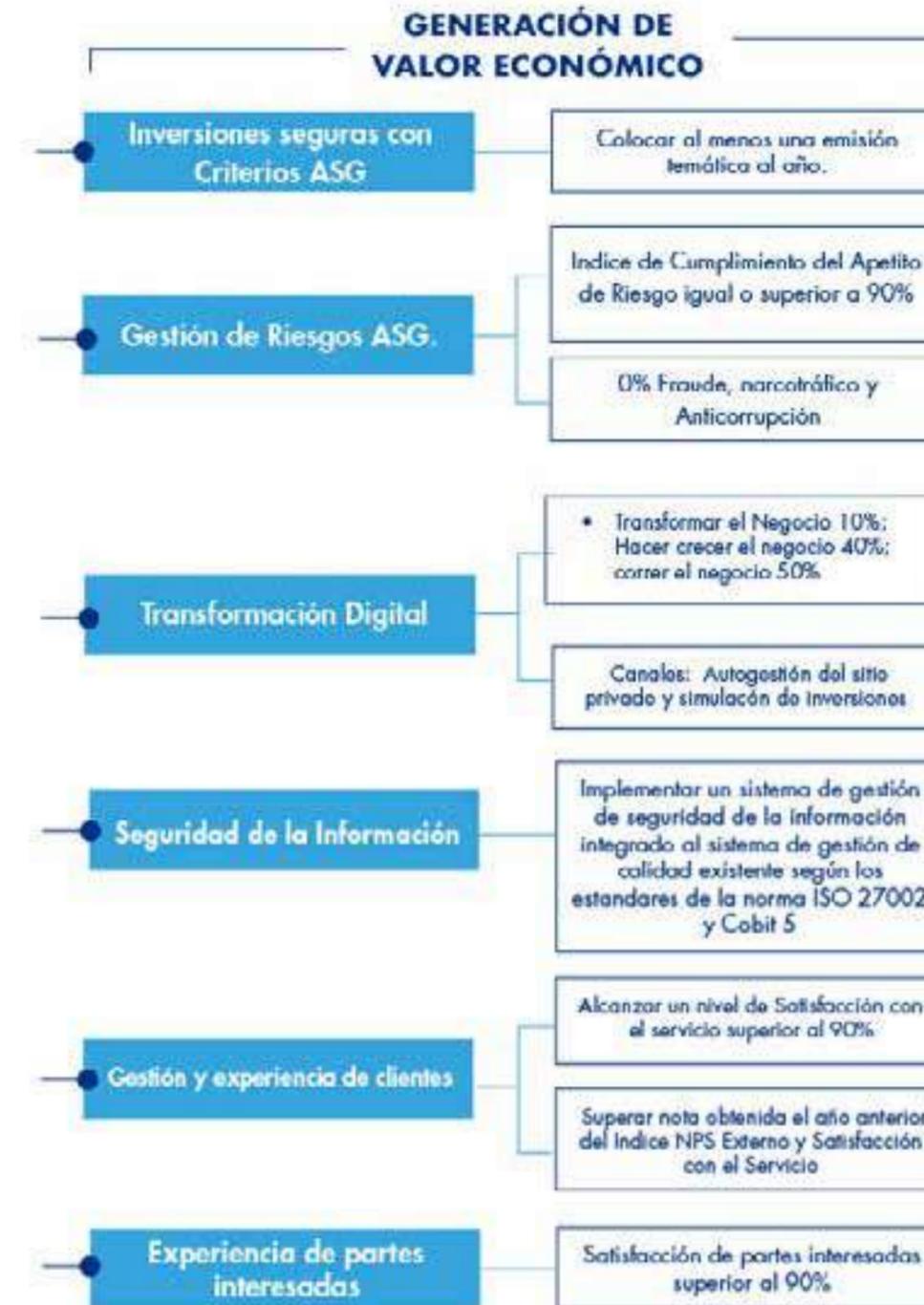
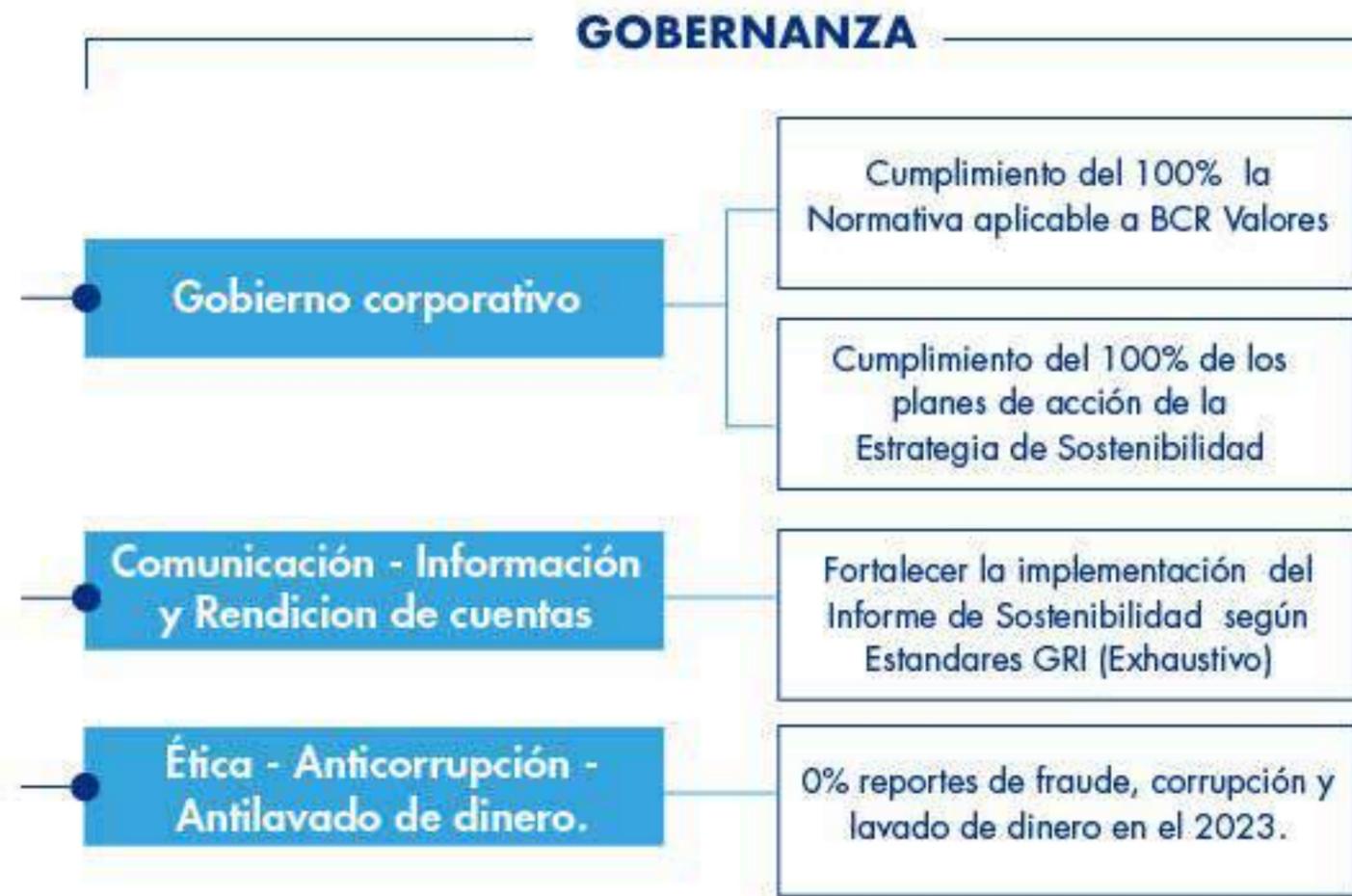
Innovación en servicios: se refiere al diseño de servicios innovadores que le permita a BCR Valores diferenciarse de su competencia y crear así una ventaja competitiva, permitiendo a largo plazo una permanencia en el mercado.

ESTRATEGIA DE SERVICIO



Estrategia de servicio: es el pilar en el que involucramos una estrategia directa con el cliente, esto para conocer cuál es la visión de servicio que los clientes esperan recibir de BCR Valores, y poder enfocar esfuerzos estratégicos en la ejecución de acciones para mejorar su experiencia, logrando así poder satisfacer las necesidades del cliente y que forma parte del ADN Empresarial.

PROYECCIÓN 2024 - DIMENSIÓN ECONÓMICA



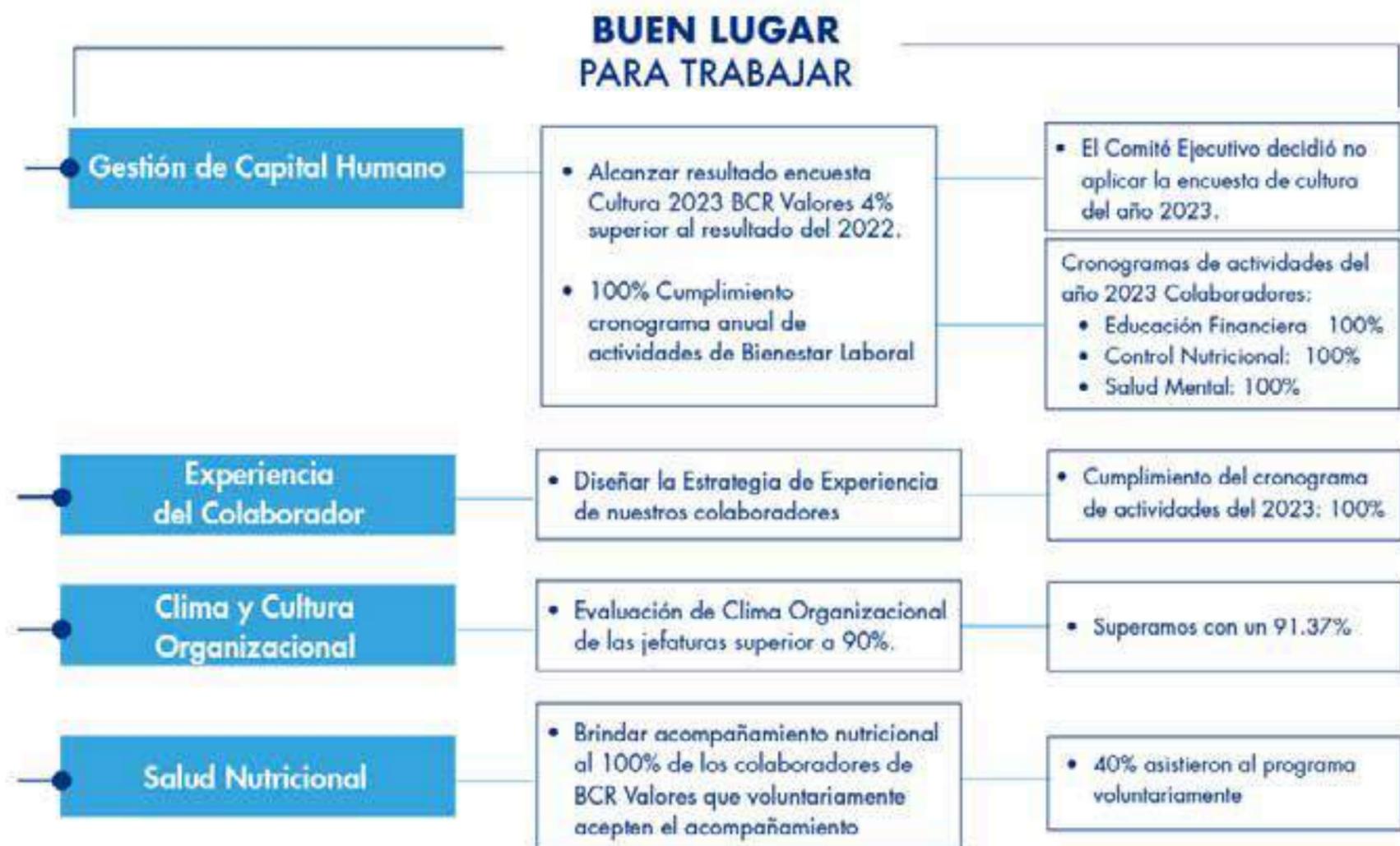


CAPÍTULO IV

DIMENSIÓN SOCIAL

201-202-204-401-403-404-405-406-407-408, 2-7, 2-21

METAS 2023 - DIMENSIÓN SOCIAL





4.2.1 GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO

INFORMACIÓN SOBRE LOS COLABORADORES BCR VALORES GRI 2-7

BCR Valores contrata los servicios de la División de Capital Humano del Banco de Costa Rica, quienes son los encargados de la contratación y cálculos de remuneraciones de miembros de la Junta Directiva, altos ejecutivos y otros colaboradores.

La remuneración total se fundamenta en un estudio técnico de mercado que la entidad debe presentar al menos una vez al año a la Contraloría General de la República y a la Comisión de Control de Ingreso y Gasto Público de la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. Para el año 2023 el estudio fue realizado por PwC Costa Rica.

Al cierre del 2023 la organización mantiene 75 colaboradores los cuales se agrupan según se muestra en los siguientes cuadros:

PERIODO 2023				
MUJER	HOMBRE	OTRO	NO DECLARADO	TOTAL
Número de personas empleadas				
34	41	0	0	75
Número de personas empleadas fijas (tiempo completo)				
26	33	0	0	59
Número de personas empleadas temporales (tiempo completo)				
8	8	0	0	16
Número de personas empleadas a tiempo completo				
34	41	0	0	75

*BCR Valores no tiene colaboradores que laboren por hora ni a tiempo parcial. El 100% de los colaboradores se encuentran en el área metropolitana.

Colaboradores en puestos fijos y transitorios:

PERIODO 2023		
FIJO	TRANSITORIO	TOTAL
59	16	75

*Todos los datos fueron extraídos de la información suministrada por el área de Capital Humano del Conglomerado BCR.

*Al cierre del periodo 2023 los colaboradores que se encuentran en estado transitorio se deben a la espera de concursos para los puestos para optar por una plaza fija, según los procesos y políticas de la institución.

A continuación se muestra un detalle de las fluctuaciones por salidas de personal para los años 2021, 2022 y 2023:

AÑO	HOMBRE	MUJER	TOTAL
2021	4	4	8
2022	5	2	7
2023	4	1	5

4.2 UN BUEN LUGAR PARA TRABAJAR

RATIO DE COMPENSACIÓN DE LOS COLABORADORES 2-21

Para realizar este cálculo se tomó como insumo la información suministrada por Capital Humano, en donde existen salarios fijos y variables, así como comisiones por ventas, recargos y salarios extraordinarios de todo el año de enero a diciembre 2023.

Es importante considerar que:

- Se utilizaron los salarios en unidades equivalentes de tiempo completo.
- La organización cuenta con empleados de salario fijo y salario base más comisiones.
- El funcionario mejor pagado por salario fijo es el Gerente General, sin embargo, para el periodo 2023 el funcionario con la remuneración más alta tiene el cargo de Corredor de Bolsa quien goza de salario base más comisiones.

Ratio compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización.	10.22
Ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización.	51.76

CONTRATACIÓN DE NUEVOS EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL 401-1

Para el periodo 2023 ingresaron 8 colaboradores nuevos a BCR Valores los cuales representan un 10.67% de la planilla total, esto se muestra en el siguiente detalle:

PERIODO 2023		
HOMBRE	MUJER	TOTAL
3	5	8
Área metropolitana	Zona rural	
3	5	8
Edad 18-30	Edad 31-60	
3	5	8

Por otro lado, durante el año 2023 se dieron un total de salidas de personal de 5 colaboradores que representa una tasa del 6.67% del personal. Al cierre del periodo, se desglosan de la siguiente manera:

PERIODO 2023		
HOMBRE	MUJER	TOTAL
4	1	5
Área metropolitana	Zona rural	
5	0	5
Edad 18-30	Edad 31-60	
1	4	5

El 100% de los colaboradores se encuentran en el área metropolitana. Para el cierre del año 2023 se movieron a lo interno de la organización 16 personas (20%) del total de los funcionarios con el fin de cubrir las salidas de personal. Estos movimientos se dieron de acuerdo con el plan de sucesión, concursos y movimientos internos.

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN DE LOS COLABORADORES (404-1, 404-2, 404-3)

Desarrollo de competencias:

El plan de formación es el instrumento a través del cual se sustenta el desarrollo de las competencias de los colaboradores, tiene una visión de tres a cinco años y se actualiza cada año. Para ello contamos con el apoyo de la Universidad Corporativa del Banco de Costa Rica SAGO. Otra de las herramientas para el desarrollo de las competencias de los colaboradores es el programa de planes de sucesión, durante la etapa de desarrollo donde se capacita a los posibles sucesores de los puestos críticos. Por último con motivo de la estrategia de experiencia al colaborador dentro de las actividades a realizar está la empleabilidad continuada para el desarrollo de las competencias de los funcionarios.

Para ampliar sobre esta información puede dirigirse al Reporte de Conducta Empresarial responsable 2022, páginas de la 147-150

Área o categoría	Cantidad de cursos	Cantidad de funcionarios que asistieron a los cursos	Cantidad de horas de capacitación	Total de horas por género	
				Hombre	Mujer
Gerencia General	3	1	89		89
Gerencia de Proyectos	2	5	55	14	41
Jefatura cumplimiento	1	2	16.6	8.3	8.3
Jefatura Riesgo	5	4	124	124	
Jefatura Administrativo-Financiera	8	12	489.4	21	468.4
Jefatura de Mercados	4	7	90	29	61
Jefatura de Negocios	2	16	872	627	245
Auditoría Interna	9	4	788	535	253
TI	9	6	1116.5	1116.5	
Junta Directiva	11	6	435.5	294	141.5
TOTAL	54	63	4076	2768.8	1307.2

Item	Resultado 2022	Resultado 2023
Promedio de horas de formación por empleado	36.98	55.08
Promedio de horas de formación por mujer	39.86	38.45
Promedio de horas de formación por hombre	39.33	69.22

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES

La evaluación del desempeño de los colaboradores revisa el grado de cumplimiento del conjunto de objetivos, indicadores y metas establecidos para alcanzar los objetivos de la organización, se consideran las siguientes modalidades de medición:

- **80% evaluación cuantitativa (matriz de indicadores gerenciales o indicadores individuales) según corresponda.**
- **20% evaluación cualitativa (15% evalúa la jefatura y 5% autoevalúa el funcionario)**

El porcentaje mínimo de desempeño es un 80%, si el resultado es menor que eso se aplica un plan de mejora semestral con seguimiento trimestral.

Durante el año 2023, el 100% de los colaboradores de BCR Valores tuvieron evaluaciones de desempeño y recibieron sesiones de retroalimentación por parte de su jefatura.

Para obtener un mayor detalle sobre cómo se gestiona la evaluación del desempeño en BCR Valores, puede dirigirse al Reporte de Conducta Empresarial responsable 2022, páginas 151-152

RATIO DEL SALARIO DE CATEGORÍA INICIAL ESTÁNDAR POR GÉNERO FRENTE AL SALARIO MÍNIMO LOCAL 202-1, 202-2

Durante el año 2023 BCR Valores pago mil setecientos veinte millones de colones en salarios fijos y variables, cumpliendo con la regulación establecida por el gobierno de Costa Rica en temas de contratación de personal, salarios y cargas sociales. BCR Valores no define sus salarios por género si no por puesto y categoría salarial, también el 100% de nuestros altos ejecutivos y colaboradores han sido contratados en la comunidad local.

La ubicación de operación significativa hace referencia a la oficina de BCR Valores para esta ubicación todos los colaboradores se encuentran por encima de los salarios mínimos establecidos en la regulación costarricense.

4.2.2 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (403-1, 403-8)

El Conglomerado Financiero BCR ha desarrollado un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG SST), para fortalecer la cultura de la Salud Ocupacional, conforme los requisitos especificados en la norma INTE/ISO 45001:2018. Este sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo aplica a todas las personas trabajadoras, contratistas, y proveedores del Conglomerado Financiero BCR, independientemente de sus funciones y responsabilidades. El Conglomerado Financiero BCR ha implementado procesos de identificación continua y proactiva de los peligros, la evaluación de riesgos y la creación de las medidas de control necesarias mediante la metodología del diagnóstico de condiciones y medio ambiente laboral, asimismo, ha creado normativa con el fin de asegurar el cumplimiento de leyes, reglamentos y otros requisitos relacionados con la salud y seguridad en el trabajo.

IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES (403-2)

Con el fin de gestionar riesgos y oportunidades para el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se llevan a cabo los siguientes procesos:

- a) Organización de trabajo, factores sociales (incluyendo la carga de trabajo, horas de trabajo, victimización y acoso (bullying) e intimidación), el liderazgo y la cultura de la organización.
- b) Actividades rutinarias y no rutinarias incluyendo los peligros que surjan de:
 - 1) **Infraestructura, los equipos, los materiales y las condiciones físicas del lugar de trabajo.**
 - 2) **Diseño de productos y servicios, la investigación, la producción, el montaje, la construcción, la prestación de servicios, el mantenimiento y disposición.**
 - 3) **Factores humanos.**
- c) Los incidentes pasados pertinentes internos o externos a la organización, incluyendo emergencias, y sus causas.
- d) Situaciones de emergencia potenciales, incluyendo enfermedades infectocontagiosas como el coronavirus SARS-CoV-2 que causa la enfermedad COVID-19.

e) Otras cuestiones, incluyendo la consideración de:

- 1) **El diseño de áreas de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria/equipos, procedimientos de operación y organización del trabajo, incluida su adaptación a las necesidades y capacidades de las personas trabajadoras involucradas.**
- 2) **Las situaciones que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo causadas por actividades relacionadas con el trabajo bajo el control de la Institución.**
- 3) **Las situaciones no controladas por el Conglomerado Financiero BCR que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo que pueden causar lesiones y deterioro de la salud a personas en el lugar de trabajo.**

f) Cambios realizados o propuestos en la organización, procesos, actividades y al sistema de gestión de la SST.

g) Los cambios en el conocimiento y la información sobre peligros.

h) Actividades de todo el personal que tenga acceso al sitio de trabajo (incluyendo contratistas, proveedores y clientes externos).

IDENTIFICACIÓN, VALORACIÓN Y CONTROL DE RIESGO

1

Formato de hoja de inspección y panorama de riesgos ocupacionales del BCR, basado en la Norma técnica del seguro de riesgos de trabajo, así como en las Notas técnicas de prevención (NTP) n°324, 182, 599 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene de Trabajo de España (INSHT) y en el Manual de Protección contra incendios de la Asociación Nacional de Protección contra Incendios (NFPA) de EEUU, asimismo en las herramientas utilizadas para la consultoría del aseguramiento del sistema de gestión de salud y seguridad en el año 2010-2011.

2

La utilización de equipo de medición de ruido (sonómetro), iluminación (luxómetro), confort térmico, los cuales están debidamente calibrados y certificados.

3

Visitas de oficinas, de acuerdo con las prioridades que se fijan por oficina, está basado en el NTP386: Observaciones planeadas en el trabajo.

4

Elaboración de informes técnicos de las áreas o puestos inspeccionados, donde se canalizan las recomendaciones (acciones correctivas) a las oficinas que correspondan, según sea el caso.

5

Seguimiento de las recomendaciones (acciones correctivas) emitidas por los profesionales de la Unidad de Salud Ocupacional.

INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

Obligatoriamente las personas trabajadoras deben reportar al superior inmediato las no conformidades, anomalías, peligros, desperfectos o deterioros de maquinaria, equipos, herramientas o mobiliario; que puedan afectar negativamente su salud, la de sus compañeros, los bienes del Conglomerado Financiero BCR o el medio ambiente.

El modelo de investigación consiste básicamente en un formato donde se detallan los datos del accidente (cuando ocurrió, donde ocurrió, por qué ocurrió, etc.), con el fin de obtener todos los detalles del incidente ocurrido, esta investigación la realiza la Unidad Bienestar Laboral.

SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO, PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN, PROMOCIÓN DE LA SALUD (403-3, 403-4, 403-6)

BCR Valores S.A. cuenta con el beneficio de los servicios médicos que se ponen a disposición de los funcionarios a través del Consultorio de Servicios Médicos de atención permanente.

De igual forma, se cuenta con servicios de fisioterapia disponibles para la atención oportuna de los colaboradores y especialidades como psiquiatría y urología, entre otras especialidades. La coordinación de estos servicios y demás programas de medicina se encuentra a cargo de la Unidad de Bienestar Laboral del Conglomerado Financiero BCR.

Nuestro personal tiene acceso a todos los beneficios que ofrece la asociación solidarista asobancosta tales como:

- 1 Plan de Salud, totalmente gratis a través del Programa Salud 360 con beneficios exclusivos en medicina privada.
- 2 Acceso a convenios de seguro de salud con cobertura en varios servicios de Salud.
- 3 Fondo de mutualidad en enfermedad terminal del asociado o de alguno de sus familiares en primer grado de consanguinidad en tratamiento no cubiertos con la C.C.SS
- 4 Descuentos y tarifas especiales en farmacias, laboratorios clínicos y oftalmológicos.

Actividades en materia de comunicación y promoción de la salud en el Conglomerado Financiero BCR



FORMACIÓN EN GESTIÓN PREVENTIVA (403-5)

El programa de formación en gestión preventiva es parte del Sistema de Gestión de SST del Conglomerado Financiero BCR, por medio del cual se facilita la capacitación e información en prevención de riesgos laborales a las personas trabajadoras de la Institución. Este programa contiene cursos y charlas de seguridad y salud en el trabajo, tendientes a desarrollar conciencia sobre la identificación de riesgos, prevención de accidentes y enfermedades laborales y a la atención de emergencias en cada área de trabajo.

Algunos temas que se comunican a través del correo interno del Banco, capacitaciones o por medio de actividades son:

- Manejo Seguro de Cargas
- Principios de Salud ocupacional
- Control de desastres
- Sistema de comando de incidentes
- Prevención y combate de incendio
- Medicina preventiva
- Curso de primeros auxilios básicos
- Reanimación cardiopulmonar básicos

PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS PARA LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO (403-7)

BCR Valores está comprometido con proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud por situaciones relacionadas con el trabajo, asimismo reconoce que la prevención y reducción de riesgos laborales, es parte fundamental del quehacer diario. Una de las acciones realizadas para el cuidado de la salud ergonómica de los funcionarios es la entrega de:

- Soporte Lumbar
- Soporte para pies
- Base para Laptop
- Asignación de equipo ergonómico
- Mousepad con descansador para la muñeca

LESIONES POR ACCIDENTES, DOLENCIAS, Y ENFERMEDADES LABORALES (403-9, 403-10)

Los reportes tanto de accidentes laborales como de lesiones o enfermedades se realizan mediante el Consultorio Médico Laboral y se mantiene un expediente físico en el consultorio y un expediente digital en la Unidad de Bienestar Laboral del Conglomerado Financiero BCR. En los casos de enfermedad laboral, el Conglomerado Financiero BCR cuenta con una especialista en Medicina del Trabajo quien valora el caso y en conjunto con Bienestar Laboral realizan la investigación, se realiza el estudio ergonómico correspondiente y se verifican los criterios para la apertura o la declinación del caso.

A través de la Unidad de Bienestar Laboral del Conglomerado Financiero BCR, se llevan a cabo funciones que permiten identificar los peligros que pueden significar un riesgo de accidentes, dolencias o enfermedades por medio de fichas diagnóstico de las Oficinas. Con los resultados de estas fichas diagnóstico se toman medidas preventivas como lo es el mantenimiento preventivo, y correctivo de Oficinas, capacitaciones y charlas sobre salud mental física y ergonomía.

Sobre el desarrollo de la identificación, valoración y control de riesgos se amplía en el apartado: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes de este informe.

4.2.3 EXPERIENCIA DEL COLABORADOR

La experiencia del colaborador y la sostenibilidad empresarial están entrelazadas, formando un tejido integral que impacta tanto en el bienestar individual como en el rendimiento global de BCR Valores S.A. Alinear las prácticas de gestión de personas con la sostenibilidad empresarial fortalece nuestra cultura empresarial y refuerza nuestro compromiso a largo plazo.

Durante el transcurso del año 2023, marcado por la iniciación de nuestra estrategia de experiencia del colaborador, hemos realizado acciones que generen un impacto positivo en el colaborador. Con el objetivo de promover un reclutamiento responsable, invertir en desarrollo, ofrecer capacitación continua, trazar trayectorias profesionales y proporcionar respaldo durante la etapa final del ciclo de vida del colaborador en a la organización. **A continuación, destacamos algunos de los logros claves:**

1) Evaluación del ciclo de vida de los colaboradores

En 2023, analizamos las cuatro fases del ciclo de vida del colaborador en BCR Valores S.A.: reclutamiento, inducción, crecimiento y desvinculación. Llevamos a cabo focus groups con colaboradores para identificar oportunidades de mejora y proponer planes de acción destinados a abordar dichas áreas.

2) Aceleradores de experiencia del colaborador

Destacamos en el periodo 2023 la introducción y consolidación de iniciativas para mejorar la experiencia del colaborador, con la implementación de espacios de formación y mejoras en el entorno de trabajo e iniciativas de bienestar mental, físico y financiero que influyen en la cultura organización.

Estos resultados reflejan el éxito inicial de nuestra estrategia de experiencia del colaborador y nuestro compromiso continuo con la mejora de la experiencia del colaborador que sirve de guía para futuras iniciativas.

3) Lanzamiento de marca Conexión

Anunciamos el lanzamiento de nuestra marca Conexión con un enfoque de experiencia al colaborador. Un hito que va más allá de una identidad visual. Representa nuestro compromiso con la experiencia del colaborador y la sostenibilidad empresarial, que refleja nuestra visión compartida de ser una empresa orientada a las personas la cual busca crear experiencias y forjar memorias.

4) Medición de la satisfacción del colaborador

Las encuestas de clima organizacional se aplican para el conglomerado financiero del Banco de Costa Rica durante el primer trimestre de cada año. Para el año 2022 se alcanzó un 81% de resultado favorable. Respecto al año 2023 el Comité Ejecutivo toma la decisión de no aplicar la encuesta de cultura.

Con un enfoque basado en el bienestar de nuestros colaboradores a continuación algunos aspectos que tienen un gran valor para este reporte:

CLÍNICA DE EDUCACIÓN Y ATENCIÓN NUTRICIONAL

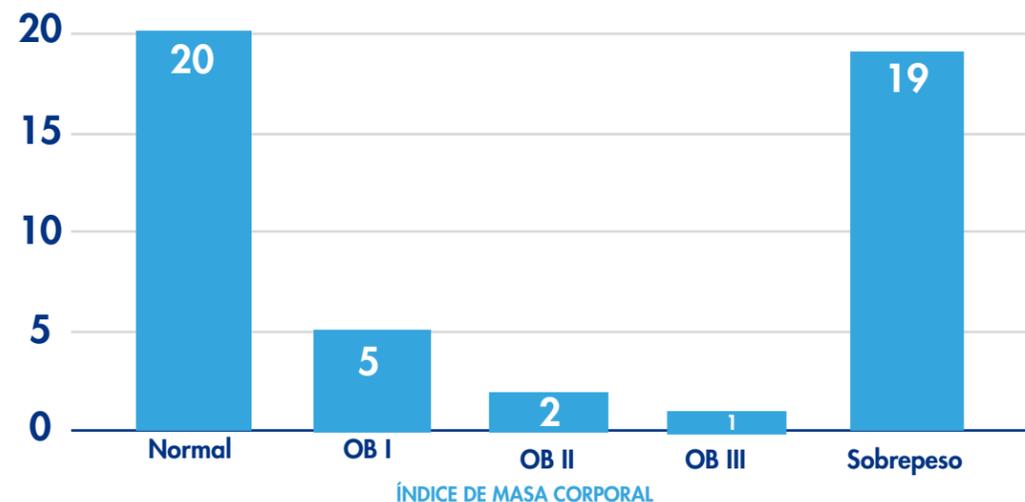
BCR Valores firmó contrato en el 2023 por los servicios de atención y educación nutricional con el objetivo de brindar al personal capacitaciones y sensibilización mensual sobre los temas relacionados con la alimentación necesaria para una vida sana, así como el diagnóstico y atención nutricional de los funcionarios que deseen participar de forma voluntaria.

- Servicios de atención nutricional atendidos y diagnosticados = un total de 30 colaboradores (40% de la población)
- Programas de motivación y mantenimiento = Nutri – retos de cumplimiento semanal
- 100% de BCR Valores recibió educación nutricional.

Resultados del diagnóstico 2023:

- Índice de masa corporal (IMC)
- Indicador para determinar el estado nutricional de la población

Índice de Masa Corporal de los colaboradores de BCR Valores, mayo 2023

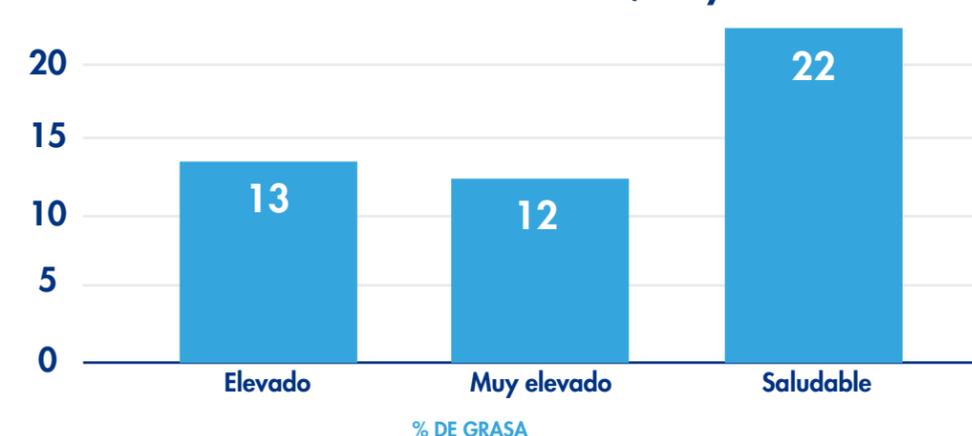


Rangos de referencia:

Normal: 18,5 - 24,9
 Sobrepeso: 25,0 – 29,9
 Obesidad I: 30,0 – 34,9
 Obesidad II: 35,0 – 39,9
 Obesidad III: mayor a 40,0

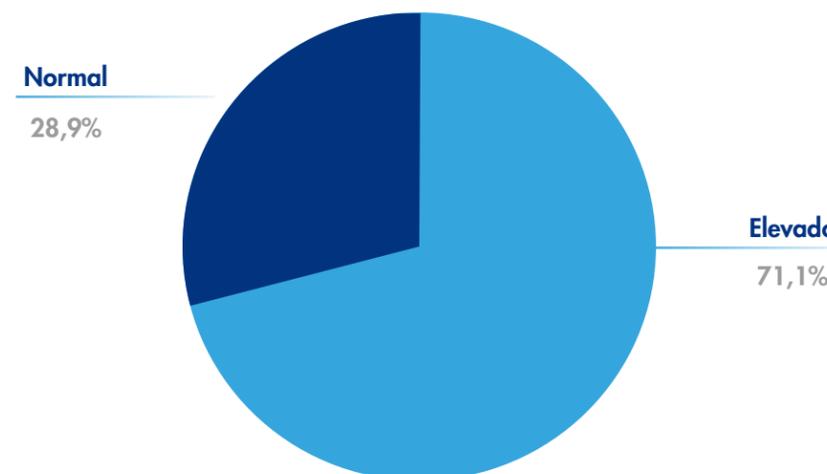
A continuación se detalla el porcentaje de grasa corporal que presenta la población que asistió al tamizaje donde 25 son las personas que presentan depósitos de grasa corporal más altos de lo recomendado para su edad.

Porcentaje de grasa corporal de los colaboradores de BCR Valores, mayo 2023



Seguidamente se desglosan los rangos de masa muscular de la población. Es importante conocer este dato ya que la masa muscular escasa se asocia con complicaciones quirúrgicas y posoperatorias, menor función física, menor calidad de vida y supervivencia más corta.

Categorización de los kilogramos de masa muscular en los colaboradores de BCR Valores, mayo 2023



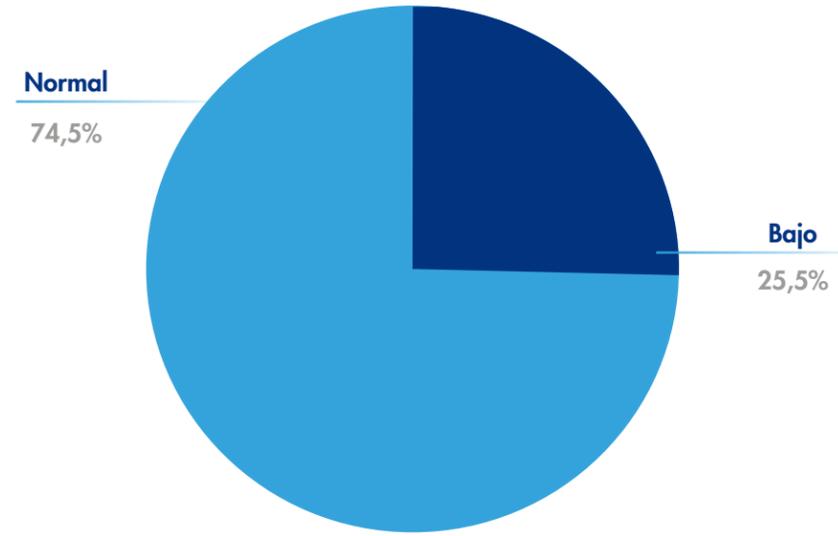
Rangos de referencia:

Sexo femenino	18-30 años	/	31-60 años
Bajo	Menor a 35 kg		Menor a 33 kg
Normal	35 kg – 41 kg		33 kg – 48 kg
Elevado	Mayor de 42 kg		Mayor a 38 kg

Sexo masculino	18-30 años	/	31-60 años
Bajo	Menor de 43 kg		Menor a 40 kg
Normal	43 kg a 56 kg		40 kg a 50 kg
Elevado	Mayor a 56 kg		Mayor a 50 kg

A continuación se desglosa el porcentaje de agua corporal (representa aproximadamente del 50% al 70% del peso corporal)

Categorización de porcentaje de agua corporal en los colaboradores de BCR Valores, mayo 2023



Rangos de referencia:

Femenino

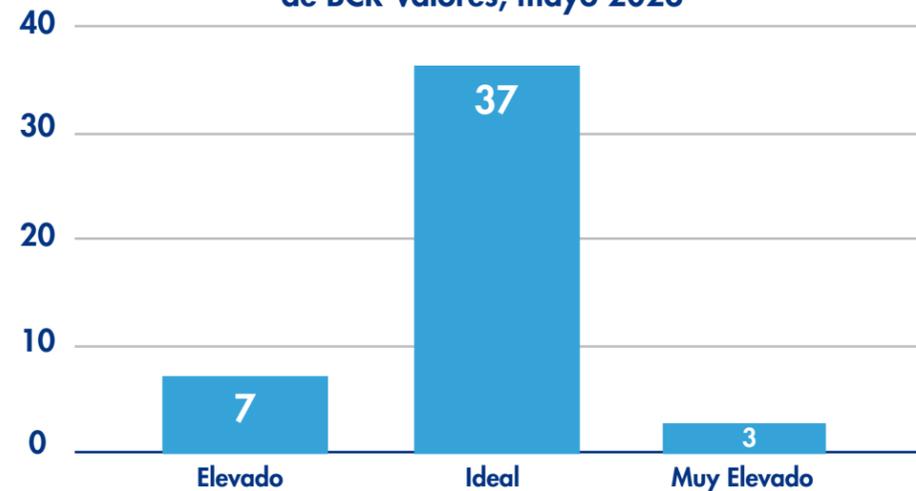
Bajo: < 45%
Saludable: 45% - 60%
Elevado: >60%

Masculino

Bajo: < 50%
Saludable: 50% - 65%
Elevado: >65%

Se detalla el nivel de grasa visceral, porcentaje de grasa que rodea los órganos situados en la zona del abdomen así como la que rodea el corazón.

Porcentaje de Grasa Visceral de los colaboradores de BCR Valores, mayo 2023

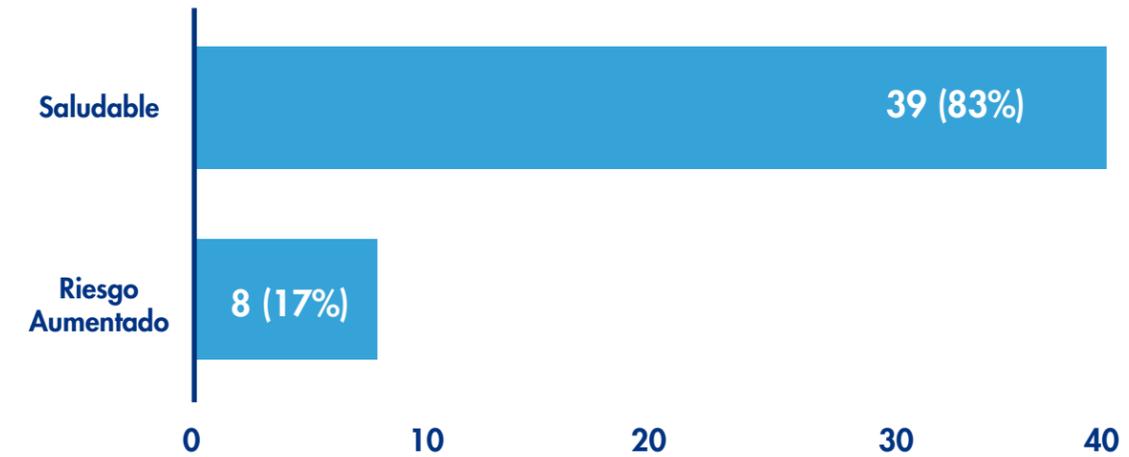


Rangos de valores:

Ideal: 1-10
Elevado: 10 a 15
Muy elevado: mayor a 15

Por último, se estimó la circunferencia abdominal que es considerada como otro indicador para detectar riesgos de salud relacionados con la acumulación de grasa, circunferencias de cintura mayores a los recomendados para cada género que aumentan el riesgo de enfermedad cardiovascular.

Categorización de circunferencia abdominal de los colaboradores de BCR Valores, mayo 2023



Mujeres menos de 88cm de CC (saludable): 18 mujeres
Mujeres más de 88cm de CC (riesgo aumentado): 9 mujeres
Hombres menos de 102cm de CC (saludable): 16 hombres
Hombres más de 102 cm de CC (riesgo aumentado): 4 hombres

Las patologías de mayor prevalencia en los colaboradores de BCR Valores en el mes de mayo 2023 se relacionan con un desbalance en el perfil de lípidos, malestares gastrointestinales, también en algunos casos existe la presencia de sobrepeso, alto porcentaje de grasa corporal y visceral, adicionalmente algunos colaboradores tienen un estilo de vida sedentario.

Durante el mes de diciembre 2023, se realizó el tamizaje nutricional, se presentan los resultados de la evolución presentada por los colaboradores según los indicadores nutricionales de: pérdida de peso, pérdida de porcentaje de grasa, aumento de masa muscular, pérdida de grasa visceral y disminución de centímetros de circunferencia abdominal desde mayo 2023 a diciembre 2023.

Paciente	Peso perdido	% grasa pedida	Masa muscular ganada	% agua ganado	G. Visceral perdido	Cm de C.Cintura perdidos
Paciente 1	3.3	3.7	1.1	3	1.5	4
Paciente 2	3.4	0.2	0	2	0	7.5
Paciente 3	0	0.25	0.6	0.1	0	2
Paciente 4	0	1.4	1.7	1.1	0	0
Paciente 5	0	0	4.1	0	0	0
Paciente 6	1.3	0	0	0	0	8
Paciente 7	3.9	0.8	0	0.5	0	0
Paciente 8	0	0	2.7	0	0	1
Paciente 9	0	0	0	0	0	0
Paciente 10	0.3	1.4	0.4	0.6	0	0
Paciente 11	0	0	0	0	0	0
Paciente 12	4.8	7.4	2.1	5.3	2	1
Paciente 13	0	0	1.4	0	0	0
Paciente 14	0	0	0	0	0	2
Paciente 15	2	0.6	0	0	0.5	4
Paciente 16	0.4	0	0	0	0	3
Paciente 17	0	2.9	3.3	3.1	1	0
Paciente 18	0	1.2	2.6	1.6	0	7
Paciente 19	0	0	0	0	0	0
Paciente 20	0	0	0	0	0	0
Paciente 21	2.9	1	0	2.9	0.5	4
Paciente 22	0	0.3	1	2.2	0.5	3
Paciente 23	2.2	2.2	0	1.6	0	3

*Paciente que recién se incorpora al programa de nutrición.

CONCLUSIONES:

La población presenta importantes riesgos para su salud por la presencia del sobrepeso y la obesidad, 63% presenta un Índice de Masa Corporal mayor a lo recomendado para su altura. Un 71% de la población vista este mes, presenta porcentajes de grasa elevados para su edad.

Cabe destacar que la mayoría de las personas atendidas este mes mantienen una composición muscular adecuada (29%) o elevada (71%) para su edad, lo cual contribuye a evitar lesiones, caídas o accidentes que podrían conducir a discapacidades físicas. Aumenta el metabolismo y reduce la grasa corporal.

De acuerdo a los indicadores de agua corporal, 79% mantiene un adecuado porcentaje de agua corporal y 21% tienen un bajo porcentaje de agua corporal.

Además, 25% tiene mayor riesgo a sufrir un infarto o derrame cerebral, incluso podrían desarrollar la diabetes mellitus tipo 2, hipertensión arterial o síndrome metabólico, dado que sus indicadores de grasa visceral están aumentados.

En relación con los resultados del tamizaje nutricional, se han perdido 25,1kg, 27,2% menos de grasa corporal, han aumentado en conjunto 25kg de masa muscular, se ha mejorado el porcentaje de agua corporal en 30%, se ha perdido 7% de grasa visceral y han tenido una reducción de circunferencia abdominal de 50,5 cm.

Destacando los resultados principalmente de 7 colaboradores. Cinco de ellos que perdieron más de 3kg de peso y mejoraron su composición corporal. Y 2 casos en los que no requerían disminuir peso corporal pero mejoraron sus indicadores antropométricos.

SPACIO

Por otro lado, la organización promueve la iniciativa Spacio, segmento de bienestar creado para los colaboradores de BCR Valores donde se trabaja el crecimiento personal y elevación de la conciencia a través de cursos y talleres. El autoconocimiento, manejo de emociones, uso del lenguaje, hábitos y la gratitud, son algunos de los temas que se han desarrollado a través de Spacio y todos los cursos y talleres son impartidos en horas laborales.

Durante el 2023 dimos valor a los colaboradores a través de:

- Vision board, con enfoque en objetivos y metas personales
- Taller del día de la mujer para reconectar con el poder femenino
- Book Club con la lectura de 4 libros de autoayuda, lo que fomenta el hábito de lectura.
- Podcast: 3 ediciones, logro: reflexión sobre amor propio y vulnerabilidad

MENTES CREATIVAS

Enfoque: Todos somos potencialmente creativo - La creatividad es una de las funciones cognitivas esenciales del cerebro del ser humano. El objetivo principal de este espacio es el fomentar el desarrollo de la creatividad y la innovación en los colaboradores de BCR Valores, por medio de dos ejes de la estrategia: como acelerador de experiencia del colaborador, dentro de la iniciativa de bienestar laboral y como recurso en la estrategia de innovación del puesto de bolsa.

Durante el 2023 dimos valor a los colaboradores a través de:

1) Creatividad e Innovación:

- I Parte: Charla Todos somos potencialmente creativos - Día internacional de la creatividad e innovación
- II Parte: Taller Arte para despertar la creatividad.

2) Diseño e Innovación:

- I Parte: Charla Fundamentos del diseño y la innovación.
- II Parte: Taller De la idea a la presentación - Espacio de Innovación.

4.3 DERECHOS HUMANOS



4.3.1 EDUCACIÓN FINANCIERA

A través de su iniciativa de Educación Financiera BCR Valores promueve el bienestar financiero de sus colaboradores y pone en práctica acciones en materia de educación financiera que permitan llegar a sus partes interesadas.

Para el 2023 se esta iniciativa se centró en las siguientes actividades:

1. El bienestar financiero de sus colaboradores:

A través de sesiones individuales de acompañamiento financiero.

Estas sesiones iniciaron en el 2020 y para el 2023, 9 colaboradores recibieron este apoyo.

2. El conocimiento en educación financiera y desarrollo de habilidades en los colaboradores:

A través de un programa de mentores que permite desarrollar el conocimiento de los colaboradores.

En el 2023, 6 compañeros participaron, actualmente 13 colaboradores se han formado como mentores.

3. Programa de charlas de educación financiera, dirigida a clientes y otras partes interesadas:

En el año 2023 se brindaron 8 charlas de finanzas personas en las que participaron 406 personas. 3 virtuales y 5 presenciales en el colegio Técnico profesional de San Sebastián.

Impartidas por colaboradores certificados como mentores.

Adicionalmente 391 personas consultaron las charlas en el Canal de YouTube.



Charlas de Educación Financiera 2023		
Tema	Participantes en Charla	Visualización por Canal de YouTube
Generalidades del Mercado de Valores	111	115
Alternativas e Instrumentos de Inversión en los Mercados Internacionales	125	139
Fondos Financieros - Definición y Ejemplos	87	137
Charlas Colegio Técnico Profesional de San Sebastián	83	0
Total	406	391
Total participantes: 797		

Adicionalmente, con el apoyo de un proveedor experto en el tema durante el año 2023 se impartieron **2 charlas** en el tema de Finanzas Saludables, se compartieron **5 cápsulas** informativas sobre bienestar financiero a todo el personal de BCR Valores y se llevó a cabo un estudio de bienestar financiero de la organización con el objetivo de centralizar la toma de decisiones y las acciones por implementar como parte de los programas en salud financiera.

Estudio de Bienestar Financiero BCR Valores 2023	
Fecha de aplicación de estudio	Mayo-junio 2023
Participantes	70% de la población de BCR Valores
Principales Hallazgos	<ul style="list-style-type: none"> Clasificación de los participantes de acuerdo con la escala empleada por el proveedor en Bienestar Financiero Deseable, Aceptado, en Riesgo, Delicado, Crítico La población encuestada se divide en dos bloques, un 65% de la población se encuentra en el nivel deseado-aceptable y un 35% en nivel riesgo-delicado. No se identificaron participantes en estado crítico. A través del estudio se determina que el 24.5% de la población desea acompañamiento en finanzas. A través del estudio se determina que el 24.5% de la población desea ser parte del equipo de mentores en finanzas.
Principales Recomendaciones	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un grupo focal con el fin de conocer percepciones para asegurar el impacto de este tipo de programas con enfoque en bienestar financiero. Realizar una lluvia de ideas que permita identificar recomendaciones para la mejora del programa de salud financiera Aplicación anual o semestral del estudio con el fin de identificar cambios en su bienestar financiero Continuar sensibilizando en la importancia de las finanzas personales y en el uso de buenas prácticas financieras

4.3.2 INCLUSIÓN LABORAL

GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN (INCLUYE IGUALDAD DE GÉNERO) (405-1, 405-2)

Como parte de las acciones para garantizar el respeto a los Derechos Humanos, a través de la iniciativa “Empresa Inclusiva”, BCR Valores continúa realizando acciones dirigidas al cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad y contribuir al logro de una sociedad sin barreras.

Durante este año 2023 nuestros esfuerzos estuvieron dirigidos al cumplimiento de los objetivos de accesibilidad, igualdad de oportunidades, personal sensible y capacitado, disminución de brechas y oportunidades de empleo.

Es así como durante el año 2023 BCR Valores logra poner en sus filas a la primera persona con discapacidad, quien ha aportado un gran valor a la organización con su trabajo y compromiso.

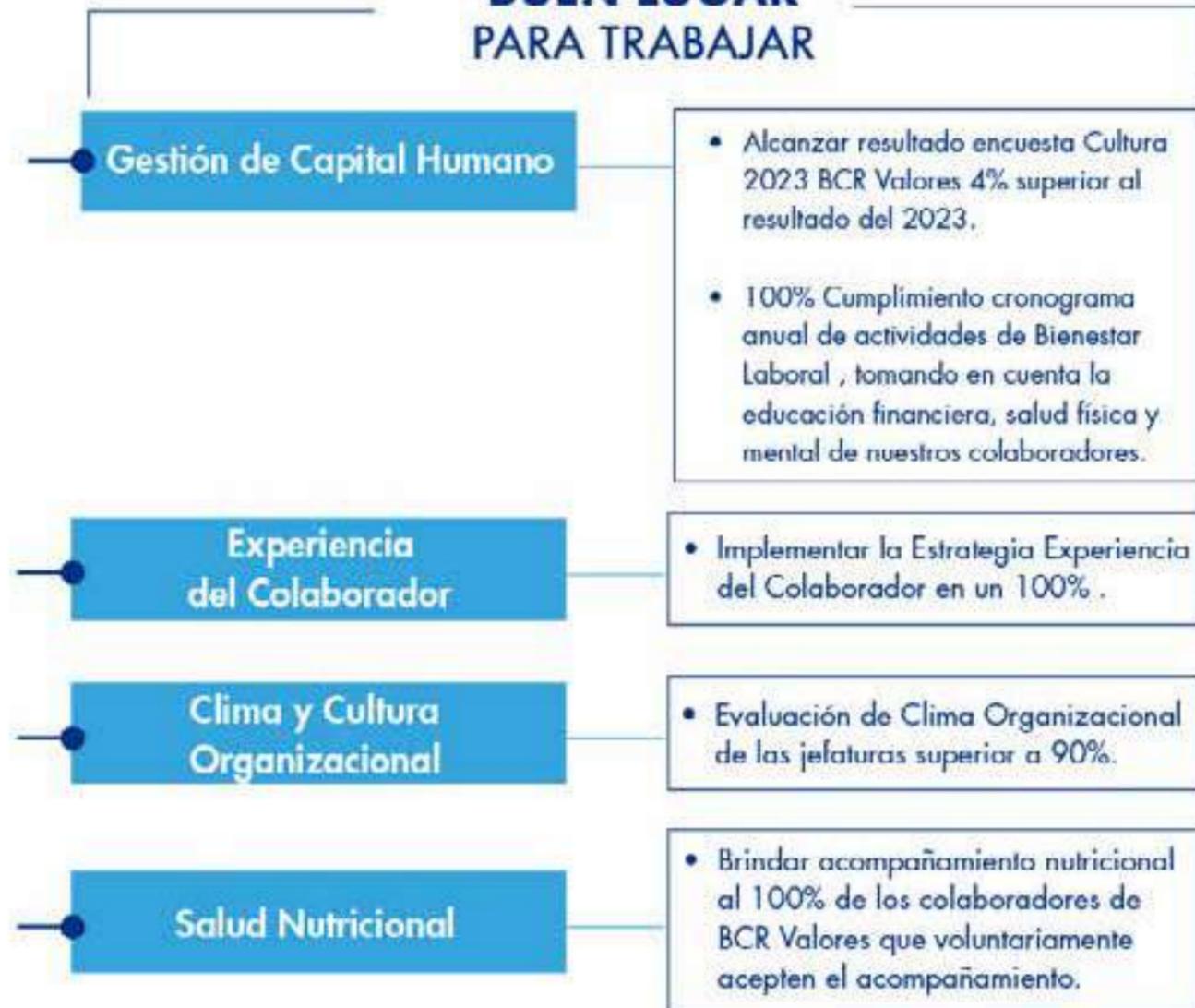
NO DISCRIMINACIÓN (406-1)

Es consigna de la organización respetar la igualdad de las personas y su diversidad, respecto de todo tipo de relaciones personales y profesionales derivadas de los negocios y actividades del Conglomerado Financiero BCR, mantener un comportamiento respetuoso y equitativo en el que no tienen cabida actitudes discriminatorias por razón de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional, origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica, condición de salud o cualquier otra forma análoga de discriminación.

Los casos de discriminación deben reportarse a la comisión de valores, a la gerencia o a la Auditoría interna para que se tomen las medidas necesarias. Durante el año 2023 BCR Valores no tuvo casos de discriminación reportados.

PROYECCIÓN 2024 - DIMENSIÓN SOCIAL

BUEN LUGAR PARA TRABAJAR



DERECHOS HUMANOS





CAPÍTULO V

DIMENSIÓN AMBIENTAL

GRI 301-302-303-305-306

5.1

METAS 2023 - DIMENSIÓN AMBIENTAL



Somos Bandera Azul Ecológica con 6 estrellas blancas, 1 estrella verde y 1 estrella plateada.

Disminución consumo de papel respecto al año base de un 96%.

Reducción en el consumo de agua de metros cubicos respecto al año base en un 61%

Los colaboradores de BCR Valores siguen participando activamente en el programa Hogares Sostenible manteniendo el promedio de 6.25% de participación.

Disminución en el consumo de electricidad respecto al año base en 57%

Reducción en los residuos valorizables respecto al año base (2018) de un 76%.



Mantuvimos la certificación como Carbono Neutralidad Plus

Control de emisiones de BCR Valores ha cambiado de 26.155 a 3.7725 toneadas de emisiones de CO2 desde el año 2018.



5.2

ECOEficiencia

5.2.1 BANDERA AZUL ECOLÓGICA

En el entorno actual, la optimización eficiente de recursos se presenta como una prioridad estratégica. BCR Valores impulsa una cultura de aprecio por los impactos ambientales asociados a su operativa, abordándolos mediante dos iniciativas clave: el Programa Bandera Azul Ecológica (Cambio Climático) y la Certificación de Carbono Neutralidad Plus. Anualmente, BCR Valores ejecuta un plan de trabajo para gestionar de manera efectiva los impactos significativos del negocio en la sociedad y en las partes interesadas.

MATERIALES E INSUMOS (301-1)

BCR Valores gestiona el manejo de los materiales utilizados para sus operaciones a pesar de que estos no sean utilizados como insumos para el servicio final, materiales de envasado o empaque.

El material que se determinó como más importante para reportar corresponde a las resmas de papel, al respecto la organización venía realizando esfuerzos para disminuir el consumo de papel a través de la iniciativa llamada Cero Papel que buscaba ir eliminando de forma sistemática y progresiva el uso de papel. Para el año 2023 el control del consumo de papel queda en manos del Programa Bandera Azul con el fin de darle mantenimiento al control de consumo de papel dado que la organización ha encontrado su punto de equilibrio y sus esfuerzos están dirigidos a mantener el mínimo posible del consumo. A continuación se muestra el comportamiento en el consumo de papel desde el año base hasta el año 2023:

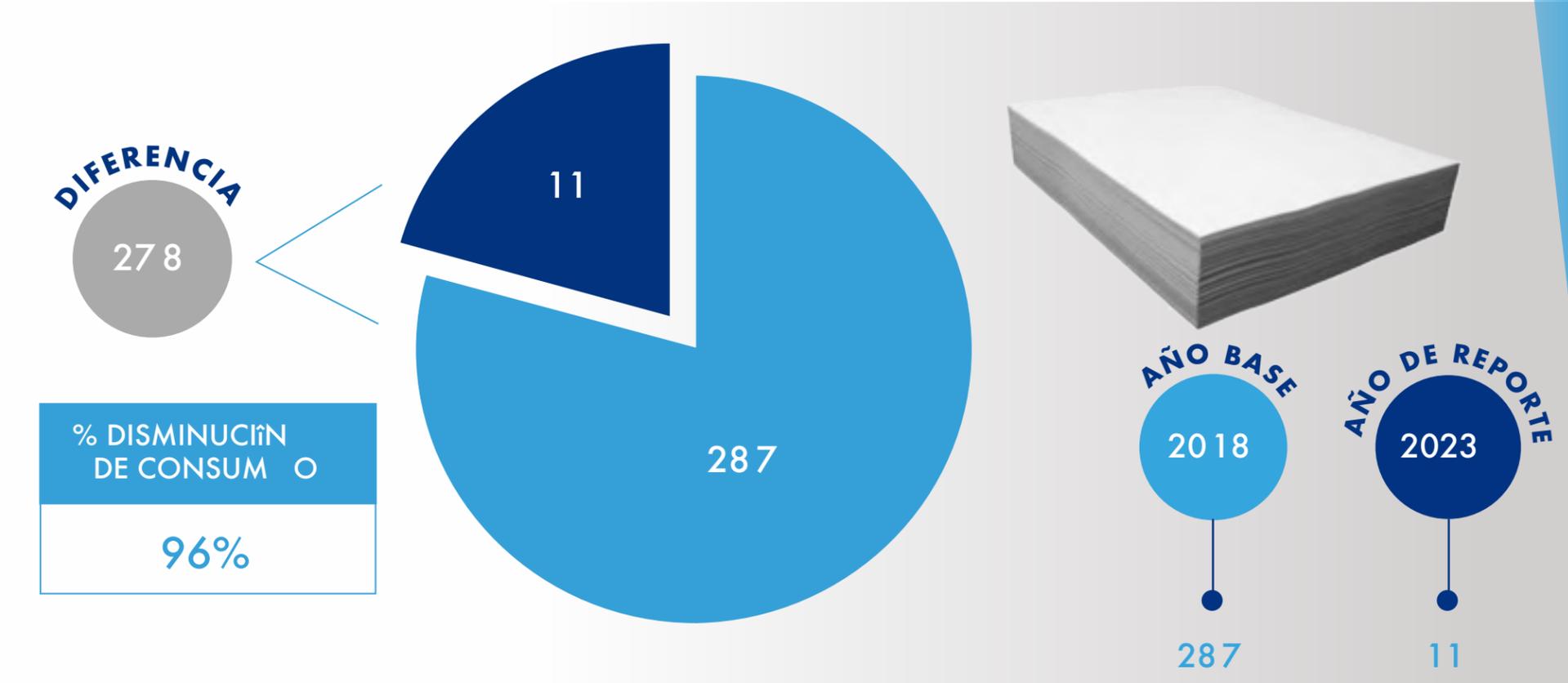
AÑO	CANTIDAD DE RESMAS	UNIDADES DE HOJAS	RESMAS (KG)
2022	12	6000	27.84
2023	11	5500	25.52



En las siguientes tablas encontrará los resultados que ha tenido BCR Valores en reducción de consumo eléctrico, agua y consumo de papel desde el año 2018 hasta el 2023.

AÑO BASE	AÑO DE REPORTE	DIFERENCIA	% DISMINUCIÓN DE CONSUMO
2018	2023	276	96%
287	11		

Consumo de papel analizado desde al año base:



El ahorro acumulado desde que se implementó la iniciativa Cero papel es de **96 %** de ahorro acumulado del año **2018 al 2023**.

CONSUMO ENERGÉTICO (302-1 AL 302-4)

Se determinan como fuentes de consumo energético en la organización las siguientes:

- Consumo eléctrico en el edificio Torre Cordillera proveniente de los servicios de energía públicos.
- Combustibles fósiles por el uso del vehículo de BCR Valores.

Consumo Energético de fuentes no renovables

La fuente de energía no renovable que utiliza BCR Valores corresponde a la gasolina que consume el vehículo. Durante el año 2023 se puede ver un incremento en el consumo en litros de combustible, lo anterior obedece a que durante ese año hubo una mayor frecuencia de visitas a los clientes y en general hubo una mayor afluencia de los colaboradores a los puestos de trabajo.



FUENTES NO RENOVABLES Consumo en litros vehículo RAV4-2019 Híbrido



Consumo Energético de fuentes renovables

Nuestras fuentes de energía para el desarrollo de la operación diaria provienen de la electricidad suministrada por una entidad pública, son fuentes de energía eólica que es una energía renovable y reduce el uso de combustibles fósiles. Para el año 2023 hubo un aumento significativo en el consumo de energía, dando un incremento notable en la presencia física en la oficina lo que generó mayor demanda de energía para mantener en funcionamiento los espacios de trabajo. A continuación, el dato del consumo año 2022 y 2023:

FUENTES RENOVABLES Consumo de Energía Eléctrica en julios



AUMENTO CONSUMO ENERGÉTICO
15,421,407

Intensidad Energética

La intensidad energética de BCR Valores para el año 2023 es de **2,361.80** julios por colaborador.

Energía Eléctrica BCR Valores S.A.		
Indicador	2022	2023
Consumo Total de Energía	161,714,052	177,135,459
Total de colaboradores	72	75
Consumo per cápita	2246028.5	2361806.12

Nota: se incluye únicamente la energía eléctrica consumida dentro de la organización.

AGUAS Y EFLUENTES (303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5)

Uso del agua y el impacto dentro las instalaciones de BCR Valores

Para conocer un detalle amplio sobre el uso del agua y su impacto dentro de las instalaciones de BCR Valores, le remito al informe GRI 2022 donde encontrará información detallada sobre este aspecto.

Referencia: Agua y aguas residuales, Reporte de conducta empresarial responsable 2022, página 184.

Vertido de agua en BCR Valores

Información general del proveedor y el uso del agua dentro de la organización. Los usos de agua que provocan vertidos dentro de la organización son los siguientes:

1. Las piletas de la cocineta y el comedor.
2. Los lavatorios utilizados para el lavado de manos y dientes.
3. Las pilas para la gestión de limpieza de la cocina.
4. Los servicios sanitarios.
5. El consumo de agua de los colaboradores.

Referencia: Vertido de agua, Reporte de conducta empresarial responsable 2022, página 185.

Consumo de agua

La extracción y consumo de agua que hace BCR Valores proviene del suministro del servicio que nos brinda el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, y nuestras oficinas no se encuentran en las zonas sometidas a estrés hídrico.

Consumo Total de agua en BCR Valores extraída por terceros		
Datos en Mega Litros		Variación
2022	2023	2022 VRS 2023
0.154	0.154	0

RESIDUOS (306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)

BCR Valores gestiona los residuos valorizables a través de Ecoins que es un programa costarricense que genera monedas virtuales a cambio de residuos y cuyos gestores de residuos están debidamente autorizados por el Ministerio de Salud, los residuos no valorizables se gestionan a través de la Municipalidad de San José, los cuales van a un vertedero.

Para conocer más sobre la gestión de residuos de BCR Valores, junto con detalles sobre su manejo y los tipos específicos de residuos generados, puede dirigirse al Reporte de Conducta Empresarial Responsable 2022, páginas 185 y 186.

Generación mensual de toneladas (kg) 2023			
	Residuos Generados	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
Orgánicos y no valorizables (no peligrosos)			0.33847
Vidrio			
Aluminio y latón			
Plástico		0.020	
Papel y Cartón		0.028	
Total	0.38647	0.048	0.33847



VOLUNTARIADOS DEL AÑO 2023

Desde el año 2018, BCR Valores ha participado activamente en diferentes actividades de voluntariado, enfocado principalmente en la siembra de árboles, plantas y la recolección de residuos. A continuación, se detalla la información de las acciones realizadas durante estos años:

Voluntariados siembra de árboles y plantas

Año	Cantidad de árboles y plantas	Beneficiarios
2018	42 árboles	La zona de Fraijanes para un aproximado de 11.761 pobladores.
2019	151 árboles	Zona de Curridabat y se beneficiaron para un total de 400 familias.
2020	Debido a la pandemia, se brindó una capacitación a todo el personal de BCR Valores de cómo realizar siembra de árboles	
2021	90 plantas polinizadoras	33 familias participaron en la siembra de plantas polinizadoras.
2022	25 árboles en la zona de Santa Ana	Aportó 550 kilogramos de dióxido de carbono (CO2) de forma anual en la zona de Escazú.



Voluntariados de recolección de residuos

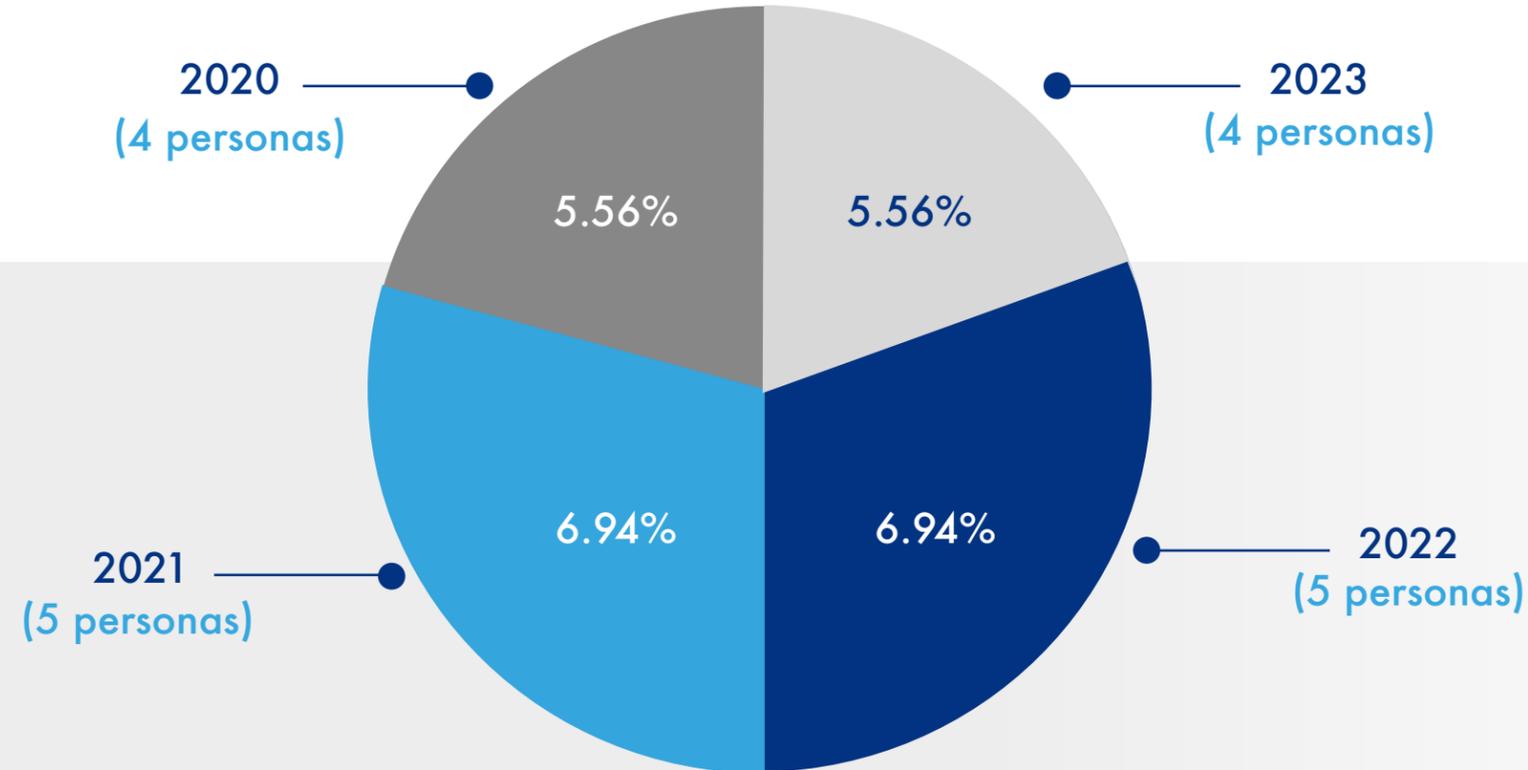
Año	Lugar de limpieza	KG de recolección de residuos	Beneficiarios
2018	Río Torres	400	Provincia de San José con un aproximado de 14 mil habitantes del distrito de Merced
2019	Parque Nacional Volcán Poas	12	Se beneficiaron un aproximado de 30,000 habitantes de la zona de Poacito.
2020	Debido a la pandemia, se brindó una charlas de concientización.		
2021	Campaña de recolección de medicamentos, se beneficiaron al menos 5 familias que dispusieron adecuadamente los medicamentos vencidos		
2022	Campaña de recolección de residuos electrónicos generados en los hogares de los colaboradores y oficina de BCR Valores		
2023	Cerros de Escazú	12	Se beneficiaron un aproximado de 25,000 habitantes de la zona de Cerros de Escazú



PROGRAMA DE HOGARES SOSTENIBLES

El programa de Hogares Sostenibles de BCR Valores es una iniciativa fundamental que busca fomentar prácticas responsables y ecológicas desde los hogares de los colaboradores. A través de este programa, BCR Valores ha implementado una serie de acciones como charlas, capacitaciones y apoyo promoviendo un estilo de vida más sostenible y respetuoso con el entorno ambiental. Este compromiso refleja la visión integral de BCR Valores hacia la sostenibilidad extendiendo su impacto positivo más allá de sus operaciones directas.

El promedio de participación de los colaboradores de BCR Valores es de 5 personas para un equivalente de **6.25%** del año 2020 al 2023. Este promedio se calcula considerando estimación de **72 empleados cada año**.



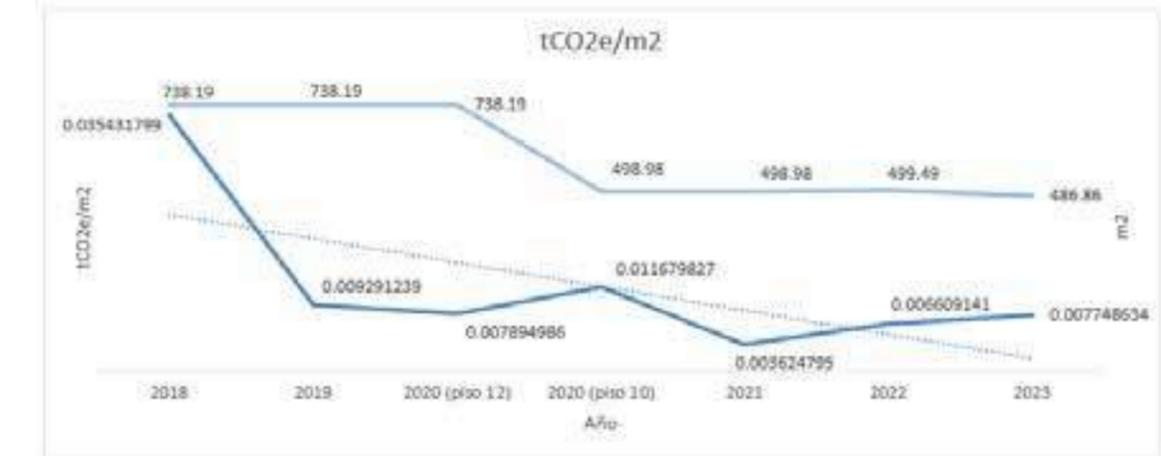
5.2.2 CARBONO NEUTRAL

CONTROL DE EMISIONES

BCR Valores S.A. reconoce su responsabilidad empresarial en la sostenibilidad, proporcionando servicios responsables a la comunidad, al país y a sus funcionarios. Certificados en la norma INTE/ISO 14064-1:2019 Gases de efecto invernadero durante 6 años, obtuvimos la Carbono Neutralidad en 2018 y 2019, y Carbono Neutralidad Plus de 2020 a 2023. Comprometidos con la operación del país, implementamos acciones internas para reducir nuestras emisiones de carbono anuales, utilizando la rendición de cuentas para tomar conciencia y aplicar medidas correctivas.

GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4, GRI 305-5, (Omisiones: GRI 305-6, GRI 305-7)
305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)

En cuanto a la gestión de emisiones, BCR Valores S.A. documenta exhaustivamente todas sus fuentes directas de gases de efecto invernadero (GEI). La lista se revisa anualmente para garantizar la integridad de la información, conforme a nuestro procedimiento interno. Los datos de emisiones presentados están verificados y certificados por auditores externos, respaldando nuestro compromiso de reducir y compensar la huella de CO₂, evidenciado por la disminución desde las 26.16 toneladas medidas en 2018. **Los siguientes datos demuestran la disminución que hemos alcanzado:**



Valor bruto de las emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente.

Tipo de Emisión	Fuentes Generadoras de CO2	Componente	Unidad de Medida	Cantidad por Año	CO2 Emitido de Toneladas/Año
Directas	Combustible de Vehículo	Gasolina	litros	34.0976	0.7810
	Lubricante	Aceite de Motor	litros	.0000	0.0231
	Sistema de Refrigeración H	FC 134a	kg	0.1167	0.1517
	Sistema de Refrigeración K	g R600	kg	0.0002	0,0000
	Sistema de Refrigeración R	410a	kg	0,0000	0,0000
	Extintores	Co2	Libras	0,0000	0,0000
Total de Emisiones Directas					0.9558

- Se contabiliza las emisiones por las recargas de las emisiones fugitivas de las unidades de aires acondicionados y los equipos de refrigeración.
- Se contabiliza las emisiones de combustible fósil por el uso del vehículo de BCR Valores, realizados por personal de la organización con fines laborales.
- Se contabiliza las emisiones generadas por el uso de lubricantes en el vehículo de BCR Valores, realizados por personal de la organización con fines laborales.
- Se contabiliza las emisiones producto de las recargas de los extintores de incendios ubicados en la oficina de BCR Valores.

Los gases de efecto invernadero que se reportan producto de nuestra operativa diaria son:

- Dióxido de carbono (CO2) (Combustibles fósiles, lubricantes, energía eléctrica, extintores).
- Metano (CH4) (Combustibles fósiles, lubricantes y residuos sólidos).
- Óxido Nitroso (N2O) (Combustibles fósiles, lubricantes y funcionamiento de vehículos).
- HCF (Sistemas de refrigeración R410a, HFC134a).
- Hidrocarburo (R600).

4	Refrigeradoras
1	Dispensadores de agua
3	Extintores de incendio
9	Equipamientos de aires acondicionados
1	Vehículo (flotilla vehicular: gasolina, aire acondicionado y lubricantes)

Las emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente:

Cálculo de emisiones biogénicas para residuos sólidos			
Tipo de Emisión	Fuentes Generadoras de CO2	Componente	CO2 Emitido en Toneladas / Año
Indirectas significativas	Residuos Sólidos (No valorizables)	Municipalidad de San José	0.008526848

No se considera dentro del presente informe ninguna emisión de CO2, a partir de la combustión de biomasa, emisiones indirectas asociadas a la generación de calor ni vapor, ni se identificaron la presencia de sumideros, debido a que dichas actividades no se dan dentro del alcance de BCR Valores, por lo que no se reportan en las emisiones directas o indirectas.

Año base para el cálculo, si procede, incluidos:

- Año natural será del 1° de enero al 31 de diciembre de cada año. Nuestro año base es el 2018 y nuestro año de reporte es 2023.
- Para el periodo del año base las emisiones calculadas para el año 2018 fueron de 26.1554 ton de CO2e.
- BCR Valores S.A. se compromete a recalculer su año base según el manual del Sistema de Gestión de Gases de Efecto Invernadero (SGGEI) en caso de cambios en límites operativos, propiedad, control de fuentes o sumideros de GEI, y modificaciones metodológicas significativas en la cuantificación de GEI. Además, cualquier cambio estructural en la organización que impacte más del 5% en las emisiones o implique transferencia de propiedad u control de actividades generadoras de emisiones dará lugar al recálculo del año base.

Estos cambios estructurales abarcan:

- Fusiones, adquisiciones y desinversiones.
- Externalización e inserción de actividades emisoras.

- Cambios en la metodología de cálculo o mejoras en la precisión de los factores de emisión o datos de actividad que resultan en un impacto significativo en el año base de emisiones.
- Descubrimiento de errores o de un número de errores acumulativos, que son colectivamente significativos. Siendo así, las emisiones del año base serán recalculadas de manera retroactiva para reflejar los cambios que podría comprometer la relevancia y consistencia de la información de emisiones de GEI.

Los factores de emisión/remoción se derivan del Instituto Meteorológico Nacional para que la conversión cumpla con los estándares solicitados en la norma nacional para demostrar la carbono neutralidad. Y los publicados en el documento 2019 (del 2do informe) del IPCC y/o de bibliografía confiable y respaldo científico, así como DRAFT Dec 2010.

BCR Valores S. A. ha decidido elaborar su inventario de emisiones de GEI con límites organizacionales con un enfoque de control operacional, de conformidad con lo establecido por Programa País de Carbono Neutralidad 2.0 oficial del Gobierno de Costa Rica. BCR Valores reporta sus emisiones, sus reducciones y compensaciones bajo el principio del enfoque de control operacional, lo anterior producto de todos los procesos realizados en la institución.

Metodología utilizada en BCR Valores:

Para conocer un detalle amplio sobre la metodología utilizada en BCR Valores, le remito al informe Referencia: Alcance 1, Metodología utilizada, Reporte de conducta empresarial responsable 2022, página 189.

Valor bruto de las emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2) basadas en la ubicación en toneladas métricas de CO₂ equivalente.

Tipo de Emisión	Fuentes Generadoras de CO ₂	Componente	Unidad de Medida	Cantidad por Año	CO ₂ Emitido en Toneladas / Año
Indirectas	Consumo de Electricidad suministrada por CNFL.	Sistema Eléctrico Nacional	kWh	51640	2.7576
Total de Emisiones Indirectas					2.7576

Se contabiliza el consumo de electricidad de nuestra oficina. Compra de energía.

Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3, 4, 5 y 6)

Valor bruto de las otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) en toneladas métricas de CO₂ equivalente.

Tipo de Emisión	Fuentes Generadoras de CO ₂	Componente	Unidad de Medida	Cantidad por Año	CO ₂ Emitido en Toneladas / Año
Indirectas significativas	Residuos Sólidos	Municipalidad de San José	kg	54.312	0.0592
Total de Emisiones Indirectas Significativas					0.0592

Intensidad de las emisiones de GEI

a. El ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la organización.



Para el año 2023 el resultado de la intensidad de las emisiones separando la alcance 4 fue de 0.05087.

Reducción de las emisiones de GEI

La reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción en toneladas métricas de CO₂ equivalente.

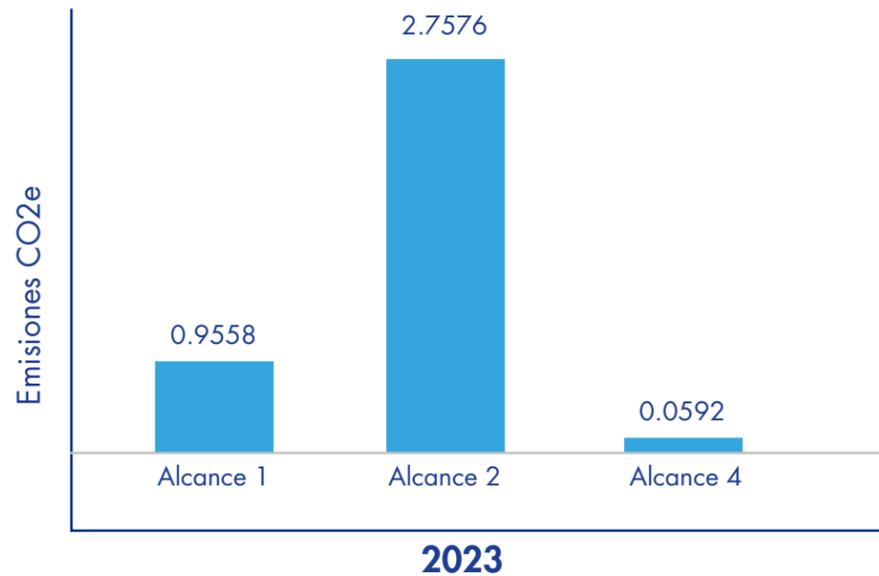
REDUCCIÓN	2023
TOTAL DE EMISIONES	3.7725403
REDUCCIONES	0.00294
DIFERENCIA	3.7696003

Compensaciones

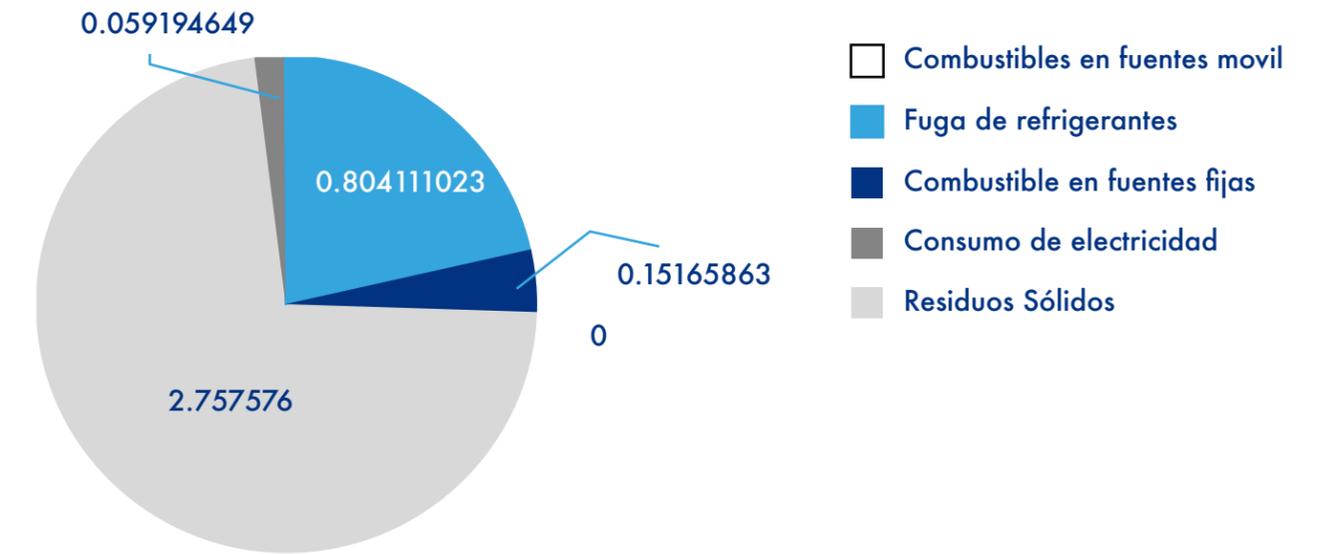
Con el fin de cumplir con el Programa País Carbono Neutralidad 2.0 del Gobierno de Costa Rica, una vez calculadas las emisiones de gases de efecto invernadero, procedemos a la compra de bonos verdes de compensación, los cuales tienen un costo de \$7.5 por tonelada emitida. En nuestro caso tuvimos que compensar **5 bonos en el 2023**.

Bonos FONAFIFO	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Cant. Bonos requeridos para certificarse	26.16	6.86	5.83	1.81	3.30	3.7725
Cant. Bonos comprados	30	10	10	4	4	5
Costo	\$225.00	\$75.00	\$75.00	\$30.00	\$30.00	\$37.50

DISTRIBUCIÓN DE LAS EMISIONES DE CO₂e EN BCR VALORES, SEGÚN ALCANCE



DISTRIBUCIÓN DE LAS EMISIONES DE CO₂e EN BCR VALORES, SEGÚN FUENTE



De acuerdo con los criterios de GRI se mantiene la palabra alcance, aunque según las normas INTE/ISO 14064-1:2019 y INTE B5:2021 se modificara por categoría.



PROYECCIÓN 2024 - DIMENSIÓN AMBIENTAL



Mantener la reducción de un 57% en el consumo de energía eléctrica con respecto al año base 2018.

Mantener el porcentaje de reducción de consumo de papel de un 96% con respecto al año base.

Tener una participación de los colaboradores en el Programa de Hogares Sostenibles de al menos 6.25% de la población.

Conservar la reducción de consumo de agua a un 61% con respecto al año base.

Reducir los residuos valorizables en un 76.5% para el año 2024 respecto al año base.



Lograr una reducción de 0.0002 toneladas de CO2 equivalente durante el período 2024.





CAPÍTULO VI

ANEXOS DEL REPORTE



6.1 ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Índice de Contenidos GRI						
Declaración de uso		BCR Valores S.A. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 01/01/2023 y al 31/12/2023				
GRI 1 usado		GRI 1: Fundamentos 2021				
Estándares Sectoriales GRI aplicables		N/A				
ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
General disclosures						
	2-1 Detalles organizacionales	Pág 11	A gray cell indicates that reasons for omission are not permitted for the disclosure or that a GRI Sector Standard reference number is not available.			
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág 11				
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Informe 2023 Ene-Dic 2023, Pág 11				
	2-4 Actualización de la información	Pag 95-101				
	2-5 Verificación externa	Página 21. Únicamente se auditan los informes financieros: https://www.bcrvalores.com/web/guest/el-valores/web/inicio/bcr-valores/informacion-financiera/estados-financieros/ El sistema de gestión de calidad es auditado por INTECO Certificación ISO página 21				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág 11-12, 16-17				
	2-7 Empleados	Pág 85				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
General disclosures						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-8 Trabajadores que no son empleados		a.e. b.	No procede	BCR Valores no tiene trabajadores que no son de la organización y que debe de controlar	
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Págs 41-43 Informe Anual Gob. Corp 2021 https://www.bcrvalores.com/valores/gobierno-corporativo/InformeAnual/				
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág 44-45				
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág 44-45				
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág 44-45				
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág 44-45				
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág 44-45				
	2-15 Conflictos de interés	Pág 46 e Informe Anual de Gobierno Corporativo: https://www.bcrvalores.com/valores/gobierno-corporativo/InformeAnual/				
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Pág 46				
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág 46				
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág 47				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
General disclosures						
	2-19 Políticas de remuneración	Pág 47	2-19 a) i, ii, iv) v)	No procede	Las dietas de los miembros de Junta Directiva se calculan de acuerdo a lo establecido por el Consejo de Gobierno de Costa Rica y en lo relativo a los funcionarios se calculan de acuerdo a las leyes del país. No hay incentivos adicionales	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Pág 47	2-20 b)	No procede	Las dietas de los miembros de Junta Directiva se calculan de acuerdo a lo establecido por el Consejo de Gobierno de Costa Rica y en lo relativo a los funcionarios se calculan de acuerdo a las leyes del país. No hay incentivos adicionales	
	2-21 Ratio de compensación total anual	Pág 66				
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág 23-27				
	2-23 Compromisos y políticas	Pág 23-27				
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pág 28				
	2-25 Proceso para remediar los impactos negativos	Pág 28				
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág 30				
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pág 28				
	2-28 Afiliación a asociaciones	Pág 18-20				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág 31-33				
	2-30 Convenios de negociación colectiva			Indicar el porcentaje total de empleados cubiertos por los convenios de negociación colectiva.	No procede	0%. BCR Valores por ser sociedad anónima no le aplican convenios de negociación colectiva del Banco.

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	LIBICACIÓN	OMISION			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISION	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
General disclosures						
Temas materiales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pág 34				
	3-2 Lista de temas materiales	Pág 34				
Gobernanza y Derechos Humanos						
Gobierno Corporativo						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág 41-46 Referase a GRI 2				
Ética, anticorrupción y anti lavado de dinero						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág 52-54				
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pág 52-54				
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág 52-54				
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág 52-54				
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	Pág 51	207-1 a) ii 207-1 a) iv	No procede	BCR Valores se apega a lo que establecen las leyes y reglamentos de Costa Rica	
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Pág 51				
	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	Pág 51				
	207-4 Presentación de informes país por país			No procede	N/A, BCR Valores S.A. funciona solo en Costa Rica	

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	LIBICACIÓN	OMISION			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISION	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
General disclosures						
Desempeño económico						
Generación de Valor Económico						
Desempeño económico						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág 48-50				
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág 48-50	201-1 b)	No procede	Las actividades se realizan en un único mercado bursátil y BCR Valores tiene únicamente una oficina	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pág 48-50		No procede	Los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático que tienen potencial para generar cambios sustanciales en las operaciones, los ingresos o los gastos. Esta debe incluir: i, ii, iii, iv, v.	BCR Valores S.A. es una empresa de servicios bursátiles con un impacto en el cambio climático bajo, el impacto se gestiona por medio de el Programa Bandera Azul Ecológica y Carbono Neutralidad Plus.
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Pág 49-50	A, B, I, E, II, C, d	No procede	BCR Valores no cuenta con planes de beneficios de pensiones y jubilaciones diferentes a los regulados por la legislación Costarricense. Nuestra organización se rige por las leyes del país en esta materia, particularmente la Ley de Protección al Trabajador (Ley 7963); las Disposiciones relativas a las modalidades de pensión para el régimen complementario de pensiones de beneficios del Régimen de Capitalización Individual y el Reglamento de Beneficios del Régimen de Capitalización Individual. La Ley de Protección al Trabajador en su artículo 3 señala que todo patrono, público o privado, aportará a un fondo de capitalización laboral (1.5%) calculado sobre el salario mensual del trabajador. Dicho aporte se hará durante el tiempo que se mantenga la relación laboral, sin límite de años, y será administrado por las entidades autorizadas como un ahorro laboral. De igual forma, el patrono debe aportar al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias, según lo establecido en el artículo 13 de la	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Pág 49-50	201-4 a) i, ii, iii, iv, v, vi, vii, viii 201-4 b)	No procede	La organización no recibe este tipo de asistencia de parte del gobierno. La operación de BCR Valores se realiza únicamente en Costa Rica	

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	LIBICACIÓN	OMISION			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISION	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
General disclosures						
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	Contenido 202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	Pág 89				
	Contenido 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	Pág 89				
Gestión de Riesgos e inclusión de riesgos ASG						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág 64-66				
Transformación digital						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág 67-71				
Seguridad de la información						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág 72				
Inversiones Responsables con criterios ASG						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág 73-76				
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados		203-1	No procede	BCR Valores es una oficina que se encuentra ubicada en un edificio, en Pavas, San José	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Pág 35				
Experiencia de clientes y partes interesadas						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág 76-77				
Privacidad del Cliente						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág 72				
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág 72				
Comunicación, Información y Rendición de cuentas						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales					
Compras sostenibles						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág 63				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	LIBICACIÓN	OMISION			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISION	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
General disclosures						
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pág 63				
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	Pág 63				
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		308-2	No procede	No es posible para BCR Valores cumplir con este estándar debido a que los proveedores no están listos para evaluarlos con criterios como los descritos en el estándar	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Pág 63				
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		414-2	No procede	No es posible para BCR Valores cumplir con este estándar debido a que los proveedores no están listos para evaluarlos con criterios como los descritos en el estándar	
Buen lugar para trabajar						
Gestión del capital humano						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág 80				
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contribuciones de nuevos empleados y rotación de personal	Pág 86-87				
Formación y Educación						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág 87				
GRI 404: Formación y Educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Pág 87-88				
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág 87-88				
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pág 87-88				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	LIBICACIÓN	OMISIÓN			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
General disclosures						
Experiencia del colaborador						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág 95-101				
Salud y Seguridad en el trabajo						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág 90-94				
GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2016	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág 90-94				
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág 90-94				
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Pág 90-94				
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág 90-94				
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág 90-94				
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Pág 90-94				
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Pág 90-94				
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág 90-94				
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Pág 90-94				
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	Pág 90-94				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	LIBICACIÓN	OMISIÓN			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
General disclosures						
Diversidad e Igualdad de Oportunidades						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestión de los temas materiales					
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pág 105				
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Pág 105				
No Discriminación						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestión de los temas materiales					
GRI 406: No-discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág 105				
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Pág 63				
Trabajo Infantil						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág 63				
GRI 408: Trabajo Infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Pág 63				
Educación financiera						
Educación financiera (Interna y bursátil)						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág 103-104				
Eficiencia						
PRAE y Carbono Neutral						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág 112-127				
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág 112-113	301 a)	No procede	BCR Valores no emisa productos o servicios	
	301-2 Insumos reciclados utilizados	Pág 112-113	301-2 a)	No procede	La organización no reimprime sobre el papel que utiliza pues la información que imprime es información confidencial. La organización imprime muy poco dada su gestión de cero papel	
	301-3 Productos y materiales de envase recuperados	Pág 112-113	301-3 a)	No procede	La organización no emisa productos o servicios	

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
General disclosures						
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Pág 114-115				
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización	Pág 114-115	a. El consumo de energía fuera de la organización, en julios o milíjuls. b. Los Estándares, metodologías, suposiciones y herramientas de cálculo utilizados.	Información no disponible/incompleta	BCR Valores no realiza registro de consumo energético fuera de la organización	
	302-3 Intensidad energética	Pág 114-115				
	302-4 Reducción del consumo energético	Pág 114-115				
	302-5 Reducción del consumo energético	Pág 114-115				
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Pág 116				
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	Pág 116	303-5 a	No procede	BCR Valores es una organización de servicios financieros	
	303-3 Extracción de agua	Pág 116				
	303-4 Vertido de agua	Pág 116				
	303-5 Consumo de agua	Pág 116				
	304-1 Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas		La organización informante debe presentar la siguiente información: REQUERIMIENTOS a. Para cada sitio operacional en propiedad, arrendado o gestionado ubicado dentro de o junto a áreas protegidas y zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas	No procede	BCR Valores no tiene propiedades propias o arrendadas en áreas protegidas	

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
General disclosures						
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad		La organización informante debe presentar la siguiente información: a- Naturaleza de los impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad con referencia a uno o más de los siguientes: i. la construcción o el uso de plantas de	No procede	BCR Valores no produce impactos en áreas protegidas	
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados		La organización informante debe presentar la siguiente información: REQUERIMIENTOS a. El tamaño y la ubicación de las áreas protegidas o restauradas de los hábitats, y sus	No procede	BCR Valores no desarrolla su actividad comercial en áreas protegidas por eso no restauradas los hábitats de las áreas protegidas	
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		La organización informante debe presentar la siguiente información: REQUERIMIENTOS a. La cantidad total de especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos	No procede	BCR Valores no afecta con su operación las especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág 121-127				
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Pág 121-127				
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág 121-127				
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Pág 121-127				
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Pág 121-127				
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (CDO)	Pág 121-127	305-6 a), b); c); d)	No procede	BCR Valores no genera emisiones con sustancias que agotan la capa de ozono	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Pág 121-127	305-7 a); b) c)	No procede	BCR Valores no genera emisiones significativas al aire óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otros	
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Generación de residuos o impactos significativos relacionados con los residuos	Pág 117				
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág 117				
	306-3 Residuos generados	Pág 117				

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
General disclosures						
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-3 Residuos generados	Pág 117				
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Pág 117	306-4 b), d)	No procede	BCR Valores no gestiona residuos peligrosos	
	306-5 Residuos destinados a eliminación	Pág 117	306-5 b), d)	No procede	BCR Valores no gestiona residuos peligrosos y no posee la información de residuos no peligrosos fuera de sus instalaciones	





6.2.1

TABLA DE IMPACTOS TEMAS MATERIALES

6.2
ANEXOS

Tema material	A				B				Grupos de interés afectados (listado), económicos y medioambientales
	Descripción de Impactos				Impactos (de mis actividades, resultado de mis relaciones comerciales)		Plazo		
	Impactos negativos I		Impactos positivos		Impacto directo de mis actividades	Resultado de mis relaciones comerciales	Corto	Largo plazo	
	Reales P	Potenciales R	Reales P	Potenciales					
Gobernanza/ Gobierno Corporativo	Burocracia		<ul style="list-style-type: none"> *Mayor control *Seguimiento *Planificación ordenada *Cultura positiva, fortalecimiento de la ética y mejoras en el desempeño *Estrategias claras (alineadas con los objetivos) *Cumplimiento de metas y objetivos 	*Mejora en la imagen institucional.	X	X	X	X	Partes interesadas de BCR Valores S.A.
Rendición de cuentas, comunicación e información		* Que las partes interesadas reaccionen de manera negativa para el negocio al comunicar impactos negativos de la organización	<ul style="list-style-type: none"> *Transparencia *Comunicación ordenada 	<ul style="list-style-type: none"> *Mejora en la imagen institucional. *Mejora en las relaciones con las partes interesadas 	X	X	X	X	Partes interesadas de BCR Valores S.A.
Ética, Anticorrupción y Antilavado de dinero.		<ul style="list-style-type: none"> *Denuncias * Sanciones Económicas *Funcionarios Detenidos *Cierre del Negocio *Pérdida de credibilidad *Imagen negativa de la institución *Pérdida de clientes *Disminución de ingresos 	<ul style="list-style-type: none"> *Capital limpio *Cero denuncias *Clientes referidos *Cero sanciones *Aumentos de clientes *Aumento de negocios *Aumento de ingresos 	Fidelidad de los clientes	X	X	X	X	Partes interesadas de BCR Valores S.A.

